



HOTELSTARS.EU

Critères 2020 - 2025



HOTELSTARS.EU

Contenu

	Page
Informations générales de l'hôtel	3
Réception et services	4
Chambres	7
Gastronomie	16
Installations d'événements (MICE)	18
Loisirs	18
Qualité et activités en ligne	20
Nombre minimale de points	21

Bienvenue à Hotelstars !

"Hotelstars Union" est un partenariat entre actuellement 17 pays européens - Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Estonie, Grèce, Hongrie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, République tchèque, Slovénie, Suède, Suisse - et quelques observateurs, fournissant une classification harmonisée des hôtels avec des critères et des procédures communs.

Le catalogue contient tous les critères selon lesquels un hôtel est classé dans chacune des cinq catégories du système de classification de Hotelstars Union. Il garantit la qualité et le service aux clients, la transparence et la sécurité des hôtels et répond à la fois aux questions de durabilité et aux développements technologiques. Hotelstars Union a été fondée en 2009 sous le patronage de HOTREC - l'association faîtière des hôtels, restaurants et cafés en Europe.

Bruxelles, le 31 janvier 2020

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Informations générales de l'hôtel								
Propreté / Hygiène	1	Une propreté et une hygiène impeccable sont des conditions préalables dans toutes les catégories d'étoiles. ¹	-	M	M	M	M	M
Etat des bâtiments	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences...	-	de base ²	moyennes ³	élevées ⁴	supérieures ⁵	les plus rigoureuses ⁶
Personnel	4	Tous les services sont fournis par du personnel compétent et identifiable	-	M	M	M	M	M
	5	Personnel bilingue	3		M	M	M	M
Stationnement	6	Places de parking à l'hôtel	3					
	7	Places de parking pour les autobus	3					
	8	Garage	5					
	9	Station de recharge pour voitures électriques	10					
	10	Station de recharge spécifique pour vélos électriques ou autres types de transport électrique	3					
Autres	11	Au moins 50 % des chambres avec balcon ou terrasse	5					
	12	Ascenseur (à l'usage des hôtes) ⁷	10				M	M

1 En période de crise sanitaire due au COVID-19, des obligations spéciales peuvent s'appliquer en matière de nettoyage et de mesures d'hygiène. Le respect des exigences légales et/ou des règles nationales en vigueur en la matière peuvent prévaloir sur certains critères HSU jusqu'à nouvel ordre.

2 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats

3 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style.

4 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style et de couleur. L'impression générale est celle d'un niveau de confort élevé.

5 L'ameublement et l'équipement, en particulier sont de haute qualité et offrent un confort luxueux. L'impression générale est cohérente en termes de style, couleurs et matériaux.

6 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont luxueux et offrent le plus grand confort.

L'impression générale est cohérente en termes de style, couleurs et matériaux.

7 Critère obligatoire pour les hôtels avec plus de 3 étages (rez-de-chaussée inclus).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Équipements pour les personnes à besoins spécifiques ⁸	13	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité sans barrières, chaise roulante ou assistance.	5					
	14	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité sans barrières, chaise roulante électrique.	10					
	15	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes aveugles ou malvoyantes.	5					
	16	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes sourdes ou malentendantes	5					

II. Réception et services

Zone de réception	17	Zone de réception identifiable visuellement (avec une table, un secrétaire, un guichet, ...), et garantissant la confidentialité	1	M	M	M	M	M
	18	Lobby, hall ou guichet de réception séparé et indépendant , garantissant la confidentialité	3					
	19	Zone de réception ⁹ avec fauteuils	3			M		
	20	Lobby ⁹ de réception avec fauteuil et service de boissons	5				M	M
	21	Grand hall de réception ⁹ avec salon et service de boissons	10					
	22	Service de réception, disponible pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	M	M			
	23	Réception avec présence physique 10 heures par jour et disponible pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	7			M		
	24	Réception avec présence physique 16 heures par jour et disponible en personne pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	10				M	

⁸ Selon la réglementation nationale.

⁹ Les critères 19 à 21 diffèrent en taille et en interprétation (de petit à grand, d'un simple coin avec fauteuils à un hall digne de ce nom)

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	25	Réception avec présence physique 24 heures par jour et disponible en personne pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	15					M
	26	Réception/service automatique pour le check-in	3					
	27	Réception/service automatique pour le check-out	3					
	28	Service de voiturier	10					M
	29	Portier (personnel distinct)	15					
	30	Concierge / Directeur des relations clients (personnel distinct)	15					M
	31	Chasseurs (personnel distinct)	15					
	32	Service de bagagerie sur demande	5			M	M	
	33	Service de bagagerie	10					M
	34	Service de consigne à bagages sécurisée pour les clients	5			M	M	M
Nettoyage des chambres / Changement du linge	35	Nettoyage quotidien des chambres ¹⁰	1	M	M	M	M	M
	36	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M
	37	Changement du linge de lit au moins une fois par semaine ¹⁰	1	M	M	M		
	38	Changement du linge de lit au moins deux fois par semaine ¹⁰	3				M	M
	39	Changement quotidien du linge de lit sur demande	3				M	M
Service de blanchisserie et de nettoyage	40	Service de repassage (remise du linge endéans 1 heure)	3					M

¹⁰ Avec la possibilité de refuser.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	41	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir, sac à linge fourni)	1			M		
	42	Nettoyage chimique / nettoyage à sec ou service de blanchisserie et de repassage (dépôt du linge avant 9 du matin, remise à convenir – weekend exclus, sac à linge fourni)	7				M	M
Paiement	43	Paiement par carte	1	M	M	M	M	M
Divers	44	Parapluie à disposition des hôtes, à la reception ou dans la chambre	3			M	M	M
	45	Quotidiens du jour dans la chambre (papier ou digital) ¹¹	3					M
	46	Service de couture	3					M
	47	Nécessaire de couture sur demande	1		M	M	M	
	48	Nécessaire de couture dans la chambre	3					M
	49	Cireuse à chaussures dans l'hôtel	5				M ¹²	M
	50	Service de cirage de chaussures	5				M ¹²	M
	51	Nécessaire de cirage sur demande	1		M	M	M	
	52	Nécessaire de cirage dans la chambre	3					M
	53	Service de navette ou de limousine	5					M
	54	Produits de toilette sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, trousse de rasage, gel douche)	1	M	M	M	M	M
	55	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec des fleurs ou un cadeau dans la chambre	5					M

¹¹ Journaux, TV connectée, tablettes, etc.

¹² Une cireuse de chaussures (voir n° 49) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures (voir n° 50) à l'hôtel.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	56	Accompagnement de l'hôte jusqu'à la chambre à son arrivée	5					
	57	Vérification quotidienne supplémentaire de la chambre le soir (Turndown service) ¹³	7					M

III. Chambres

Information générale sur la chambre	58	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14\text{m}^2$ ¹⁴	10					
	59	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18\text{m}^2$ ¹⁴	15					
	60	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁴	20					
	61	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁴	25					
	62	Nombre de suites ¹⁵	3 par suite, max. 9					M (min. 2)
Confort du sommeil	63	Literie avec un matelas moderne et bien entretenu d'une épaisseur/hauteur minimum de 13 cm ¹⁶	1	M	M			
	64	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes flexibles, ...) et un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale de 18 cm ^{16, 17}	5			M	M	M
	65	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes flexibles, ...) et un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale de 22 cm ^{16, 17}	7					
	66	Literie ergonomique et réglable sur demande	3					

13 Aussi appelé "deuxième service": changer les serviettes, retirer le couvre-lit, à vider la corbeille à papier etc

14 Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (15 % au max.) qui sont moindres de cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

15 Les suites se constituent d'au moins 2 pièces distinctes (pas de suite "junior"); une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Elles n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. En gros, un appartement dans une dépendance n'est pas considéré comme une suite. Les suites doivent se trouver dans le bâtiment de l'hôtel, afin de faire bénéficier leurs hôtes de tous les services hôteliers.

16 La hauteur totale de la literie est la somme du matelas et du sommier (par ex. sommier à lattes).

17 La base de la literie peut être un box spring, un sommier à lattes ou tout autre système équivalent.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Largeur des lits ¹⁸	67.1	Lits simples d'une largeur minimale de 0,80 m ¹⁹	1					
	67.2	Lits simples d'une largeur minimale de 0,90 m ¹⁹	5					M
	67.3	Lits simples d'une largeur minimale de 1,00 m ¹⁹	10					
	67.4	Lits simples d'une largeur minimale de 1,20 m ¹⁹	15					
	68.1	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,40 m ¹⁹	1					
	68.2	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,60 m ¹⁹	5					
	68.3	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,80 m ¹⁹	10					M
	68.4	Lits doubles d'une largeur minimale de 2,00 m ¹⁹	15					
Longueur des lits	69.1	Lits d'une longueur minimale de 1,90 m	1					
	69.2	Lits d'une longueur minimale de 2,00 m	5					M
	69.3	Lits d'une longueur minimale de 2,10 m	10					
	69.4	Lits d'une longueur minimale de 2,20 m	15					
	70	Lit bébé sur demande	1					
	71	Housses hygiéniques pour matelas ²⁰ ("protège-matelas")	10					

18 Si l'hôtel dispose uniquement de chambres simples ou uniquement de chambres doubles, le nombre de points pour la largeur des lits sera doublé.

19 S'il y a deux lits simples dans la chambre à la place d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double, l'hôtel doit en informer le client au moment de la réservation.

Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certains lits n'atteignent pas les dimensions requises, pour autant que le nombre de ces lits n'excèdent pas 15% du nombre total de lits. En outre, l'hôtel a dans ce cas l'obligation d'informer le client de cet état de fait avant la conclusion du contrat de location.

20 Critère pouvant être réputé satisfait s'il s'agit d'un protège-matelas lavable (thermochimiquement), respirant, anti-acariens, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied. Par contre un simple protège-matelas de molleton n'est pas accepté.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Matelas de 5 ans d'âge maximum (facture à l'appui)	10					
	73	Blanchissage ou nettoyage annuel complet des matelas ²¹	10					
	74	Alternative de couchage hypoallergénique sur demande ²² (certificat à l'appui)	3					
	75	Couverture moderne et bien entretenue	1	M	M	M	M	M
	76	Couverture supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	77	Oreillers modernes et bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	78	Housses hygiéniques pour oreillers ("protège-oreillers")	7					
	79	Nettoyage et / ou remplacement annuel des oreillers	1	M	M	M	M	M
	80	Oreiller supplémentaire et utilisable, non décoratif, sur demande	1			M	M	M
	81	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	5					M
	82	Choix d'oreillers	5				M	M
	83	Possibilité d'obscurcir la pièce (ex: rideau)	1	M	M	M	M	
	84	Possibilité d'obscurcir la pièce complètement (ex: volet ou rideau occultant)	5					M
	85	Rideau/tenture/écran/store/volet ou équivalent	3					
	86	Descente de lit lavable	3					
	87	Service de réveil	1	M	M	M	M	M

21 Critère pouvant être réputé satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle et si les acariens ont été totalement éliminés.

22 Hypoallergénique ne doit pas être confondu avec antiallergique. La présence d'oreillers, couvertures et linge de lit antiallergiques doit être attestée par un certificat. Le garnissage du linge de lit en plumes et/ou duvet n'est pas autorisés.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Équipement des chambres	88	Penderie adéquate ou niche de vêtements	1	M	M	M	M	M
	89	Étagères/placard pour ranger les vêtements pliés	1		M	M	M	M
	90	Nombre adéquat de cintres ²³	1	M	M	M		
	91	Nombre adéquat de cintres de différentes sortes	3				M	M
	92	Crochet pour vêtements séparé	1	M	M	M	M	M
	93	1 siège	1	M	M			
	94	1 siège par personne	3			M	M	M
	95	1 siège confortable (chaise ou sofa tapissé/e) avec une table / un plateau d'appoint	7				M	M
	96	1 chaise tapissée confortable supplémentaire ou causeuse (petit canapé à deux places) dans les chambres doubles ou suites	7					M
	97	Table, bureau ou espace de travail similaire	1	M	M			
	98	Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie minimum de 0.4 m ² , accès à une prise et éclairage adéquat ²⁴	5			M	M	M
	99	Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie minimum de 0,6 m ² , accès à une prise et éclairage adéquat ²⁴	7					
	100	Table/tablette de chevet	1			M	M	M
	101	Prise de courant accessible dans la chambre ²⁴	1	M	M	M	M	M
	102	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table, du bureau ou du secrétaire ²⁴	3					

23 Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.

24 Les prises de courant doivent être libres et pas utilisées par d'autres éléments fixes.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Prise de courant accessible supplémentaire près du lit ²⁴	3			M	M	M
	104	Interrupteur central d'éclairage complet de la chambre	3					
	105	Interrupteur central d'éclairage complet de la chambre près du lit	3					
	106	Veilleuse (night light)	1					
	107	Éclairage adéquat de la chambre	1	M	M	M	M	M
	108	Lampe de lecture près du lit	3		M	M	M	M
	109	Grand miroir vertical (fixé au mur ou non)	1			M	M	M
	110	Porte-valise/porte-bagage ou endroit adéquat pour les déposer	5			M	M	M
	111	Corbeille à papier	1			M	M	M
Coffre / dépôt	112	Possibilité de dépôt (<i>par exemple à la réception</i>)	1	M	M			
	113	Coffre-fort central (<i>par exemple à la réception</i>)	3			M ²⁵	M ²⁵	M
	114	Coffre-fort dans la chambre	5					M
	115	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	7					
Protection anti-bruit / climatisation	116	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	7					
	117	Portes insonorisantes ou doubles portes	10					
	118	Chambres avec climatisation à commande centrale	7					

²⁵ Critère pouvant être réputé satisfait s'il y a un coffre-fort dans la chambre (critère 114).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	119	Chambres avec climatisation à commande individuelle	10					
	120	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (restaurant, lobby, hall d'entrée, sale de petit-déjeuner)	10					
	121	Atmosphère harmonieuse dans les zones publiques de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur, etc.)	1					
Dispositifs électroniques de divertissement	122	Divertissement audio ou multimédia ²⁶	5			M	M	M
	123	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	3					
	124	Services de télévision avec écran de taille appropriée à la chambre et télécommande	1	M ²⁷	M ²⁷	M ²⁷	M	M
	125	Services de télévision supplémentaires dans les suites avec écran de taille appropriée	3					
	126	Chaînes internationales disponibles	5				M	M
	127	Adaptateur international d'alimentation électrique sur demande	3				M	M
	128	Station de chargement (pour divers appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	1			M	M	M
Télécommunications	129	Appareil pour communications internes et externes avec manuel d'instructions (papier ou digital) sur demande ²⁸	5			M	M	
	130	Appareil pour communications internes et externes avec manuel d'instructions bilingue (papier ou digital) dans la chambre	10					M
	131	WIFI dans les zones publiques et dans les chambres	1	M	M	M	M	M
	132	Connexion internet sécurisée (LAN, VPN ou équivalent)	5					
	133	Possibilité d'imprimer de manière privée et sécurisée sur demande	1				M	M

²⁶ Les choix de divertissement peuvent inclure une radio, un lecteur séparé ou des services de streaming

²⁷ A des fins de test au niveau national, des différences peuvent se noter en Lituanie et en République tchèque

²⁸ L'hôtel doit informer le client de ce service au moment du check-in; un affichage/écran etc. est accepté.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	134	Matériel informatique permettant l'accès à l'internet dans les chambres sur demande	1					M
Divers	135	Guide des services de l'hôtel ²⁹ (papier ou digital)	1	M	M			
	136	Guide bilingue des services de l'hôtel (papier ou digital)	5			M	M	M
	137	Disponibilité d'une documentation touristique et pratique sur la région (papier ou digitale)	1	M	M	M	M	M
	138	Stylo/crayon et bloc-notes	1			M	M	M
	139	Nécessaire de correspondance	1					
	140	Presse à pantalons	3					
	141	Fer et planche à repasser sur demande ou accès à une chambre de repassage équipée	1					
	142	Fer et planche à repasser dans la chambre	3					
	143	Chausse-pieds dans la chambre	1				M	M
	144	Judas de porte	3					
	145	Mécanisme de verrouillage supplémentaire à la porte de la chambre	1					
Salles de bain	146	Superficie de la salle de bain $\geq 5\text{m}^2$ ³⁰	10					
	147	Superficie de la salle de bain $\geq 7,5\text{m}^2$ ³⁰	15					
	148	Toutes les chambres avec sanitaires privés (douche/WC ou baignoire/WC)	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M

29 Le guide des services de l'hôtel inclut au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'heure du check-out et les horaires d'ouverture des installations de l'hôtel.

30 Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines salles de bain présentent une surface inférieure, pour autant que le nombre de ces salles de bain n'excède pas 15% du nombre total de salles de bain. En outre, l'hôtel a dans ce cas l'obligation d'informer le client de cet état de fait avant la conclusion du contrat de location.

31 Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres ne possèdent pas de salles de bains privées (mais offrent des douches/WC partagés), pour autant que le nombre de ces chambres n'excède pas 15% du nombre total des chambres. En outre, l'hôtel a dans ce cas l'obligation d'informer le client de cet état de fait avant la conclusion du contrat de location. Cette exception des 15% n'est pas applicable aux nouveaux bâtiments prévus après le 01.01.2020

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	149	Toutes les chambres avec sanitaires privatifs (douche/WC ou baignoire/WC) et minimum 50% d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparées	10					
	150	Minimum 30% des chambres avec WC indépendant du reste des sanitaires	5					
	151	Douche avec rideau ou séparation équivalente	1	M	M	M	M	M
	152	Douche avec paroi de douche	5					
	153	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Double lavabo dans toutes les chambres doubles et les suites	5					
	155	Tapis de bain lavable	1			M	M	M
	156	Éclairage adéquat au lavabo	1	M	M	M	M	M
	157	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	1					
	158	Poignées de sécurité	3					
	159	Miroir	1	M	M	M	M	M
	160	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M	M	M
	161	Miroir de maquillage	1					
	162	Miroir de maquillage réglable	3				M	M
	163	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
	164	Porte-serviettes ou crochets pour serviettes	1	M	M	M	M	M
	165	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (ex : porte-serviettes chauffant)	5					M

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	166	Espace de rangement	1	M	M	M		
	167	Grand espace de rangement	3				M	M
	168	Gobelet à brosse à dents	1			M	M	M
	169	Savon ou savon liquide au lavabo	1	M	M	M	M	M
	170	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1		M	M	M	M
	171	Shampooing ³²	1		M	M	M	M
	172	Produits cosmétiques supplémentaires (ex : huile de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, disques de coton, lait corporel)	1 par produit, max. 3				M	M
	173	Mouchoirs en papier	3			M	M	M
	174	Papier de toilette de réserve	1	M	M	M	M	M
	175	1 serviette par personne	1		M	M	M	M
	176	1 serviette de bain par personne	1	M	M	M	M	M
	177	Peignoir de bain sur demande	3				M	
	178	Peignoir de bain	5					M
	179	Pantoufles sur demande	1				M	
	180	Pantoufles	3					M
	181	Sèche-cheveux sur demande	1					

³² Critère pouvant cependant être réputé satisfait si l'huile de bain ou le gel douche peut convenir comme shampooing. Cela doit être mentionné (sur la bouteille ou le distributeur).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	182	Sèche-cheveux	3			M	M	M
	183	Tabouret/chaise de salle de bain sur demande	3					M
	184	Pèse-personne	1					
	185	Poubelle	1	M	M	M	M	M

IV. Gastronomie

Boissons	186	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	187	Offre de boissons dans la chambre	3			M	M	M
	188	Réfrigérateur dans la chambre ³³	3					
	189	Minibar (avec boissons et collations)	5				M ³⁴	M
	190	Maxibar	3					
	191	Boissons disponibles 16h/24 via le service de chambre	10				M ³⁵	
	192	Boissons disponibles 24h/24 via le service de chambre	15					M
	193	Bouilloire pour le thé/café avec accessoires dans la chambre	3					
	194	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5					

33 Ou minibar (voir critère 189)

34 Ou maxibar (voir critère 190) ou boissons disponibles 16h/24 via le service de chambre (voir critère 191).

35 Ou minibar (voir critère 189) ou maxibar (voir critère 190).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bar	195	Bar ou espace lounge avec service (ouvert au moins 5j/7) ³⁶	7				M	
	196	Bar ou espace lounge avec service (ouvert 7j/7) ³⁶	10					M
Petit-déjeuner	197	Espace de petit-déjeuner	1	M	M	M	M	M
	198	Petit-déjeuner complet ³⁷	1	M				
	199	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ³⁸	5		M	M		
	200	Buffet de petit-déjeuner <u>avec service</u> ou carte de menu de petit-déjeuner équivalent ³⁸	10				M	M
	201	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					M
Restauration - Alimentation	202	Produits pour personnes allergiques (sans gluten, sans lactose etc.)	3					
	203	Cuisine régionale ³⁹	5					
	204	Repas servi en chambre 16h/24	10				M	
	205	Repas servi en chambre 24h/24	15					M
	206	Restaurant ⁴⁰	5 chacun, max. 10	M	M	M		
	207	Restaurant ⁴⁰ ouvert 5j/7	7 chacun, max. 14				M	
	208	Restaurant ⁴⁰ ouvert 7j/7	10 chacun, max. 20					M

36 Une carte des boissons doit être disponible (sur papier ou digitale).

37 Un petit-déjeuner complet inclut au moins boisson chaude (p. ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.

38 Le buffet offre au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner complet, et y ajoute des œufs et des céréales.

39 Le menu du/des restaurants doit proposer une majorité de plats régionaux/nationaux. La majeure partie des produits utilisés doit être d'origine locale.

40 Si présence de plusieurs restaurants, chacun d'entre eux doit être séparé des autres et présenter un concept et un type d'alimentation différent.

Les hôtels sans restaurant doivent informer le client avant la réservation qu'il n'y a pas de restaurant à l'hôtel. Un hôtel sans restaurant peut atteindre au maximum la catégorie 4 étoiles.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Installations d'événements (MICE)								
Salles de banquet	209	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴¹	1					
	210	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴¹	3					
	211	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴¹	5					
Salles de conférence	212	Espaces de "co-working" / salles de travail en groupe	10					
	213	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m ² , hauteur de plafond d'au moins 2.75 m ⁴²	10					
	214	Service de conférence ⁴³ (département séparé, personnel distinct)	5					
	215	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'obscurcir la salle ^{43, 44}	1					
	216	Centre d'affaires (bureau séparé et personnel disponible)	5					
	217	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴³	3					

VI. Loisirs								
Sport	218	Installations de détente adéquates sur place, intérieures ou extérieures ⁴⁵ (ex : jardin privé, court de tennis, terrain de golf, etc.)	3 par installation, max. 9					
	219	Location d'équipements de sport (ex : canoës, vélos etc.)	3					
	220	Centre de fitness avec au moins 4 machines d'exercices différents ⁴⁶ (ex : ergomètre, haltères, tapis roulant, rameur, stepper etc.)	5					

41 La surface du restaurant n'est pas incluse.

42 Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), le WI-FI, un projecteur, un écran de projection (adapté à la hauteur du plafond et à la taille de la pièce), un porte-manteau ou casier, un nombre adéquat de prises de courant.

43 Critère satisfait si et seulement si le critère 213 est satisfait.

44 Critère minimum pour chaque salle de conférence.

45 Les installations font partie des infrastructures propres de l'hôtel et des frais d'utilisation éventuels peuvent être facturés sur la note de la chambre.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Spa / Wellness ⁴⁷	221	Massages ⁴⁸ (ex.: massage complet du corps, drainage lymphatique, Shiatsu, réflexologie plantaire)	3 par cabine, max. 9					
	222	Salle de détente séparée ⁴⁹	3					
	223	Baignoires balnéo ou équivalent	3					
	224	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	3 par type de sauna ⁵⁰ , max. 9					
	225	Institut de beauté avec au moins 4 traitements différents (ex.: soin du visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5					
	226	Spa avec au moins 4 traitements différents (ex: bain, Kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam, bain de vapeur)	10					
	227	Spa en cabine privée	5					
	228	Piscine extérieure ⁵¹ or étang de baignade ⁵²	10					
	229	Piscine intérieure ⁵³	10					
Enfants	230	Garderie sur place (pour enfants de 3 ans ou moins) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10					
	231	Garderie sur place (pour enfants de plus de 3 ans) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10					

46 Le centre de fitness a une surface minimale de 20 m².

47 La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.

48 Les cabines ont une surface minimale de 10 m².

49 La salle de détente a une surface minimale 20 m²

50 Types de sauna: «très chaud/ sec» (p. ex. sauna finlandais), «chaud/ légèrement humide» (p. ex. tepi-darium), or «chaud/ fortement humide» (p. ex. bain de vapeur).

51 La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60 m².

52 Un étang de baignade est un étang artificiel, à eau stagnante, sans additif chimique, et convenant à l'exercice de la natation ou de la baignade.

53 La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m².

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	232	Espace ludique pour enfants (salle de jeux/terrain de jeux)	3					
	233	Équipement pour bébé sur demande (ex : chaise haute, équipement pour réchauffer la nourriture, matelas à langer, baby phone)	3					
Autres	234	Sanitaires publics pour les hôtes	3					
	235	Bibliothèque	3					
	236	Programme d'animation	5					

VII. Qualité et activités en ligne

Gestion de la qualité	237	Traitement systématique des plaintes ⁵⁴	1			M	M	M
	238	Analyse systématique des commentaires des hôtes ⁵⁵	3				M	M
	239	Contrôles de qualité effectués par des clients mystères ⁵⁶	5					
	240	Système de management de la qualité selon le programme EHQ ⁵⁷ ou équivalent	15					
Activités en ligne	241	Site internet de l'hôtel ⁵⁸ avec des informations à jour, des photos réalistes et l'adresse de l'hôtel	1	M	M			
	242	Site internet bilingue ⁵⁸ avec des informations à jour dont la taille des lits, des photos réalistes et l'adresse de l'hôtel	5			M	M	M
	243	Site internet avec possibilité de réserver en direct	5					

54 Un traitement systématique et structuré de gestion des plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes.

55 Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et la concrétisation des améliorations nécessaires.

56 Critère pouvant être réputé satisfait si les points suivants sont rencontrés au moins une fois pendant la période de classification: visite "mystère" de professionnels à l'initiative et aux frais de l'hôtel (convention passée entre l'hôtel et une société externe). Des visites "mystère" effectuées par la chaîne de l'hôtel ou d'autres types de coopération, à la finalité identique, et menant à des résultats équivalents peuvent aussi être acceptés.

57 European Hospitality Quality une initiative prise par l'Hotrec

58 Les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	244	Site internet avec les commentaires des hôtes	3					
	245	Version mobile du site internet ou application mobile	5					
	246	Invitation aux hôtes lors de leur départ à écrire un commentaire sur un portail ou sur le site internet de l'hôtel	5					
Autres	247	Label / certificat de tourisme durable ⁵⁹	20					

VIII. Nombre minimale de points⁶⁰

Hôtels				95	180	270	410	610
Supplément "Supérieur" ⁶¹				180	270	410	610	710

⁵⁹ Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.

⁶⁰ Pour un hôtel qui propose uniquement le petit-déjeuner ("hôtel garni"), le nombre de points à atteindre est diminué de 20 points dans chaque catégorie. Un "hôtel garni" ne peut pas obtenir 5 étoiles.

⁶¹ Le label "supérieur" s'applique à des hôtels de grande qualité qui ont récolté un nombre considérable de points en plus des points minimum à obtenir dans leur catégorie mais qui ne satisfont pas aux critères minimum de la catégorie au-dessus. De tels hôtels offrent habituellement un niveau de service élevé. Le label "supérieur" est accessible à tous les hôtels et aux "hôtels garnis".

