

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

[C – 2017/13915]

24 MAI 2017. — Arrêté du Gouvernement wallon remplaçant l'annexe 7 du Code wallon du Tourisme. — Erratum

L'annexe jointe à l'arrêté susmentionné, publié au *Moniteur belge* du 9 juin 2017, à la page 63451, doit être remplacée par ce qui suit :

Annexe

Annexe 7. Grille de classement des établissements hôteliers visés à l'article 225 du Code wallon du Tourisme

PREAMBULE EXPLICATIF

Les catégories de base englobent les hôtels classés de **1 à 5 étoiles**.

De plus, les hôtels qui incarnent le nec plus ultra dans chacune des catégories étoilées se distinguent par la mention "**Supérieur**". Cette marque de différenciation est octroyée aux meilleurs hôtels 1 à 5 étoiles de leur catégorie respective.

Critères minimaux

Un «X» affiché dans une colonne signifie que ce critère est une condition minimum à remplir pour être classé dans la catégorie souhaitée.

Critères facultatifs

Dans la mesure où un critère ne constitue pas une condition minimum à remplir pour accéder à la catégorie visée, il est possible d'accumuler des points supplémentaires et d'obtenir les points qui font peut-être encore défaut en remplissant ledit critère sur une base facultative.

Nombre minimum de points

En plus des critères minimaux à remplir, chaque établissement doit obtenir un nombre minimum de points correspondant à sa catégorie. Ces points peuvent être obtenus en accumulant des points grâce aux critères facultatifs, qui viennent s'ajouter aux points obtenus en remplissant les critères minimaux. Le choix des critères facultatifs est laissé à l'hôtelier.

Calcul des points (critères minimaux et critères facultatifs)

L'établissement peut comptabiliser les points correspondant à chaque critère rempli. Dans le cas des critères reliés par une barre grise, seule une option peut être choisie (pas de cumul de points possible).

Catégorie "Supérieur"

Les établissements d'hébergement qui portent la distinction «Supérieur» atteignent le nombre de points minimum requis pour la catégorie supérieure qui suit, sans devoir remplir les critères minimaux de cette catégorie.

Nombres de points à atteindre en fonction des catégories

En plus de la satisfaction de tous les critères minimaux relatifs à chaque catégorie, un hôtel doit donc atteindre la somme de :

- 90 points pour être classé en catégorie 1 étoile
- 170 points pour être classé en catégorie 1 étoile "supérieur"
- 170 points pour être classé en catégorie 2 étoiles
- 260 points pour être classé en catégorie 2 étoiles "supérieur"
- 260 points pour être classé en catégorie 3 étoiles
- 400 points pour être classé en catégorie 3 étoiles "supérieur"
- 400 points pour être classé en catégorie 4 étoiles
- 600 points pour être classé en catégorie 4 étoiles "supérieur"
- 600 points pour être classé en catégorie 5 étoiles
- 700 points pour être classé en catégorie 5 étoiles "supérieur"

CATALOGUE DES CRITERES

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
Informations générales de l'hôtel								
Propreté/ hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont impeccables	–	X	X	X	X	X
État des bâtiments	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	–	X	X	X	X	X
Impression générale	3	L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences ...	–	de base ¹	moyennes ²	élevées ³	supérieures ⁴	les plus rigoureuses ⁵
Personnel	4	Tous les services sont fournis par un personnel compétent et identifiable	–	X	X	X	X	X
Stationnement	5	Places de parking à l'hôtel	3					
	6	Places de parking 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 (à l'usage des hôtes) ⁶	15				X	X
Installations pour les personnes handicapées⁷	11	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement	5					
	12	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, en totale autonomie, aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement	8					
	13	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, ou en totale autonomie, aux personnes sourdes et malentendantes	5					
	14	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, ou en totale autonomie, aux personnes aveugles et malvoyantes	5					
	15	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, en totale autonomie, à toutes les catégories de personnes handicapées	5					
Réception et services								
	16	Zone de réception identifiable visuellement (avec une table, un secrétaire, un guichet, ...), et garantissant la confidentialité	1	X	X	X		
	17	Lobby ou hall de réception séparé et indépendant, garantissant la confidentialité	6				X	X
	18	Zone de réception avec fauteuils	1			X		
	19	Lobby de réception avec fauteuils et service de boissons	5				X	

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	20	Grand hall de réception avec salon et service de boissons	10					X
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	X	X			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	3			X		
	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				X	
	24	Réception ouverte 24 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,	6					X
	25	Check-out rapide	3					
	26	Personnel bilingue	2			X	X	
	27	Personnel multilingue	4					X
	28	Service de photocopie/ scanning	2				X	X
	29	Service de voiturier	10					X
	30	Portier ⁹	15					
	31	Concierge ⁹	15					X
	32	Chasseurs ⁹	15					X
	33	Service de bagagiste sur demande	2			X	X	
	34	Service de bagagiste	5					X
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5				X	X
Nettoyage de chambres/ changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	1	X	X	X	X	X
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	X	X	X	X	X
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	1	X	X	X		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	2				X	X
	40	Changement quotidien de la literie sur demande	4				X	X
Service de blanchisserie et de repassage	41	Nettoyage à sec de linge (prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 24 heures suivantes)	1					
	42	Nettoyage à sec de linge (prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 9 heures suivantes)	3					
	43	Service de repassage (remise du linge endéans l'heure)	2					X
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir entre l'hôte et l'hôtel)	1			X		
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9.00 AM, remise le même jour, sauf w-e)	3				X	

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	46	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 9 heures suivantes)	4					X
Mode de paiement	47	Paiement par carte	2		X	X	X	X
Divers	48	Service de maintenance de la technologie informatique et des télécommunications à l'hôtel	2					X
	49	Parapluie à disposition des hôtes, à la réception ou dans la chambre	1					
	50	Magazines du mois courant ou de la semaine courante	1					X
	51	Journaux quotidiens (en format papier ou numérique)	2				X	X
	52	Service de couture	2				X	X
	53	Service de cirage de chaussures	2			X ¹⁰	X ¹¹	X
	54	Service de navette ou de limousine	2					X
	55	Offre d'articles de toilette (p. ex. brosse à dents, trousse de rasage)	2		X	X	X	X
	56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec bouquet de fleurs ou un cadeau dans la chambre (outre le message de bienvenue sur l'écran télé)	6					X
	57	Accompagnement des hôtes jusqu'à la chambre à leur arrivée	2					
	58	Vérification quotidienne supplémentaire et préparation de la chambre pour la nuit ¹²	10					X
Aménagement (chambres)								
Information générale sur la chambre	59	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^{2,13}$	10					
	60	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^{2,13}$	15					
	61	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^{2,13}$	20					
	62	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^{2,13}$	25					
	63	Nombre de suites ¹⁴	2 par suite, max.6					X (Min. 2)
	64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs	3					
Confort du sommeil	65	Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	1	X	X			
	66	Système de lit incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes élastiques, ...) et un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm	5			X	X	X
	67	Système de lit incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes élastiques, ...) et un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 22 cm	10					
	68	Système de lit ergonomique et réglable	5					

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	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 ^{15,16} PERIODE DE TRANSITION: JUSQU'AU 31/12/2020 INCLUS , LES DIMENSIONS SUIVANTES SUFFISENT CEPENDANT POUR SATISFAIRE LE CRITERE : Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,40 m x 1,90 m	1	X	X			
	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 ^{15,16} PERIODE DE TRANSITION: JUSQU'AU 31/12/2020 INCLUS , LES DIMENSIONS SUIVANTES SUFFISENT CEPENDANT POUR SATISFAIRE LE CRITERE : Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m ^{15,16}	5			X		
	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				X	X
	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	Lit bébé supplémentaire	3					
	75	Couvertures, housses hygiéniques pour matelas ¹⁷ («protège-matelas»)	10					
	76	Matelas de 3 ans d'âge au maximum (facture à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	10					
	77	Blanchiment ou nettoyage annuel complet des matelas ¹⁸ (certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	10					
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	2					
	79	Couverture moderne et bien entretenue	1	X	X	X	X	X
	80	Couverture supplémentaire sur demande	2			X	X	X
	81	Oreillers modernes et bien entretenus	1	X	X	X	X	X
	82	Housses hygiéniques pour oreillers	5					
	83	Oreillers neufs (moins d'un an) ou ayant été nettoyés il y a moins d'un an (facture ou certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	8					
	84	Oreiller supplémentaire utilisable, et non décoratif, sur demande	1			X	X	X

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	85	Deux oreillers utilisables, et non décoratifs, par personne	4					X
	86	Choix d'oreillers ¹⁹	4				X	X
	87	Rideau, ou système équivalent, permettant d'assombrir la chambre	1	X	X	X	X	
	88	Rideau opaque, volet, ou système équivalent, permettant d'assombrir totalement la chambre	5					X
	89	Rideau, store transparent ou équivalent	3					
	90	Descente de lit lavable	3					
	91	Service ou dispositif de réveil	1	X	X	X	X	X
Équipement des chambres	92	Penderie, ou niche adéquate, pour pendre des vêtements	1	X	X	X	X	X
	93	Placard, ou équivalent, pour ranger les vêtements de manière horizontale	1		X	X	X	X
	94	Nombre adéquat de cintres ²⁰	1	X	X	X		
	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	3				X	X
	96	Porte-manteau ou crochets de vêtements	1	X	X	X	X	X
	97	Possibilité d'accrocher un sac de costume (en dehors de la penderie)	1			X	X	X
	98	Au minimum 1 chaise	1	X	X			
	99	Au minimum 1 siège par personne. Parmi eux, au minimum 1 chaise	2			X	X	X
	100	Au minimum 1 siège par personne. Parmi eux, au minimum 1 chaise et 1 siège confortable (chaise/sofa tapissé/e) avec une petite table d'appoint/ tablette	4				X	X
	101	Un siège confortable (tapissé, rembouré), un fauteuil ou un divan supplémentaire dans les chambres doubles ou suites	4					X
	102	Table, bureau ou secrétaire	1	X	X			
	103	Table, bureau ou secrétaire d'une surface de travail d'au moins 0,5 m ² avec éclairage adéquat	5			X	X	X
	104	Table de chevet/ plateau près du lit	2			X	X	X
	105	Prise de courant accessible dans la chambre	1	X	X	X	X	X
	106	Prise de courant accessible supplémentaire, près de la table, du bureau ou du secrétaire	2			X	X	X
107	Prise de courant accessible supplémentaire, près du lit	1			X	X	X	
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	X	X	X	X	X	
113	Éclairage de lecture près du lit	2		X	X	X	X	
114	Grand miroir vertical (miroir de "dressing", mural ou non)	2			X	X	X	
115	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages/ valises	1			X	X	X	

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	116	Corbeille à papier	2			X	X	X
Coffre/ dépôt	117	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)	1	X	X			
	118	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			X ²¹	X ²¹	X
	119	Coffre-fort dans la chambre	8					X
	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 (hall d'entrée, couloirs, restaurant, 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 ²²	1			X	X	X
	128	Lecteur audio ou multimédia	2					
	129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5					
	130	Télévision avec télécommande ²³	2	X	X			
	131	Télévision de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes ²³	4			X		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre avec télécommande, une liste des chaînes et les grilles de programme de celles-ci	6				X	X
	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, "à la carte", avec la possibilité du «contrôle adulte»	5					
	136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2					
	137	Station de chargement pour divers appareils électroniques et/ou différents adaptateurs sur demande	2					
Télécommunications	138	Téléphone public disponible pour les hôtes	1	X	X	X	X	X
	139	Téléphone (mobile) à disposition, sur demande, avec un manuel d'instructions au minimum bilingue ²⁴ , dans la chambre	3			X		
	140	Téléphone, avec un manuel d'instructions en plusieurs langues, dans la chambre	8				X	X

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	141	Accès à Internet dans les zones publiques de l'hôtel	2		X ²⁵	X	X	X
	142	Accès à Internet dans la chambre	8			X	X	X
	143	Matériel informatique permettant l'accès à internet, avec possibilité d'impression de documents, dans les zones publiques de l'hôtel	5				X	X
	144	Matériel informatique permettant l'accès à Internet, sur demande, dans la chambre	1					X
	145	Matériel informatique permettant l'accès à Internet dans la chambre	3					
Divers	146	Brochure d'information de l'hôtel ²⁶	1	X	X			
	147	Guide complet, bilingue, des services offerts par l'hôtel	2			X		
	148	Guide complet, en 3 langues au moins, des services offerts par l'hôtel	3				X	X
	149	Documentation touristique et pratique sur la région, disponible dans les zones publiques de l'hôtel (format papier ou numérique)	1	X	X	X	X	X
	150	Journal quotidien dans la chambre (format papier ou numérique)	2					
	151	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1					X
	152	Stylo et bloc-notes	1			X	X	X
	153	Nécessaire de correspondance	3					X
	154	Presse à pantalons	3					
	155	Sac à linge	1			X	X	X
	156	Fer et planche à repasser sur demande, ou accès à une chambre de repassage équipée	2					
	157	Fer et planche à repasser dans la chambre	4					
	158	Nécessaire de couture sur demande	1		X ²⁷	X ²⁷	X	
	159	Nécessaire de couture dans la chambre	2					X
	160	Chausse-pied dans la chambre	1					X
	161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande	1		X ²⁸	X ²⁸		
	162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre	2				X ²⁹	X
163	Cireuse de chaussures à l'hôtel	3			X ³⁰	X ²⁹	X	
164	Judas de porte	2						
165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3						
Salle de bain	166	Surface de la salle de bain/ des sanitaires ≥ 5 m ²	5					
	167	Surface de la salle de bain/ des sanitaires ≥ 7,5 m ²	10					
	168	Toutes les chambres avec sanitaires privés (lavabo+douche/toilettes ou lavabo+baignoire/ toilettes)	1	X ³¹	X ³¹	X	X	X

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	169	Toutes les chambres avec sanitaires privés, et au minimum 50 % d'entre elles avec des sanitaires comprenant baignoire et douche séparée	10					
	170	Au minimum 30 % des chambres avec toilette indépendante du reste des sanitaires	5					
	171	Douche avec rideau ou écran ³²	1	X	X	X	X	X
	172	Douche avec écran ³²	5					
	173	Lavabo	1	X	X	X	X	X
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5					
	175	Tapis de bain lavable	1		X	X	X	X
	176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	X	X	X	X	X
	177	Protection anti-glisse, permanente ou amovible, dans la douche et la baignoire	3					
	178	Poignées sécuritaires	1					
	179	Miroir	1	X	X	X	X	X
	180	Prise de courant accessible près du miroir	1	X	X	X	X	X
	181	Miroir de maquillage	1					
	182	Miroir de maquillage réglable	2				X	X
	183	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
	184	Sèche-serviette ou crochets porte-serviettes	1	X	X	X	X	X
	185	Chauffage dans la salle de bain ³³	5				X	X
	186	Radiateur sèche-serviette	3					
	187	Étagère	1	X	X	X		
	188	Grande étagère	3				X	X
	189	Verre à brosse à dents	1	X	X	X	X	X
	190	Savon ou savon liquide au lavabo	1	X	X	X	X	X
	191	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1		X	X	X	X
	192	Shampoing ³⁴	1		X	X	X	X
	193	Produits de soins personnels en bouteilles	2					X
	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				X	X
	195	Serviettes en papier pour le visage	2			X	X	X
	196	Papier toilettes de réserve	1	X	X	X	X	X
	197	1 serviette par personne	1		X	X	X	X
	198	1 serviette de bain par personne	2	X	X	X	X	X
	199	Peignoir sur demande	2				X	
	200	Peignoir	4					X
	201	Pantoufles sur demande	1				X	
	202	Pantoufles	3					X
	203	Sèche-cheveux sur demande	1					
	204	Sèche-cheveux	2			X	X	X
	205	Tabouret de salle de bain sur demande	3					X

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	206	Pèse-personne	1					
	207	Poubelle	1	X	X	X	X	X
Gastronomie (restauration)								
Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	X	X	X	X	X
	209	Offre de boissons dans la chambre	2			X	X	X
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre	2				X ³⁵	
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4					X
	212	Maxibar sur chaque étage ³⁶	2					
	213	Réfrigérateur dans la chambre	2					
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6				X ³⁷	X
	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				X	
	217	Bar ³⁸ (ouvert 7 jours sur 7)	6					X
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	X	X	X	X	X
	219	Petit-déjeuner complet ³⁹	1	X				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	2		X	X		
	221	Buffet de petit-déjeuner, avec service, ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	8				X	X
	222	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					X
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	X	X	X	X	X
	224	Repas servi en chambre 14 heures sur 24	5				X	
	225	Repas servi en chambre 16 heures sur 24	10					X
	226	Restaurant ⁴¹ ouvert 5 jours sur 7 ⁴²	5 chacun, max. 10					
	227	Restaurant ⁴¹ ouvert 6 jours sur 7 ⁴³	8 chacun, max. 16				(X) ⁴⁴	
	228	Restaurant ⁴¹ ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20					X ⁴⁵
	229	Cuisine diététique	2					
	230	Cuisine régionale ⁴⁶	4					
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 , hauteur de plafond minimale de 2,50 m ⁴⁸	10					
	235	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,75 m ⁴⁸	15					

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	236	Salle(s) de congrès d'au moins 250 m ² , 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 séparé et personnel disponible)	3					
	239	Service de conférence ⁴⁹ (département séparé, personnel séparé)	5					
	240	Bureau de conférence/ équipe 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					
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴⁹	3					
Loisirs								
Sport	244	Installations sportives, ou de détente, sur place (à l'intérieur ou à l'extérieur) ⁵¹ (p. ex. terrain de tennis, terrain de golf, ... ⁵²).	3 par installation, max. 9					
	245	Location d'équipement de sport (skis, canoës, vélos)	2					
	246	Centre de fitness ⁵³ avec au moins 4 machines d'exercices différents (p. ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, rameur, escalier d'exercice)	4					
Spa/ bien-être ⁵⁴	247	Massages ⁵⁵ (p. ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 par cabine, max. 6					
	248	Salle de détente séparée ⁵⁶	3					
	249	Baignoires "balnéo" ou équivalent	3					
	250	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna ⁵⁷ , max. 10					
	251	Salon de beauté ⁵⁵ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p. ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5					
	252	Spa ⁵⁵ avec, 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					
	254	Piscine extérieure ⁵⁸ ou étang de baignade ⁵⁹	10					
	255	Piscine intérieure ⁶⁰	15					

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
Enfants	256	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou moins) avec personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	257	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou plus) avec personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	258	Espace ludique pour enfants (salle/terrain de jeux)	4					
Divers	259	Salon à l'usage des hôtes (en plus de salle de petit-déjeuner ou du restaurant)	2					
	260	Salle de lecture et d'écriture à l'usage des hôtes (pièce séparée)	1					
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	2					
	262	Animateur/ programme d'animation	3					
Qualité et activités en ligne								
Systèmes de qualité	263	Traitement systématique de plaintes ⁶¹	3			X	X	X
	264	Analyse systématique des commentaires des hôtes ⁶²	5				X	X
	265	Contrôle de qualité effectué par des clients mystères (mystery gisting) ⁶³ (preuves à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	10				(X) ⁶⁴	X
	266	Système de management de la qualité selon le programme du label Wallonie Destination Qualité ⁶⁵ ou un système équivalent	10					
Activités en ligne	267	Site web ⁶⁶ avec information à jour, images réelles et l'adresse de l'hôtel	5	X	X	X ⁶⁷	X ⁶⁷	X ⁶⁷
	268	Site web avec possibilité de réserver en direct et des commentaires d'hôtes ⁶⁸	10					
	269	Invitation aux hôtes lors de leur départ à rédiger un commentaire sur un portail ou sur le site web de l'hôtel	5				X	X
Divers	270	Label écologique ⁶⁹	10					

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

1	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.
2	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style .
3	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style et de couleur. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort élevé.
4	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, et sont de haute qualité. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort de première classe.
5	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, sont de haute qualité et luxueux. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression du confort le plus élevé.
6	Critère obligatoire pour les hôtels > R+2 (rez-de-chaussée plus 2 étages). Jusque R+2 inclus, le critère n'est pas obligatoire, mais rapporte des points s'il est présent
7	Les catégorisation des personnes handicapées s'inspire des 7 catégories reprises par Access - i (membre du Réseau Européen du Tourisme Accessible - ENAT, site web: http://www.access-i.be). Les critères 11, 13 et 14 seront donc réputés satisfaits si tous les sigles Access-I correspondant à la (aux) catégorie(s) visée(s) par le critère en question, sont au moins de couleur orange, les critères 12 et 15 le seront si tous ces mêmes sigles Access-i sont de couleur verte. Un autre système, à la finalité identique, et amenant aux mêmes résultats peut éventuellement être accepté.
8	«Service du personnel 24 heures sur 24» signifie une disponibilité 24 heures sur 24.
9	Le personnel affecté à cette tâche y est exclusivement dédié
10	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le163 (une cireuse à chaussures à l'hôtel) ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) est satisfait
11	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le 163 (une cireuse à chaussures à l'hôtel) est satisfait
12	Aussi appelé «second service», ce service consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier etc
13	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres présentent une surface inférieure, pour autant que le nombre de ces chambres n'excèdent pas 15% du nombre total des chambres. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
14	Les suites se constituent d'au moins 2 pièces distinctes (pas de suite "junior"); une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Elles n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. Les suites doivent se trouver dans le bâtiment de l'hôtel, afin de faire bénéficier leurs hôtes de tous les services hôteliers.
15	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certains lits n'atteignent pas les dimensions requises , pour autant que le nombre de ces lits n'excèdent pas 15% du nombre total des lits. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
16	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certains lits sont de dimension "queen-size" (1,50 m x 2,00). En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
17	Critère pouvant être réputé satisfait par un protège-matelas lavable (thermochimiquement), respirant, anti-acariens, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied. Par contre un simple protège-matelas de molleton n'est pas accepté.
18	Critère pouvant être réputé satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle et si les acariens ont été totalement éliminés.
19	L'hôte doit pouvoir choisir différents types d'oreillers.
20	Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.
21	Critère pouvant être réputé satisfait par la présence d'un coffre-fort dans la chambre
22	La réception de la radio peut aussi être organisée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.
23	Si l'hôtel justifie l'absence de TV par le fait qu'il souhaite développer et proposer à ses clients, une thématique, identifiable, forte et cohérente (principe du "concept-hotel"), l'obligation n'est pas de mise. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location
24	L'hôte doit être informé de cette offre dès l'enregistrement. Le manuel peut être remplacé par l'écran dudit téléphone.
25	Critère pouvant être réputé satisfait si accès à Internet dans la chambre (voir n° 142).
26	La brochure d'information de l'hôtel renseigne au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'horaire de check-out, et l'horaire d'ouverture des installations de l'hôtel, ainsi que les numéros d'urgence (+ médecin, pharmacien, ...) , et les numéros de la direction de l'hôtel
27	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 52 (un service de couture) est satisfait
28	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 53 (service de cirage à l'hôtel), ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) ou le critère 163 (une cireuse de chaussures à l'hôtel) est satisfait
29	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le 53 (service de cirage à l'hôtel) est satisfait

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

30	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 53 (service de cirage à l'hôtel), ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) est satisfait
31	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres ne possèdent pas de salles de bains privatives, pour autant que le nombre de ces chambres n'excèdent pas 15% du nombre total des chambres. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
32	Critère pouvant être réputé satisfait si il y a une séparation, une cloison, un retrait, ... entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain.
33	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 186 («radiateur sèche-serviette») est satisfait.
34	Critère pouvant être réputé satisfait si l'essence de bain ou le gel douche peut servir de shampoing (doit être sur la bouteille ou le distributeur).
35	Critère pouvant être réputé par la présence d'un minibar dans la chambre (voir n°214) ou maxibar à l'étage (voir n° 212)
36	Les produits retirés au maxibar peuvent éventuellement être facturés sur la note de la chambre.
37	Critère pouvant être réputé satisfait si critère 210 (boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre) ou critère 212 (maxibar sur sur chaque étage) est satisfait.
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 boisson chaude (p. ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.
40	Le buffet offre au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner complet, et y ajoute des œufs et des céréales.
41	Si présence de plusieurs restaurants, chacun d'entre eux doit être séparé des autres et présenter un concept et un type nourriture différents des autres
42	Le restaurant doit proposer, au minimum, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
43	Le restaurant doit proposer, au minimum, au dîner du soir, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
44	Critère obligatoire uniquement pour le classement en catégorie "4 SUPERIEUR"
45	Le restaurant doit proposer, au minimum, au lunch de midi et au dîner du soir, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
46	L'offre de restauration inclut de manière importante des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.
47	Salle différente et séparée de la zone de restaurant.
48	Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), un téléphone, le WI-FI de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection, deux tableaux en liège, un tableau de conférence, du matériel d'atelier, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension multiprises.
49	A prendre en considération uniquement si au moins un des critères n° 234–236 est satisfait.
50	Critère minimal pour chaque salle de conférence
51	Les installations font partie des infrastructures propres de l'hôtel et des frais d'utilisation éventuels peuvent être facturés sur la note de la chambre.
52	Ne pas considérer les éventuelles piscines à ce stade-ci, elles font l'objet d'autres critères (n° 254-255)
53	Le centre de fitness a une surface minimale de 20 m ² .
54	La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.
55	Les cabines ont une surface minimale de 10 m ² .
56	La salle de détente a une surface minimale 20 m ² .
57	Types de sauna: «très chaud/ sec» (p. ex. sauna finlandais), «chaud/ légèrement humide» (p. ex. tepi-darium), or «chaud/ fortement humide» (p. ex. bain de vapeur).
58	La piscine extérieure est chauffée et et a une surface minimale de 60 m ² .
59	Un étang de baignade est un étang artificiel, à eau stagnante, sans additif chimique, et convenant à l'exercice de la natation ou de la baignade .
60	La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m ² .
61	Ce traitement systématique et structuré de gestion des plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes.
62	Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et la concrétisation des améliorations nécessaires.
63	Critère pouvant être réputé satisfait si les aspects suivants sont satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: visite "mystère" de professionnels à l'initiative et aux frais de l'hôtel (convention passée entre l'hôtel et une société externe). Des visites "mystère" effectuées par la chaîne de l'hôtel ou d'autres types de coopération, à la finalité identique, et menant à des résultats équivalents peuvent aussi être acceptés.
64	Critère obligatoire uniquement pour le classement en catégorie "4 SUPERIEUR"