

Annexe 3 à l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Informations générales concernant l'hôtel								
Propreté/hygiène	1	Une propreté et une hygiène impeccables sont des conditions préalables dans toutes les catégories d'étoiles.	-	M	M	M	M	M
État des bâtiments	2	Toutes les installations et tous les équipements sont fonctionnels, dans un état impeccable, et ne souffrent aucun retard de rénovations ou d'investissements.	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale de l'hôtel correspond aux exigences	-	simples ¹	moyennes ²	élevées ³	Supérieures ⁴	les plus rigoureuses ⁵
Personnel	4	Toutes les prestations sont fournies par du personnel compétent et identifiable.	-	M	M	M	M	M
Stationnement/possibilités de chargement et déchargement	5	Places de stationnement à l'hôtel	3					
	6	Places de stationnement pour les autobus	1					
	7	Garage	5					
	8	Station de recharge pour véhicules électriques (p. ex. voitures, vélos)	3					
Divers	9	Au moins 50 % des chambres disposent d'un balcon ou d'une terrasse.	2					
	10	Ascenseur réservé aux hôtes ⁶	15				M	M
Accessibilité ⁷	11	Accessibilité  - Fauteuil roulant ou assistance	5					

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

2 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et présentent une harmonie de styles.

3 L'ameublement et l'équipement, en particulier, présentent une harmonie de styles et de couleurs. L'apparence générale donne l'impression d'un confort supérieur (et d'une atmosphère accueillante).

4 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et donnent l'impression d'un confort de première classe. L'apparence générale donne l'impression d'une harmonie de styles, de couleurs et de matériaux.

5 L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont luxueux et offrent le confort le plus élevé. L'apparence générale donne l'impression d'une harmonie de styles, de couleurs et de matériaux.

6 Pour les hôtels de trois étages et plus (y compris le rez-de-chaussée).

7 Selon les règlements nationaux.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	12	Accessibilité  - Fauteuil roulant électrique	8					
	13	Accessibilité  - Aveugles et malvoyants	5					
	14	Accessibilité  - Sourds et malentendants	5					
	15	Accessibilité générale 	5					

II. Réception et services								
	16	Zone séparée visuellement, garantissant la confidentialité pour l'hôte. (Une table adéquate ou un secrétaire est acceptable.)	1	M	M	M		
	17	Réception séparée, indépendante, garantissant la confidentialité pour l'hôte.	6				M	M
	18	Zone de réception avec fauteuils	1			M		
	19	Lobby de réception avec fauteuils et service de boissons	5				M	
	20	Hall de réception avec fauteuils et service de boissons	10					M
	21	Service de réception joignable 24 heures sur 24 par téléphone, de l'hôtel et de l'extérieur	1	M	M			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, joignable 24 heures sur 24 par téléphone, de l'hôtel et de l'extérieur	3			M		
	23	Réception ouverte 16 heures sur 24, occupée ⁸ 24 heures sur 24 et joignable 24 heures sur 24 par téléphone, de l'hôtel et de l'extérieur	4				M	
	24	Réception ouverte et occupée 24 heures sur 24, Joignable 24 heures sur 24 par téléphone, de l'hôtel et de l'extérieur	6					M

⁸ Occupée 24 heures sur 24 signifie que le collaborateur en service est disponible rapidement sur demande.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	25	Check-out rapide	3					
	26	Personnel bilingue	2			M	M	
	27	Personnel multilingue	4					M
	28	Service de photocopie/scannage	2				M	M
	29	Service de voiturier	10					M
	30	Portier (personnel distinct)	15					
	31	Concierge (personnel distinct)	15					M
	32	Chasseurs/grooms (personnel distinct)	15					M
	33	Service d'un bagagiste sur demande	2			M	M	
	34	Bagagiste	5					M
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à disposition des hôtes, à l'arrivée et au départ	5				M	M
Nettoyage des chambres/change-ment du linge	36	Nettoyage quotidien des chambres	1	M	M	M	M	M
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	1	M	M	M		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	2				M	M
	40	Changement quotidien de la literie sur demande	4				M	M
Service de blanchisserie et de repassage	41	Nettoyage à sec du linge (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 24 heures)	1					
	42	Nettoyage à sec du linge (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures)	3					
	43	Service de repassage (remise du linge dans l'heure)	2					M
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir)	1			M		
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise le même jour, sauf le weekend)	3				M	

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	46	blanchisserie et repassage (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures)	4					M
Mode de paiement	47	Paiement par carte	2		M	M	M	M
Divers	48	Service de maintenance de la technologie informatique interne	2					M
	49	Parapluie à la réception/dans la chambre	1					
	50	Choix de magazines actuels	1					M
	51	Presse quotidienne (en format papier ou numérique)	2				M	M
	52	Service de couture	2				M	M
	53	Service de cirage de chaussures	2			M ⁹	M ¹⁰	M
	54	Service de navette ou de limousine	2					M
	55	Choix d'articles de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir jetable, etc.)	2		M	M	M	M
	56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec bouquet de fleurs ou cadeau dans la chambre (pas de messages de bienvenue sur l'écran TV)	6					M
	57	Accompagnement des hôtes jusqu'à la chambre lors de leur arrivée	2					
58	Service ¹¹ de la couverture le soir, constituant une vérification supplémentaire de la chambre	10					M	
III. Chambres								
Informations générales	59	Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 14 m ² ¹²	10					
	60	Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 18 m ² ¹²	15					

9 Un nécessaire à cirage dans la chambre (voir n° 162) remplit ce critère, tout comme une cireuse à chaussures dans l'hôtel (voir n° 163).

10 Une cireuse à chaussures dans l'hôtel (voir n° 163) remplit également ce critère.

11 Aussi appelé « second service », il consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier, etc.

12 Si jusqu'à 15 % des chambres n'atteignent pas cette surface minimale, le critère peut tout de même être réputé satisfait si l'hôte est informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, que les normes minimales pour ces chambres ne sont pas remplies.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	61	Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 22 m ² ¹²	20					
	62	Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 30 m ² ¹²	25					
	63	Nombre de suites ¹³	2 par suite, max. 6					M (min. 2)
	64	50 % des chambres au moins sont réservées aux non-fumeurs.	3					
Confort de sommeil	65	Lit équipé d'un matelas moderne et bien entretenu, d'une épaisseur minimale de 13 cm	1	M	M			
	66	Système de lit incluant un sommier à ressorts et un matelas moderne et bien entretenu, d'une hauteur totale d'au moins 18 cm ¹⁴	5			M	M	M
	67	Système de lit incluant un sommier à ressorts et un matelas moderne et bien entretenu, d'une hauteur totale d'au moins 22 cm ¹⁴	10					
	68	Système de lit ergonomique et réglable	5					
	69	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 ¹⁵	1	M	M			
	70	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 ¹⁵	5			M		
	71	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 ¹⁶	15				M	M

13 Pas de suite « junior ». Les suites sont constituées d'au moins deux pièces distinctes; l'une d'entre elles est aménagée en tant que chambre à coucher, l'autre en tant que salon. Elles ne doivent pas être reliées par une porte; une ouverture est suffisante. Une habitation de vacances dans une dépendance n'est pas considérée 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.

14 La base du système peut être par exemple un sommier à lattes, un boxspring ou un système équivalent.

15 Si, dans une chambre double, il y a deux lits simples ou un lit « queen size » (matelas d'une pièce d'au moins 1,50 m x 2,00 m) au lieu d'un lit double, l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement. Jusqu'au 31/12/2020 : si le lit proposé est de 1,40 m x 1,90 m (1* et 2*) ou de 1,60 m x 1,90 m (3*), l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement. À partir du 01/01/2021, seules les tailles minimales seront valables.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	lits simples de taille minimale de 1,00 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 2,00 m x 2,00 m	25					
	73	10 % des lits ont une longueur d'au moins 2,10 m.	5					
	74	Lit pour bébé supplémentaire	3					
	75	Protège-matelas/Housses antiacariens ¹⁷	10					
	76	Nouvelle acquisition de matelas au maximum 3 ans auparavant (preuve à présenter lors de l'inspection)	10					
	77	Nettoyage annuel complet des matelas ¹⁸ (preuve à présenter lors de l'inspection)	10					
	78	Literie hypoallergénique disponible sur demande (preuve à présenter lors de l'inspection)	2					
	79	Couvertures ou couettes modernes et bien entretenues	1	M	M	M	M	M
	80	Couverture supplémentaire sur demande	2			M	M	M
	81	Oreillers modernes et bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	82	Protège-oreillers/Housses anti-acariens	5					
	83	Nettoyage annuel en profondeur/nouvelle acquisition datant d' 1 an maximum (preuve à présenter lors de l'inspection)	8					
	84	Oreiller supplémentaire sur demande (non décoratif)	1			M	M	M
	85	2 oreillers par personne (non décoratifs)	4					M

16 Si, dans une chambre double, il y a deux lits simples au lieu d'un lit double, l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement. Même si plus de 15 % des lits de l'hôtel ont une dimension inférieure à 1,80 m x 2,00 m, l'hôte doit également en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement.

17 Un simple couvre-matelas en molleton n'est pas accepté, mais bien un protège-matelas lavable à haute température ou thermochimiquement, respirant, antiacarien, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied.

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

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	86	Choix d'oreillers ¹⁹	4				M	M
	87	Système permettant d'assombrir la chambre (p. ex. des rideaux)	1	M	M	M	M	
	88	Système permettant d'assombrir totalement la chambre (p. ex. volets, tentures opaques)	5					M
	89	Rideau transparent ou protection visuelle équivalente	3					
	90	Descente de lit lavable	3					
	91	Service/dispositif de réveil	1	M	M	M	M	M
Équipement des chambres	92	Penderie ou niche à vêtements de capacité adéquate	1	M	M	M	M	M
	93	Placards	1		M	M	M	M
	94	Nombre adéquat de cintres uniformes ²⁰	1	M	M	M		
	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	3				M	M
	96	Portemanteau ou crochets à vêtements	1	M	M	M	M	M
	97	Possibilité d'accrocher une housse à vêtements (en dehors de la penderie)	1			M	M	M
	98	1 chaise	1	M	M			
	99	1 siège par lit, dont au moins 1 chaise	2			M	M	M
	100	1 siège confortable (fauteuil/sofa matelassé) avec une petite table d'appoint/tablette	4				M	M
	101	1 siège confortable supplémentaire (fauteuil/canapé deux places matelassé) dans les chambres doubles et les suites	4					M
102	Table/bureau/tablette	1	M	M				

19 L'hôte doit pouvoir choisir entre différents types d'oreillers.

20 Les simples cintres en fil de fer ne remplissent pas ce critère.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Table, bureau ou tablette muni(e) d'une surface de travail d'au moins 0,5 m ² et d'un éclairage adéquat	5			M	M	M
	104	Table de chevet/plateau près du lit	2			M	M	M
	105	Prise de courant accessible dans la chambre	1	M	M	M	M	M
	106	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table	2			M	M	M
	107	Prise de courant accessible près du lit	1			M	M	M
	108	Interrupteur central d'éclairage de la chambre	3					
	109	Interrupteur d'éclairage de la chambre près du lit	2					
	110	Interrupteur central d'éclairage près du lit	4					
	111	Veilleuse	1					
	112	Éclairage adéquat de la chambre	1	M	M	M	M	M
	113	Éclairage de lecture près du lit	2		M	M	M	M
	114	Miroir de « dressing »	2			M	M	M
	115	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages/valises	1			M	M	M
	116	Corbeille à papier	2			M	M	M
Coffre/dépôt	117	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)	1	M	M			
	118	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			M ²¹	M ²⁰	M
	119	Coffre-fort dans la chambre	8					M
	120	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10					
Protection antibruit/climatisation	121	Protection antibruit adéquate des fenêtres	8					

21 ou coffre dans la chambre (voir n° 119).

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	122	Portes acoustiques ou portes doubles	8					
	123	Chambre avec climatisation à commande centrale	8					
	124	Chambre avec climatisation à commande individuelle	15					
	125	Climatisation des zones publiques (restaurant, lobby, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	4					
	126	Atmosphère d'harmonie dans les zones publiques (éclairage, odeur, musique, couleur, etc.)	4					
Électroniques de divertissement	127	Radio ²²	1			M	M	M
	128	Lecteur audio ou multimédia	2					
	129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5					
	130	Télévision avec télécommande	2	M	M			
	131	Télévision de taille appropriée à la chambre, avec télécommande et liste des chaînes	4			M		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre, avec télécommande, liste des chaînes et grille actuelle des programmes	6				M	M
	133	Télévision supplémentaire dans les suites, de taille appropriée à la chambre	2					
	134	Chaînes nationales et internationales disponibles	2					
	135	Télévision payante, chaînes de films ou de jeux vidéo avec contrôle parental possible	5					
	136	Adaptateur universel sur demande	2					
	137	Chargeurs/adaptateurs sur demande (pour divers appareils)	2					

²² La réception des programmes radiophoniques peut aussi se faire par la télévision ou le système de télécommunication central.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		électroniques, p. ex. les GSM)						
Télécommunication	138	Téléphone accessible pour les hôtes	1	M	M	M	M	M
	139	Sur demande, téléphone (mobile) en chambre avec un mode d'emploi bilingue ²³	3			M		
	140	Téléphone dans la chambre avec un mode d'emploi en plusieurs langues	8				M	M
	141	Accès internet dans les zones publiques (p. ex., haut débit, WLAN)	2		M ²⁴	M	M	M
	142	Accès internet dans la chambre (p. ex., haut débit, WLAN)	8			M	M	M
	143	Terminal internet dans les zones publiques, permettant l'impression de documents	5				M	M
	144	Terminal internet dans la chambre sur demande	1					M
	145	Terminal internet dans la chambre	3					
Divers	146	Informations relatives à l'hôtel ²⁵ (à présenter lors de l'inspection.)	1	M	M			
	147	Guide de services bilingue (A-Z) (à présenter lors de l'inspection.)	2			M		
	148	Guide de services multilingue (A-Z) (à présenter lors de l'inspection.)	3				M	M
	149	Documentation touristique relative à la région disponible dans la zone publique	1	M	M	M	M	M
	150	Journal dans la chambre (en format papier ou numérique)	2					
	151	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1					M
	152	De quoi écrire et bloc-notes	1			M	M	M

23 L'hôte doit être informé de cette offre dès l'enregistrement (p. ex., via un panneau ou une information sur écran).

24 ou accès internet dans la chambre (voir n° 142).

25 Les informations relatives à l'hôtel mentionnent au moins les heures du petit-déjeuner, de l'ouverture des installations hôtelières et de départ.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	153	Nécessaire de correspondance	3					M
	154	Presse à pantalons	3					
	155	Sac à linge	1			M	M	M
	156	Fer et planche à repasser sur demande ou chambre de repassage	2					
	157	Fer et planche à repasser dans la chambre	4					
	158	Nécessaire de couture sur demande	1		M ²⁶	M ²⁵	M	
	159	Nécessaire de couture dans la chambre	2					M
	160	Chausse-pied dans la chambre	1					M
	161	Nécessaire à cirage sur demande	1		M ²⁶	M ²⁷		
	162	Nécessaire à cirage dans la chambre	2				M ²⁸	M
	163	Cireuse à chaussures dans l'hôtel	3			M ²⁹	M ³⁰	M
	164	Judas	2					
	165	Dispositif de fermeture supplémentaire sur la porte de la chambre	3					
Confort des sanitaires	166	Surface des sanitaires \geq 5 m ² ³¹	5					
	167	Surface des sanitaires \geq 7,5 m ² ³⁰	10					
	168	100 % des chambres avec douche//WC ou baignoire/WC	1	M ³²	M ³¹	M	M	M
	169	100 % des chambres avec douche/WC ou baignoire/WC, <u>dont</u> 50 % avec baignoire et cabine de	10					

26 Un service de couture remplit aussi ce critère (voir n° 52).

27 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) ou un nécessaire de cirage en chambre (voir n° 162) remplissent aussi ce critère. Une cireuse à chaussures dans l'hôtel (voir n° 163) remplit également ce critère.

28 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert à la place d'un nécessaire à cirage dans la chambre et remplit également ce critère.

29 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) ou un nécessaire à cirage en chambre (voir n° 162) remplissent aussi ce critère.

30 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert à la place d'une cireuse et remplit également ce critère.

31 Si jusqu'à 15 % des chambres n'atteignent pas cette surface minimale, le critère peut tout de même être réputé satisfait si l'hôte est informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, que les normes minimales pour ces chambres ne sont pas remplies.

32 Si jusqu'à 15 % des chambres ne sont pas équipées de douche/WC ou de baignoire/WC – s'il n'y a donc à disposition que des douches/WC communs –, l'hôte est informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, que les normes minimales pour les chambres en question ne sont pas remplies.

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		douche séparée						
	170	30 % des chambres avec WC séparé	5					
	171	Douche avec rideau ³³	1	M	M	M	M	M
	172	Douche avec paroi ³²	5					
	173	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et suites	5					
	175	Tapis de bain lavable	1		M	M	M	M
	176	Éclairage approprié du lavabo	1	M	M	M	M	M
	177	Dispositif antidérapant permanent ou amovible dans la douche et la baignoire	3					
	178	Poignées de sécurité	1					
	179	Miroir	1	M	M	M	M	M
	180	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M	M	M
	181	Miroir de maquillage	1					
	182	Miroir de maquillage réglable	2				M	M
	183	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
	184	Porte-serviettes ou crochets porte-serviettes	1	M	M	M	M	M
	185	Chauffage dans la salle de bain ³⁴	5				M	M
	186	Sèche-serviettes	3					
	187	Étagère	1	M	M	M		
	188	Grande étagère	3				M	M
	189	Gobelet/verre à brosse à dents	1	M	M	M	M	M

33 S'il est certain, en raison de l'organisation spatiale de la douche, que la zone sanitaire est protégée des éclaboussures, un rideau ou une paroi de douche n'est pas indispensable.

34 Le critère minimal est considéré comme satisfait s'il y a un « sèche-serviettes » (voir n° 186).

Domaine	N° :	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	190	Savon en pain ou liquide	1	M	M	M	M	M
	191	Savon liquide ou gel douche à la douche/à la baignoire	1		M	M	M	M
	192	Shampoing ³⁵	1		M	M	M	M
	193	Produits de soin pour le corps en flacons individuels	2					M
	194	Produits cosmétiques supplémentaires (p. ex. bain mousse, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, disques de coton, lait corporel)	Un par article, max. 4				M	M
	195	Mouchoirs en papier pour le visage	2			M	M	M
	196	Rouleau de papier toilette de réserve	1	M	M	M	M	M
	197	1 serviette par personne	1		M	M	M	M
	198	1 serviette de bain par personne	2	M	M	M	M	M
	199	Peignoir de bain sur demande	2				M	
	200	Peignoir de bain	4					M
	201	Pantoufles (tongs) sur demande	1				M	
	202	Pantoufles (tongs)	3					M
	203	Sèche-cheveux sur demande	1					
	204	Sèche-cheveux	2			M	M	M
	205	Tabouret de salle de bain sur demande	3					M
	206	Pèse-personne	1					
	207	Poubelle	1	M	M	M	M	M

³⁵ Critère considéré comme satisfait si le bain mousse ou le gel de douche peut aussi être utilisé pour les cheveux (indiqué sur le flacon).

IV. Gastronomie								
Boissons	208	Offre de boissons dans l'établissement	1	M	M	M	M	M
	209	Offre de boissons dans la chambre	2			M	M	M
	210	Boissons disponibles 16 h/24 (service en chambre)	2				M ³⁶	
	211	Boissons disponibles 24 h/24 (service en chambre)	4					M
	212	Maxibar à chaque étage ³⁷	2					
	213	Frigo dans la chambre	2					
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6				M ³⁸	M
	215	Cafetière/machine à thé avec accessoires dans la chambre	4					
Bar	216	Bar de l'hôtel ³⁹ (ouvert 6 jours par semaine)	4				M	
	217	Bar de l'hôtel ³⁸ (ouvert 7 jours par semaine)	6					M
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	M	M	M	M	M
	219	Petit-déjeuner complet ⁴⁰	1	M				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴¹	2		M	M		
	221	Buffet de petit-déjeuner avec service ou menu de petit-déjeuner équivalent	8				M	M
	222	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					M
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	224	Restauration servie en chambre (14 h/24)	5				M	
	225	Restauration servie en chambre (24 h/24)	10					M
	226	Restaurant ⁴² ouvert 5 jours par semaine ⁴³	5 par restaurant,					

³⁶ Critère également rempli si présence d'un maxibar à chaque étage (voir n° 212) ou d'un minibar dans la chambre (voir n° 214).

³⁷ Les produits peuvent être facturés sur la note de la chambre.

³⁸ Un service en chambre 16 h/24 (voir n° 210) ou un maxibar à chaque étage (voir n° 212) remplissent aussi ce critère.

³⁹ Le critère « bar de l'hôtel » n'est pas rempli par la distribution de boissons dans un restaurant. Le bar de l'hôtel doit être distinct du restaurant.

⁴⁰ Un petit-déjeuner complet inclut au moins une boisson chaude (thé ou café au choix), un jus de fruits, une sélection ou une salade de fruits, un choix de pains et de petits pains avec beurre, confiture, charcuterie et fromage.

⁴¹ Offre en libre-service proposant un plus large choix que le petit-déjeuner complet à laquelle un œuf ou une préparation d'œufs et des céréales sont ajoutés.

⁴² Lorsqu'il y en a plusieurs, chacun doit avoir un concept différent.

			max. 10						
227	Restaurant ⁴² ouvert 6 jours par semaine ⁴³		8 par restaurant, max. 16						
228	Restaurant ⁴² ouvert 7 jours par semaine		10 par restaurant, max. 20						M ⁴⁵ (au moins 1)
229	Cuisine diététique		2						
230	Cuisine régionale ⁴⁴		4						

V. Installations d'évènements (MICE)

Salles de banquet	231	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴⁵	2						
	232	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴⁵	4						
	233	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴⁵	8						
Salles de conférence	234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m ² à 100 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,50 m ⁴⁶	10						
	235	Salle(s) de conférence de plus de 100 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,75 m ⁴⁶	15						
	236	Salle(s) de conférence de plus de 250 m ² , hauteur de plafond minimale de 3,50 m ⁴⁶	20						
	237	Salles de travail en groupes/salles de pause ⁴⁶	2 par salle, max. 4						
	238	Service de secrétariat (bureau séparé et personnel disponible)	3						
	239	Service de conférence ⁴⁷ (section et personnel distincts)	5						

43 Menu trois services avec plats au choix ou « à la carte » ou buffet pour le dîner et le souper.

44 L'offre de restauration inclut une partie significative des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.

45 La zone de restaurant n'est pas prise en considération.

46 Une salle de conférence doit être équipée : d'un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), d'un téléphone, d'un réseau wifi de capacité adéquate, d'un projecteur, d'un écran de projection (adapté à la hauteur du plafond et à la taille de la salle), de 2 tableaux d'affichage, d'1 tableau de conférence, de matériel d'atelier, d'un portemanteau ou casier, d'au moins 8 prises de courant, une rallonge électrique et multiprise.

	240	Services de secrétariat de conférence/bureau de dactylographie ⁴⁷	1						
Équipement/technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant accessibles adéquat pour le nombre de sièges ^{47,48}	2						
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et système permettant d'assombrir la salle ^{47,48}	3						
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴⁷	3						

VI. Loisirs									
Sport	244	Installations de loisirs (à l'intérieur et/ou à l'extérieur) ⁴⁹ (p. ex. terrain de tennis, terrain de golf, plage)	3 par installation, max. 9						
	245	Location d'équipement de sport (p. ex. ski, bateaux, vélos)	2						
	246	Centre de fitness ⁵⁰ avec au moins 4 appareils différents (p. ex. ergomètre, bancs de musculation et d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper)	4						
Bien-être et beauté ⁵¹	247	Massages ⁵² (p. ex. massage complet du corps, drainage lymphatique, réflexologie plantaire, shiatsu)	2 par cabine, max. 6						
	248	Salle de détente séparée ⁵³	3						
	249	Bain à remous ou installation équivalente	3						
	250	Sauna (capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna ⁵⁴ , max. 10						
	251	Offre bien-être ⁵⁴ avec au moins 4 types de soins différents (p. ex. soins du visage, manucure/pédicure, gommage, massage de relaxation)	5						
	252	Spa ⁵⁴ ou espace Kneipp avec	5						

47 Accepté seulement si au moins l'un des critères 234 à 236 est satisfait.

48 Critère minimal pour chaque salle de conférence

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

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

51 L'espace bien-être et beauté doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.

52 La ou les cabines ont une surface minimale de 10 m².

53 La salle de détente a une surface minimale de 20 m².

54 Les différents types de sauna sont par exemple le sauna finlandais, le tepidarium ou le bain de vapeur.

		au moins 4 types de soins différents (p. ex. bains, cure Kneipp, hydrothérapie, cure Felke, bain de boue, hammam et bains de vapeur)						
	253	Spa en cabine privée	2					
	254	Piscine extérieure ⁵⁵ ou étang de baignade ⁵⁶	10					
	255	Piscine intérieure ⁵⁷	15					
Enfants	256	Garderie sur place (jusqu'à 3 ans), par du personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours ouvrables	10					
	257	Garderie sur place (à partir de 3 ans), par du personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours ouvrables	10					
	258	Espace ludique pour enfants (p. ex. salle, terrain de jeux)	4					
Divers	259	Salon à l'usage des hôtes (en plus de la salle de petit-déjeuner ou du restaurant)	2					
	260	Salle de lecture et d'écriture (pièce séparée)	1					
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	2					
	262	Programme d'activités/animation	3					

VII. Qualité et activités en ligne									
Gestion de la qualité	263	Traitement systématique des plaintes ⁵⁸	3				M	M	M
	264	Analyse systématique des commentaires des hôtes ⁵⁹	5					M	M
	265	Contrôle de qualité effectué par des clients mystères ⁶⁰ (preuve à présenter lors de l'inspection).	10					(M) ⁶¹	M

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

56 Un étang de baignade est un étang artificiel à eau stagnante, sans additif chimique, qui convient à l'exercice de la natation ou de la baignade.

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

58 Le traitement systématique des plaintes inclut la réception structurée, l'évaluation et la réponse adéquate.

59 Cette analyse implique la collecte et l'évaluation actives et systématiques des opinions exprimées par les clients sur la qualité des services de l'hôtel (p.ex. via des questionnaires), la réduction des éventuelles faiblesses constatées et la concrétisation des suggestions d'amélioration.

60 Les visites mystères doivent être menées par des professionnels tiers à l'initiative et aux frais de l'hôtel au moins une fois pendant la période de classification; elles doivent être évaluées et documentées. Des contrôles cachés (internes) réalisés par la chaîne d'hôtels ou des réseaux hôteliers seront considérés comme équivalents. Le *ServiceQualität Ostbelgien* de niveau 2 satisfait totalement au critère.

61 Critère obligatoire pour la classification en catégorie 4 étoiles supérieur

	266	Système de gestion de la qualité conformément au système EHQ ⁶² ou à un système comparable	10					
Activités en ligne	267	Site Internet ⁶³ avec des informations actuelles et des photos réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès ou un itinéraire	5	M	M	M ⁶⁴	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268	Site internet avec une possibilité de réserver en direct et des commentaires d'hôtes ⁶⁵	10					
	269	Inviter les hôtes, lors de leur départ ou après, à évaluer la prestation de l'hôtel sur un portail/le propre site de l'hôtel.	5				M	M
	270	Labels écologiques ⁶⁶	10					

VIII. Nombre minimal de points ⁶⁷								
Hôtels				90	170	260	400	600
Distinction « supérieur » ⁶⁸				170	260	400	600	700

62 Le système *European Hospitality Quality* (EHQ) est le système de programmes de qualité développé par l'HOTREC, association européenne des hôtels, restaurants et cafés (voir www.hotrec.eu). Il sert de référence aux initiatives nationales et régionales en matière de qualité. Le programme « ServiceQualität Ostbelgien » par exemple est totalement applicable (www.servicequalitaet-ostbelgien.be).

63 Les photos doivent montrer au moins une vue extérieure, la zone publique et une chambre.

64 Le site doit être conçu en trois langues au moins.

65 Une simple adresse électronique ne suffit pas.

66 Labels écologiques tels que Green Key, EMAS.

67 Pour un hôtel sans restaurant, le nombre de points qui doit être atteint est diminué de 20 points dans chaque catégorie. Exception pour les 4 étoiles « supérieur » : le nombre minimal (de points) s'élève à 600. Pour un hôtel 5 étoiles, le restaurant est un critère minimal (critère 228).

68 Les établissements qui portent la distinction « supérieur » sont d'excellents établissements qui atteignent sensiblement plus de points que nécessaire pour leur catégorie et dont l'impression globale dépasse les attentes de celle-ci. De tels hôtels offrent ainsi un haut niveau de services. La distinction « supérieur » est accessible à tous les hôtels.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification

Eupen, le 19 octobre 2017

Pour le Gouvernement de la Communauté germanophone,

Le Ministre-Président
O. PAASCH

La Vice-Ministre-Présidente, Ministre de la Culture, de l'Emploi et du Tourisme
I. WEYKMANS