



HOTELSTARS.EU

Catalogue de critères 2015-2020

Rubriques

	Page
Information générale sur l'hôtel	3
Réception et services	4
Aménagement	7
Gastronomie	16
Installations d'événements (MICE)	18
Loisirs	19
Qualité et activités en ligne	20
Nombre minimal de points	21




Bienvenue à l'association « Hotelstars »!

Les fédérations hôtelières d'Allemagne, d'Autriche, de Hongrie, des Pays-Bas, de la République Tchèque, de Suède et de Suisse ont créé, sous l'égide de HOTREC – hôtels, restaurants et cafés en Europe – l'association « Hotelstars Union ».

Notre partenariat propose une classification des hôtels uniformisée, établie sur la base de procédures et de critères communs aux pays participants.

Ce catalogue présente tous les critères qui classifient un hôtel dans chacune des cinq catégories d'étoiles dans le système de classification de la « Hotelstars Union ». La lettre « M » dans la colonne indique le critère minimal pour cette catégorie d'étoiles.

Bruxelles, 1^{er} janvier 2015

Domaine	N°	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.	-	M	M	M	M	M
État 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'hôtel répond aux exigences de manière générale.	-	de base ¹	moyennes ²	élevées ³	supérieures ⁴	les plus rigoureuses ⁵
Personnel	4	Tous les services doivent être fournis par un personnel compétent et identifiable.	-	M	M	M	M	M
Stationnement	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 avec balcon ou terrasse	2					
	10	Ascenseur ⁶	15				M	M
Installations pour les personnes handicapées ⁷	11	Installations pour les personnes handicapées  Fauteuil roulant ou assistance	5					
	12	Installations pour les personnes handicapées  Fauteuil roulant électrique	8					
	13	Installations pour les personnes handicapées  Aveugles ou malvoyants	5					

1 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont adéquats et maintenus.

2 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont maintenus et harmonisés.



3 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont uniformes en forme et la couleur. L'impression générale offre un confort élevé.

4 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de première classe. L'apparence générale est uniforme en forme, la couleur et le matériel.

5 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont luxueux et offrent le confort le plus élevé. L'apparence générale est uniforme en forme, la couleur et le matériel.

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

7 Selon les règlements nationaux.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Installations pour les personnes handicapées  Sourds ou malentendants	5					
	15	Installations générales pour handicapés 	5					

II. Réception et services

	16	Zone ou table séparée visuellement, garantissant la confidentialité (une table adéquate ou secrétaire est acceptable)	1	M	M	M		
	17	Station ou table de réception séparée et indépendante, garantissant la confidentialité	6				M	M
	18	Salon dans la zone de réception	1			M		
	19	Hall avec des sièges et service de boisson	5				M	
	20	Hall de réception avec plusieurs sièges et service de boisson	10					M
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	M	M			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	3			M		
	23	Réception ouverte 16 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24 et offrant le service du personnel 24 heures sur 24 ⁸	4				M	
	24	Réception ouverte et offrant le service du personnel 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	6					M
	25	Check-out rapide	3					

8 « Service du personnel 24 heures sur 24 » signifie une disponibilité 24 heures sur 24.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	26	Personnel bilingue	2			M	M	
	27	Personnel multilingue	4					M
	28	Service de photocopie/scanning	2				M	M
	29	Service de valet	10					M
	30	Portier (personnel propre)	15					
	31	Concierge (personnel propre)	15					M
	32	Chasseurs (personnel propre)	15					M
	33	Service de bagages sur demande	2			M	M	
	34	Service de bagages	5					M
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5				M	M
Nettoyage de chambres / changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	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 chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 24 heures suivantes)	1					
	42	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	3					
	43	Service de repassage (remise du linge dans une heure)	2					M

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge comme convenu)	1			M		
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise le même jour – week-end exclus)	3				M	
	46	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	4					M
Mode de paiement	47	Paiement par carte	2		M	M	M	M
Divers	48	Service de support de la technologie de l'information interne	2					M
	49	Parapluie à la réception / dans la chambre	1					
	50	Magazines actuels	1					M
	51	Journaux quotidiens (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	Offre d'articles de toilette (p.ex. brosse à dents, trousse de rasage)	2		M	M	M	M
	56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec bouquet de fleurs ou un cadeau dans la chambre (non seulement un message de bienvenue sur l'écran télé)	6					M
	57	Accompagnement des hôtes à la chambre à l'arrivée	2					
	58	Préparation pour la nuit en tant que vérification supplémentaire de chambre ¹¹	10					M

9 Une cireuse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre est aussi considéré équivalent (voir n° 162).

10 Une cireuse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel.

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

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Aménagement								
Information générale sur la chambre	59	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹²	10					
	60	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹²	15					
	61	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹²	20					
	62	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹²	25					
	63	Nombre de suites ¹³	2 par suites, max.6					M (min. 2)
	64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs	3					
Confort de couchage	65	Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	1	M	M			
	66	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm ¹⁴	5			M	M	M
	67	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale 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		

12 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.

13 Pas de « suite junior ». Les suites consistent d'au moins deux chambres séparées; une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Les chambres n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. Donc, un appartement de vacances dans la dépendance n'est pas considéré comme une suite. Afin d'assurer les services complets aux hôtes de l'hôtel, les suites doivent être situées dans l'immeuble de l'hôtel.

14 La base du système peut être un sommier à ressorts, des lattes élastiques ou un autre système équivalent.

15 S'il y a deux lits simples ou un lit de taille « queen size » (1,50 m x 2,00 m) au lieu d'un lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu. Si l'hôtel a un nombre limité de lits (15 % au max.) qui sont moindres de la taille appropriée à la catégorie concernée, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 ¹⁵	15				M	M
	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 ¹⁵	25					
	73	10 % des lits de longueur minimale de 2,10 m	5					
	74	Crèche supplémentaire	3					
	75	Couvertures hygiéniques pour matelas ¹⁶ (« housses »)	10					
	76	Nouvelle acquisition de matelas il y a 3 ans au max. (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	10					
	77	Blanchiment annuel ou nettoyage complet de matelas ¹⁷ (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	10					
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	2					
	79	Couverture moderne et bien entretenue	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	Couvertures hygiéniques pour oreillers (« housses »)	5					
	83	Blanchiment annuel des oreillers ou nouvelle acquisition il y a 1 an au max. (nettoyage) (La preuve doit être attachée à la demande de classification.)	8					
	84	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande	1			M	M	M
	85	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	4					M

16 Un simple couvre-matelas de molleton n'est pas accepté. Par contre, un couvre-lit lavable (à une désinfection thermochimique), respirant, sans acariens et leurs excréments, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied aura satisfait ce critère.

17 Ce critère est satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle, les acariens ont été tués et leur croissance a été supprimée.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	86	Choix d'oreillers ¹⁸	4				M	M
	87	Possibilité d'assombrissement de la chambre (p.ex. rideau)	1	M	M	M	M	
	88	Possibilité d'assombrissement total de la chambre (volets ou rideau opaque)	5					M
	89	Rideau/store transparent ou équivalent	3					
	90	Descente de lit lavable	3					
	91	Service ou dispositif de réveil	1	M	M	M	M	M
Équipement des chambres	92	Penderie ou niche de vêtements adéquate	1	M	M	M	M	M
	93	Placard	1		M	M	M	M
	94	Nombre adéquat de cintres ¹⁹	1	M	M	M		
	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	3				M	M
	96	Penderie ou crochets de vêtements	1	M	M	M	M	M
	97	Possibilité d'accrocher un sac de costume (en dehors de la penderie)	1			M	M	M
	98	1 chaise	1	M	M			
	99	1 siège, au moins une chaise par lit	2			M	M	M
	100	1 siège confortable (chaise/sofa tapissé/e) avec une petite table ou un plateau de côté	4				M	M
	101	1 chaise ou canapé tapissé/e confortable supplémentaire dans les chambres ou suites doubles	4					M
	102	Table, bureau ou secrétaire	1	M	M			

18 L'hôte peut choisir parmi de différents types d'oreillers.

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

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
	103	Table, bureau ou secrétaire 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	Supplémentaire prise de courant accessible près de la Table, du bureau ou de la secrétaire	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 d'éclairage de toute la chambre près du lit	4						
	111	Veilleuse	1						
	112	Éclairage de la chambre adéquat	1	M	M	M	M	M	
	113	Éclairage de lecture près du lit	2		M	M	M	M	
	114	Miroir mural	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 ²⁰	M ²⁰	M
119		Coffre-fort dans la chambre	8					M	

20 Ou un coffre-fort dans la chambre (voir n° 119).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	120	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10					
Protection anti-bruit / climatisation ☐	121	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	8					
	122	Portes insonorisantes ou portes doubles	8					
	123	Chambres avec climatisation à commande centrale	8					
	124	Chambres avec climatisation à commande individuelle	15					
	125	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (restaurant, hall, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	4					
	126	Atmosphère d'harmonie dans les zones publiques de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur etc.)	4					
Électroniques de divertissement	127	Appareil de radiodiffusion ²¹	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 une liste des chaînes	4			M		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes et un programme	6				M	M
	133	Télévision moderne supplémentaire de taille appropriée à la chambre avec télécommande dans les suites	2					
	134	Chaînes nationales et internationales disponibles	2					
	135	Télévision payante, chaînes de film ou de jeux vidéo avec de la possibilité du « contrôle adulte »	5					
	136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2					

²¹ La réception de la radio peut aussi être organisée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	137	Station de chargement (pour multiples appareils électroniques) et/ou de différents adaptateurs sur demande	2					
Télécommunications	138	Téléphone publique disponible aux hôtes	1	M	M	M	M	M
	139	Téléphone (mobile) sur demande avec des instructions au minimum dans deux langues ²² dans la chambre	3			M		
	140	Téléphone avec des instructions en plusieurs langues dans la chambre	8				M	M
	141	Accès à l'Internet dans les zones publiques de l'hôtel (p.ex. haut débit, sans fil)	2		M ²³	M	M	M
	142	Accès à l'Internet dans la chambre (p.ex. haut débit, sans fil)	8			M	M	M
	143	Appareil à l'Internet avec l'option d'impression dans les zones publiques de l'hôtel	5				M	M
	144	Appareil à l'Internet sur demande dans la chambre	1					M
	145	Appareil à l'Internet dans la chambre	3					
Divers	146	Brochure d'information de l'hôtel ²⁴ (La brochure doit être attachée à la demande de classification.)	1	M	M			
	147	Guide de services bilingue (Le guide de services doit être attaché à la demande de classification.)	2			M		
	148	Guide de services en plusieurs langues□ (Le guide de services doit être attaché à la demande de classification.)	3				M	M
	149	Information sur la région disponible dans les zones publiques de l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	150	Journal quotidien dans la chambre (en format papier ou numérique)	2					
	151	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1					M
	152	Stylo et bloc-notes	1			M	M	M

22 L'hôte doit être informé de cette offre pendant l'enregistrement; un écran etc. est accepté.

23 Ou accès à l'Internet dans la chambre (voir n° 142).

24 L'information de l'hôtel inclut au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'horaire de check-out, et l'horaire d'ouverture des installations de l'hôtel.

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 ²⁵	M ²⁵	M	
	159	Nécessaire de couture dans la chambre	2					M
	160	Chausse-pied dans la chambre	1					M
	161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande	1		M ²⁶	M ²⁶		
	162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre	2				M ²⁷	M
	163	Cireuse de chaussures à l'hôtel	3			M ²⁸	M ²⁹	M
	164	Judas de porte	2					
	165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3					
Information générale de la salle de bain	166	Surface de la salle de bain / des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁰	5					
	167	Surface de la salle de bain / des sanitaires $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁰	10					

25 Un service de couture (voir n° 52) peut aussi être offert au lieu d'un nécessaire de couture sur demande.

26 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) ou un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre (voir n° 162) peuvent aussi être offerts au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures sur demande.
Une cireuse de chaussures à l'hôtel (voir n° 163) peut aussi satisfaire ce critère.

27 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre.

28 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre peut aussi satisfaire ce critère.

29 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel.

30 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.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	168	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M
	169	100 % des chambres avec douche/ toilettes ou baignoire/toilettes et 50 % d' <u>entre elles</u> avec baignoire et cabine de douche séparée	10					
	170	30 % des chambres avec toilettes séparées	5					
	171	Douche avec rideau ³²	1	M	M	M	M	M
	172	Douche avec écran ³²	5					
	173	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5					
	175	Tapis de bain lavable	1		M	M	M	M
	176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M
	177	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	3					
	178	Poignées sécuritaires	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					

31 Si 15 % des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches//toilettes privées mais offrent des douches/toilettes communes, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu.

32 S'il y a une division entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain, un rideau ou écran de douche ne sont pas nécessaires.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Sèche-serviette ou crochets porte-serviettes	1	M	M	M	M	M
	185	Option de chauffage dans la salle de bain ³³	5				M	M
	186	Radiateur sèche-serviette	3					
	187	Étagère	1	M	M	M		
	188	Grande étagère	3				M	M
	189	Verre à brosse à dents	1	M	M	M	M	M
	190	Savon ou savon liquide au lavabo	1	M	M	M	M	M
	191	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1		M	M	M	M
	192	Shampoing ³⁴	1		M	M	M	M
	193	Produits de soins personnels en bouteilles	2					M
	194	Produits cosmétiques supplémentaires (p.ex. essence de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, compresses de coton, lait corporel)	1 par article, max. 4				M	M
	195	Lingettes en papier pour le visage	2			M	M	M
	196	Papier toilettes 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 sur demande	2				M	

33 Le critère minimal est déjà considéré comme satisfait si le critère « radiateur sèche-serviette » (voir n° 186) est satisfait.

34 Ce critère est considéré comme satisfait si l'essence de bain ou le gel douche est également adéquat comme le shampoing, et que cela soit indiqué (sur la bouteille ou le distributeur).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Peignoir	4					M
	201	Pantoufles sur demande	1				M	
	202	Pantoufles	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

IV. Gastronomie

Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	209	Offre de boissons dans la chambre	2			M	M	M
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre	2				M ³⁵	
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4					M
	212	Maxibar sur chaque étage ³⁶	2					
	213	Réfrigérateur dans la chambre	2					
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6				M ³⁷	M

35 Ou minibar (voir n° 214) ou Maxibar (voir n° 212).

36 Les produits peuvent être facturés à la chambre.

37 Ou boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre (voir n° 210) ou Maxibar (voir n° 212) sur chaque étage.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Machine à café ou bouilloire de café/thé avec accessoires dans la chambre	4					
Bar	216	Bar ³⁸ (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4				M	
	217	Bar ³⁸ (ouvert 7 jours sur 7)	6					M
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	M	M	M	M	M
	219	Petit-déjeuner complet ³⁹	1	M				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	2		M	M		
	221	Buffet de petit-déjeuner <u>avec service</u> ou menu de petit-déjeuner équivalent	8				M	M
	222	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	5					M
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	224	Restauration avec service de chambre 14 heures sur 24	5				M	
	225	Restauration avec service de chambre 24 heures sur 24	10					M
	226	Restaurant ⁴¹ ouvert 5 jours sur 7 □	5 chacun, max. 10	M ⁴² (min. 1)	M ⁴² (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)		
	227	Restaurant ⁴¹ ouvert 6 jours sur 7 □	8 chacun, max. 16				M ⁴⁴ (min. 1)	
	228	Restaurant ⁴¹ ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20					M ⁴⁵ (min. 1)
	229	Cuisine diététique	2					

38 Un « bar » signifie plus qu'un simple service de boissons. Il doit être séparé du restaurant.

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

40 L'offre libre-service avec au moins le même choix de produits que dans le petit-déjeuner complet avec un œuf ou une assiette d'œuf et céréales.

41 Chacun d'entre eux doit comprendre un concept différent, de même qu'un choix de nourriture et location différents.

42 Menu à trois plats ou « à la carte » ou buffet.

43 Menu à trois plats au choix ou « à la carte » ou buffet.

44 Menu à trois plats au choix ou « à la carte » ou buffet pour dîner.

45 Menu à trois plats au choix ou « à la carte » ou buffet pour déjeuner et dîner.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	230	Cuisine régionale ⁴⁶	4					

V. Installations d'événements (MICE)

Salles de banquet	231	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴⁷	2					
	232	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴⁷	4					
	233	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴⁷	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 ⁴⁸	10					
	235	Salle(s) de conférence de 100 m ² ou plus, hauteur de plafond minimale de 2,75 m ⁴⁸	15					
	236	Salle(s) de congrès de 250 m ² ou plus, hauteur de plafond minimale de 3,50 m ⁴⁸	20					
	237	Salles de travail en groupes / salles de pause ⁴⁹	2 par salle, max. 4					
	238	Centre d'affaires (bureau séparés et personnel disponible)	3					
	239	Service de conférence ⁴⁹ (département séparé, personnel séparé)	5					
	240	Bureau de conférence / centre de transcription ⁴⁹	1					
Équipements / technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant adéquat au nombre de sièges ^{49, 50}	2					
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle ^{49, 50}	3					

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

47 La zone de restaurant n'est pas incluse.

48 Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), un téléphone, l'Internet sans fil de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection (hauteur du plafond et taille de salle adéquates), deux tableaux en liège, un tableau de conférence, matériel d'atelier, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension et distribution de courant.

49 Accepté seulement si au moins un des critères n° 234-236 est satisfait.

50 Critère minimal pour chaque salle de conférence.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴⁹	3					

VI. Loisirs

Sport	244	Installations de récréation adéquates et propres sur place (à l'intérieur ou à l'extérieur) ⁵¹ (p.ex. terrain de tennis, plage, terrain de golf)	3 par installation, max. 9					
	245	Location d'équipement de sport (ski, canots, vélos)	2					
	246	Centre de fitness ⁵² avec au moins 4 machines d'exercices différents (p.ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, machine à ramer, escalier d'exercice)	4					
Spa/bien-être ⁵³	247	Massages ⁵⁴ (p.ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 par cabine, max. 6					
	248	Salle de détente séparée ⁵⁵	3					
	249	Baignoires balnéo ou équivalent	3					
	250	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna ⁵⁶ , max. 10					
	251	Salon de beauté ⁵⁴ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p.ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5					
	252	Spa ⁵⁴ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p.ex. bain, kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam et bain de vapeur)	5					
	253	Spa en cabine privée	2					

51 Les installations font partie des établissements de l'hôtel et des frais d'utilisation possibles peuvent être facturés à la chambre.

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

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

54 Les cabines ont une surface minimale de 10 m².

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

56 Types de sauna: « très chaud/sec » (p.ex. sauna finlandais), « chaud/légèrement humide » (p.ex. tepidarium), or « chaud/fortement humide » (p.ex. bain de vapeur).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	254	Piscine (extérieure) ⁵⁷ ou étang de baignade ⁵⁸	10					
	255	Piscine (intérieure) ⁵⁹	15					
Enfants	256	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou moins) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	257	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou plus) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	258	Espace d'enfants (salle/terrain de jeux)	4					
Divers	259	Salon de l'hôtel (en plus de salle de petit-déjeuner ou de restaurant)	2					
	260	Salle de lecture et d'écriture (pièce séparée)	1					
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	2					
	262	Animateur / programme d'animation	3					

VII. Qualité et activités en ligne

Systèmes de qualité	263	Traitement systématique de plaintes ⁶⁰	3			M	M	M
	264	Analyse systématique de commentaires des hôtes ⁶¹	5				M	M
	265	Contrôle de qualité de clients mystères (mystery guesting) ⁶² (Les preuves doivent être attachées à la demande de classification.)	10				(M) ⁶³	M

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

58 Un étang de baignade est un étang fait par l'homme et comprend l'eau stagnante pour la natation ou baignade sans préparation chimique d'eau.

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

60 Traitement systématique de plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes structurées.

61 La collection et l'évaluation active et systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse de faiblesses et la réalisation de l'amélioration.

62 Afin d'accepter le « mystery guesting », les aspects suivants doivent être satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: par des personnes externes professionnelles à l'initiative et pour le compte de l'hôtel, analysés et documentés. Contrôles cachés (internes), p.ex. de la chaîne de l'hôtel ou de la coopération, sont aussi acceptés comme équivalents.

63 Le « mystery guesting » est le critère minimal dans le secteur supérieur de 4 étoiles.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	266	Système de gestion de la qualité selon les EHQ ⁶⁴ ou équivalent	10					
Activités en ligne	267	Site web ⁶⁵ avec l'information mise à jour et images réalistes ainsi que l'adresse de l'hôtel	5	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁷	M ⁶⁷
	268	Invitation aux hôtes lors de leur départ à rédiger un commentaire sur un portail ou sur le site web de l'hôtel □	5				M	M
	269	Site web avec l'option de réservation directe et les commentaires d'hôtes ⁶⁷	10					
Divers	270	Label écologique ⁶⁸	10					

VIII. Nombre minimal de points⁶⁹

Hôtels				90	170	260	400	600
Supplément « supérieur » ⁷⁰				170	260	400	600	700

64 European Hospitality Quality (EHQ) est le schéma European Hospitality Quality lancé par HOTREC, l'association faîtière des associations nationales d'entreprises qui représente des hôtels, restaurants, cafés et d'autres établissements similaires en Europe (cf. www.hotrec.eu). Elle sert d'un modèle de référence pour des schémas nationaux et régionaux de qualité au niveau européen. L'initiative « ServiceQualität Deutschland » p.ex. (cf. www.servicequalitaet-deutschland.de) a été accréditée dans son intégralité.

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

66 Le site web doit être conçu en deux langues au moins.

67 Un simple e-mail n'est pas accepté.

68 Par exemple (sans que cette liste soit exhaustive): Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 ou Viabono.

69 Pour un « hôtel garni » – c-à-d. un hôtel avec le petit-déjeuner seulement – le nombre de points qui doit être atteint a été diminué de 20 points dans chaque catégorie. Un « hôtel garni » ne peut pas obtenir 5 étoiles.

70 L'accréditation « supérieur » indique les hôtels excellents qui ont acquis un nombre considérable de points au-delà de leur catégorie, mais qui ne satisfont les critères minimaux de la prochaine catégorie plus haute. Tels hôtels offrent d'habitude un haut niveau de service. « Supérieur » est accessible à tous les hôtels et les « hôtels garnis ».