


**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 | ★                    | ★★                    | ★★★                  | ★★★★                     | ★★★★★                             |
|--|------|--|--------|----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>I. Informations générales concernant l'hôtel</b>      |      |  |        |                      |                       |                      |                          |                                   |
| 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 <sup>1</sup> | moyennes <sup>2</sup> | élevées <sup>3</sup> | Supérieures <sup>4</sup> | les plus rigoureuses <sup>5</sup> |
| 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 <sup>6</sup>   | 15     |                      |                       |                      | M                        | M                                 |
| Accessibilité <sup>7</sup>                               | 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 <sup>8</sup> 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 |

<sup>8</sup> 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 <sup>9</sup> | M <sup>10</sup> | 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 <sup>11</sup> de la couverture le soir, constituant une vérification supplémentaire de la chambre | 10   |        |   |    |                | M               |       |
| <b>III. Chambres</b>   |   |  |        |   |    |                |                 |       |
| Informations générales | 59  | Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 14 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>  | 10     |   |    |                |                 |       |
|                        | 60  | Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 18 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>  | 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 <sup>2</sup> <sup>12</sup>  | 20                  |   |    |     |      |            |
|                    | 62   | Surface des chambres (salle de bain/WC compris) ≥ 30 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>  | 25                  |   |    |     |      |            |
|                    | 63   | Nombre de suites <sup>13</sup>   | 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 <sup>14</sup> | 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 <sup>14</sup> | 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 <sup>15</sup>                     | 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 <sup>15</sup>                     | 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 <sup>16</sup>                     | 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 <sup>17</sup>   | 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 <sup>18</sup> (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 <sup>19</sup>  | 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 <sup>20</sup>  | 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 <sup>2</sup> 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 <sup>21</sup> | M <sup>20</sup> | 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<br>(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 <sup>22</sup>  | 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      |   |    |     |      |       |

<sup>22</sup> 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 <sup>23</sup> | 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 <sup>24</sup> | 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 <sup>25</sup> (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 <sup>26</sup> | M <sup>25</sup> | 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 <sup>26</sup> | M <sup>27</sup> |                 |       |
|                        | 162  | Nécessaire à cirage dans la chambre   | 2      |                 |                 |                 | M <sup>28</sup> | M     |
|                        | 163  | Cireuse à chaussures dans l'hôtel   | 3      |                 |                 | M <sup>29</sup> | M <sup>30</sup> | 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 <sup>2</sup> <sup>31</sup>                                    | 5      |                 |                 |                 |                 |       |
|                        | 167  | Surface des sanitaires $\geq$ 7,5 m <sup>2</sup> <sup>30</sup>                                  | 10     |                 |                 |                 |                 |       |
|                        | 168  | 100 % des chambres avec douche//WC ou baignoire/WC  | 1      | M <sup>32</sup> | M <sup>31</sup> | 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 <sup>33</sup>   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 172  | Douche avec paroi <sup>32</sup>  | 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 <sup>34</sup>                                | 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 <sup>35</sup>   | 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     |

<sup>35</sup> 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 <sup>36</sup> |   |
|                 | 211 | Boissons disponibles 24 h/24 (service en chambre)                           | 4                 |   |   |   |                 | M |
|                 | 212 | Maxibar à chaque étage <sup>37</sup>  | 2                 |   |   |   |                 |   |
|                 | 213 | Frigo dans la chambre   | 2                 |   |   |   |                 |   |
|                 | 214 | Minibar (avec boissons et collations)                                       | 6                 |   |   |   | M <sup>38</sup> | M |
|                 | 215 | Cafetière/machine à thé avec accessoires dans la chambre                    | 4                 |   |   |   |                 |   |
| Bar             | 216 | Bar de l'hôtel <sup>39</sup> (ouvert 6 jours par semaine)                   | 4                 |   |   |   | M               |   |
|                 | 217 | Bar de l'hôtel <sup>38</sup> (ouvert 7 jours par semaine)                   | 6                 |   |   |   |                 | M |
| Petit-déjeuner  | 218 | Salle de petit-déjeuner   | 3                 | M | M | M | M               | M |
|                 | 219 | Petit-déjeuner complet <sup>40</sup>  | 1                 | M |   |   |                 |   |
|                 | 220 | Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent <sup>41</sup> | 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 <sup>42</sup> ouvert 5 jours par semaine <sup>43</sup>           | 5 par restaurant, |   |   |   |                 |   |

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

<sup>37</sup> Les produits peuvent être facturés sur la note de la chambre.

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

<sup>39</sup> 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.

<sup>40</sup> 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.

<sup>41</sup> 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.

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

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

### V. Installations d'évènements (MICE)

|                      |     |  |                     |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----|--|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| Salles de banquet    | 231 | Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes <sup>45</sup>   | 2                   |  |  |  |  |  |  |
|                      | 232 | Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes <sup>45</sup>  | 4                   |  |  |  |  |  |  |
|                      | 233 | Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes <sup>45</sup>  | 8                   |  |  |  |  |  |  |
| Salles de conférence | 234 | Salle(s) de conférence d'au moins 36 m <sup>2</sup> à 100 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond minimale de 2,50 m <sup>46</sup> | 10                  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 235 | Salle(s) de conférence de plus de 100 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond minimale de 2,75 m <sup>46</sup>                     | 15                  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 236 | Salle(s) de conférence de plus de 250 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond minimale de 3,50 m <sup>46</sup>                     | 20                  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 237 | Salles de travail en groupes/salles de pause <sup>46</sup>   | 2 par salle, max. 4 |  |  |  |  |  |  |
|                      | 238 | Service de secrétariat (bureau séparé et personnel disponible)   | 3                   |  |  |  |  |  |  |
|                      | 239 | Service de conférence <sup>47</sup> (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 <sup>47</sup>                            | 1 |  |  |  |  |  |  |
| Équipement/technologie dans les salles de conférence | 241 | Nombre de prises de courant accessibles adéquat pour le nombre de sièges <sup>47,48</sup>               | 2 |  |  |  |  |  |  |
|  | 242 | Lumière du jour dans la salle de conférence et système permettant d'assombrir la salle <sup>47,48</sup> | 3 |  |  |  |  |  |  |
|  | 243 | Climatisation des salles de conférence réglable individuellement <sup>47</sup>                          | 3 |  |  |  |  |  |  |

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

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 m<sup>2</sup>.

53 La salle de détente a une surface minimale de 20 m<sup>2</sup>.

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<br>(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 <sup>55</sup> ou étang de baignade <sup>56</sup>   | 10 |  |  |  |  |  |
|         | 255 | Piscine intérieure <sup>57</sup>  | 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 <sup>58</sup>   | 3  |  |  |  | M | M                 | M |
|                                    | 264 | Analyse systématique des commentaires des hôtes <sup>59</sup>  | 5  |  |  |  |   | M                 | M |
|                                    | 265 | Contrôle de qualité effectué par des clients mystères <sup>60</sup> (preuve à présenter lors de l'inspection). | 10 |  |  |  |   | (M) <sup>61</sup> | 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 <sup>62</sup> ou à un système comparable  | 10 |   |   |                 |                 |                 |
| Activités en ligne | 267 | Site Internet <sup>63</sup> avec des informations actuelles et des photos réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès ou un itinéraire | 5  | M | M | M <sup>64</sup> | M <sup>66</sup> | M <sup>66</sup> |
|                    | 268 | Site internet avec une possibilité de réserver en direct et des commentaires d'hôtes <sup>65</sup>   | 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 <sup>66</sup>   | 10 |   |   |                 |                 |                 |

| VIII. Nombre minimal de points <sup>67</sup> |  |  |  |     |     |     |     |     |
|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Hôtels                                       |  |  |  | 90  | 170 | 260 | 400 | 600 |
| Distinction « supérieur » <sup>68</sup>      |  |  |  | 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](http://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](http://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