

**ANNEXE 3/2 Critères de classement des hébergements hôteliers**



HOTELSTARS.EU

**Critères  
2025 – 2030**



HOTELSTARS.EU

## Table des matières

	Page
Informations générales de l'hôtel	3
Réception et services	4
Chambres	7
Restauration	16
Infrastructures événementielles (MICE)	17
Loisirs	18
Qualité et activités en ligne	20
Nombre de points minimums	21

## Bienvenue chez Hotelstars!

«Hotelstars Union» est un partenariat entre 21 pays européens (Allemagne, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Belgique, Danemark, Estonie, Géorgie, Grèce, Hongrie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Slovénie, Suède, Suisse) et d'autres pays observateurs, qui permet d'harmoniser la classification des hôtels selon des procédures et des critères communs.

Le catalogue<sup>1</sup> contient tous les critères permettant le classement d'un hôtel dans chacune des cinq catégories du système de classification Hotelstars Union, et est un gage de qualité et de service pour les hôtes, ainsi que de transparence et de sécurité pour les hôtels participants. Les critères répondent à la fois aux questions de durabilité et aux évolutions technologiques.

L'organisation Hotelstars Union a été fondée en 2009 sous le patronage de HOTREC – Hospitality Europe.

**Bruxelles, le 24 avril 2024**

---

<sup>1</sup> Des ajustements mineurs des critères peuvent être apportés au niveau national.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Informations générales de l'hôtel</b>								
Propreté / Hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont des prérequis dans toutes les catégories.	-	M	M	M	M	M
État de propreté et entretien	2	Tous les meubles, installations et équipements ainsi que l'ensemble de l'infrastructure interne et externe de l'hôtel sont parfaitement fonctionnels et dans un état irréprochable.	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences _____.	-	basiques <sup>2</sup>	moyennes <sup>3</sup>	élevées <sup>4</sup>	supérieures <sup>5</sup>	excellentes <sup>6</sup>
	4	Ambiance – atmosphère harmonieuse/agréable dans les espaces communs (lumière, odeur, musique, couleur, etc.)	3					
Personnel	5	Les services sont fournis par du personnel compétent et identifiable.	-	M	M	M	M	M
	6	Personnel bilingue (responsables de première ligne)	3			M	M	M
	7	Identification rapide des langues parlées par le personnel de l'hôtel (grâce à des indicateurs comme des pin's, des drapeaux, etc.)	3					
Stationnement	8	Places de parking à l'hôtel	3					
	9	Zone de dépose pour les cars directement à l'hôtel	3					
	10	Garage	5					
	11	Station de recharge pour voitures électriques	10					
	12	Station de recharge réservée aux vélos électriques ou autres véhicules de transport électriques	3					

2 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences de base. L'ameublement et l'équipement sont adéquats, entretenus et fonctionnels.

3 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences moyennes. L'ameublement et l'équipement sont entretenus, harmonieux et fonctionnels.

4 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences élevées. L'ameublement et l'équipement présentent une harmonie de style et de couleur et offrent un bon confort.

5 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences supérieures. L'ameublement et l'équipement présentent une harmonie de style et de couleur, sont de grande qualité et offrent un niveau de confort élevé.

6 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences les plus élevées. L'ameublement et l'équipement présentent une harmonie de style et de couleur, sont luxueux et offrent le plus haut niveau de confort.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	13	Local à vélos sécurisé	3					
Divers	14	Au moins 50 % des chambres ont un balcon ou une terrasse	5					
	15	Ascenseur <sup>7</sup>	10				M	M
Équipements pour les personnes à besoins spécifiques <sup>8</sup>	16	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, aux personnes en fauteuil roulant ou marchant difficilement	5					
	17	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, en totale autonomie, aux personnes en fauteuil roulant électronique ou marchant difficilement	10					
	18	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes aveugles ou malvoyantes	5					
	19	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes sourdes ou malentendantes	5					

## II. Réception et services

Zone de réception	20	Zone ou comptoir de réception identifiable visuellement et garantissant la confidentialité	1	M	M	M	M	M
	21	Zone ou comptoir de réception <b>séparé</b> , identifié et garantissant la confidentialité	3					
	22	Zone de réception <sup>9</sup> avec fauteuils	5			M		
	23	Lobby <sup>9</sup> de réception avec fauteuils et service de boissons	7				M	M
	24	Grand hall de réception <sup>9</sup> avec salon et service de boissons	10					

<sup>7</sup> Pour les hôtels de plus de trois étages (rez-de-chaussée compris).

<sup>8</sup> L'hôtel répond aux critères fixés par Access-I (membre du Réseau Européen du Tourisme Accessible - ENAT). Un autre système, à la finalité identique, et amenant aux mêmes résultats peut éventuellement être accepté.

<sup>9</sup> Les critères 22 à 24 diffèrent quant à la taille et à l'interprétation liée à la sensibilité (de petit à grand, d'un simple coin avec fauteuils à un hall digne de ce nom).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	25	Service de réception, disponible en permanence (24h/24) pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur)	1	M	M	M	M	M
	26	Réception avec présence physique <sup>10</sup> 8 heures <sup>11</sup> par jour à l'hôtel <b>OU</b> service de check-in et check-out automatique 24 h / 24	5	M	M			
	27	Réception avec présence physique <sup>10</sup> de 10 heures <sup>11</sup> par jour à l'hôtel <b>OU</b> Réception avec présence physique <sup>10</sup> de 8 heures <sup>11</sup> par jour à l'hôtel, <b>Et en plus</b> , service de check-in et check-out automatique 24 h / 24	10			M		
	28	Réception avec présence physique 14 heures par jour <sup>12</sup> , ET disponibilité 24h/24 sur demande	15				M	
	29	Réception avec présence physique 24 h / 24 <sup>12</sup>	20					M
	30	Possibilité de check-in automatisé	1					
	31	Possibilité de check-out automatisé	1					
	32	Service de voiturier	10					M
	33	Portier (personnel distinct)	15					
	34	Conciergerie / Responsable des relations clients (personnel distinct)	15					M
	35	Chasseur (personnel distinct)	15					
	36	Bagagiste sur demande	5			M	M	
	37	Bagagiste	10					M

10 La personne responsable se trouve sur place et à proximité immédiate.

11 Les heures d'ouverture principales doivent être assurées et figurer sur le site Internet / la confirmation de réservation.

12 Présence d'une personne responsable dans la zone de réception.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	38	Consigne à bagages sécurisée pour les hôtes	5			M	M	M
	39	Centre d'affaires (bureau temporaire, avec ordinateur, imprimante, photocopieuse et personnel disponible)	5					
Nettoyage des chambres / Changement du linge	40	Nettoyage quotidien des chambres <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	41	Changement des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M
	42	Changement du linge de lit au moins une fois par semaine <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	43	Changement supplémentaire du linge de lit sur demande	3				M	M
Service de blanchisserie et de repassage	44	Service de repassage (remise du linge dans l'heure)	3					M
	45	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir; sac à linge prévu dans la chambre)	1			M	M	M
	46	Nettoyage chimique / à sec (dépôt du linge avant 9 heures, remise à convenir – week-end exclu, sac à linge prévu dans la chambre)	5					
	47	Lave-linge	3					
Paiement	48	Possibilité de payer le séjour et les services éventuels autrement qu'en espèces	1	M	M	M	M	M
Divers	49	Parapluie disponible à la réception ou dans la chambre	3			M	M	M
	50	Quotidiens du jour dans la chambre (imprimés ou numériques) <sup>14</sup>	3					M
	51	Nécessaire de couture sur demande	1		M	M	M	M
	52	Service de couture	3					M
	53	Cireuse à chaussures dans l'hôtel ou nécessaire de cirage de chaussures sur demande	3				M	M

13 Avec possibilité de refus du service par le client.

14 Journaux, smart TV, tablettes, etc.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	54	Service de cirage de chaussures	5					M
	55	Service de navette ou de limousine	5					M
	56	Produits de toilette sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage, bain/gel douche)	1	M	M	M	M	M
	57	Accueil personnalisé pour chaque hôte, par exemple avec des fleurs ou un bon cadeau dans la chambre	5					M
	58	Accompagnement de l'hôte jusqu'à la chambre à son arrivée	5					
	59	Vérification quotidienne supplémentaire de la chambre le soir <sup>15</sup>	7					M

III. Chambres								
Informations générales sur la chambre	60	Superficie des chambres (salle de bains comprise) $\geq 14\text{m}^2$ <sup>16</sup>	10					
	61	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18\text{m}^2$ <sup>16</sup>	15					
	62	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22\text{m}^2$ <sup>16</sup>	25					
	63	Superficie des chambres (salle de bains comprise) $\geq 30\text{m}^2$ <sup>16</sup>	30					
	64	Nombre de suites <sup>17</sup>	3 par suite, max. 9					M
Confort du sommeil	65	Literie avec un matelas bien entretenu d'une épaisseur minimum de 13 cm	1	M	M			
	66	Literie flexible avec un matelas bien entretenu d'une hauteur totale d'au moins 18 cm	5			M	M	M

15 Également appelé « second service ». Consiste à changer les serviettes, retirer le couvre-lit, vider la corbeille à papier, etc.

16 Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (max. 15 %) d'une taille inférieure à cette superficie, l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement.

17 Pas de « suite junior ». Les suites se composent d'au moins deux chambres séparées, dont l'une est aménagée comme une chambre à coucher et l'autre comme un salon. Les chambres n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture suffit. Donc, un appartement de vacances dans une dépendance ainsi que des appartements ou des studios dans des immeubles indépendants ne peuvent pas être considérés comme une suite. Afin d'assurer des services complets aux hôtes de l'hôtel, les suites doivent être situées dans le bâtiment de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	67	Literie flexible avec un matelas bien entretenu d'une hauteur totale d'au moins 22 cm	7					
	68	Literie flexible avec un matelas bien entretenu d'une hauteur totale d'au moins 25 cm	10					
Largeur des matelas <sup>18</sup>	69,1	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 0,80 m <sup>19</sup>	1					
	69,2	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 0,90 m <sup>19</sup>	5					M
	69,3	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,00 m <sup>19</sup>	10					
	69,4	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,20 m <sup>19</sup>	15					
	70,1	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,40 m <sup>19</sup>	1					
	70,2	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,60 m <sup>19</sup>	5					
	70,3	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,80 m <sup>19</sup>	10					M
	70,4	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 2,00 m <sup>19</sup>	15					
Longueur des matelas	71,1	Lits avec matelas d'une longueur min. de 1,90 m	1					
	71,2	Lits avec matelas d'une longueur min. de 2,00 m	5					M
	71,3	Lits avec matelas d'une longueur min. de 2,10 m	10					
	71,4	Lits avec matelas d'une longueur min. de 2,20 m	15					
Divers	72	Lit bébé sur demande	1	M	M	M	M	M

<sup>18</sup> Si un hôtel ne dispose que de chambres simples ou que de chambres doubles, le nombre de points pour la largeur du lit est multiplié par deux.

<sup>19</sup> Lors de la réservation, l'hôte doit être informé si la chambre dispose de deux lits simples au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double. Si l'hôtel a un nombre limité de lits (max. 15 %) dont la largeur est inférieure à cette limite, l'hôte doit en être informé avant la réservation et la confirmation du contrat d'hébergement.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	73	Protège-matelas hygiéniques <sup>20</sup>	10					
	74	Blanchissage annuel des protège-matelas et nettoyage en profondeur des matelas <sup>21</sup>	15					
	75	Linge de lit et parures de lit hypoallergéniques disponibles sur demande <sup>22</sup>	3					
	76	Couette bien entretenue	1	M	M	M	M	M
	77	Couette supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	78	Oreillers bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	79	Housses hygiéniques pour oreillers <sup>23</sup>	7					
	80	Nettoyage annuel des oreillers <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M
	81	Oreiller utilisable non décoratif supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	82	Deux oreillers utilisables non décoratifs par personne	5					M
	83	Choix d'oreillers de différents types	5				M	M
	84	Possibilité d'obscurcir la pièce (p. ex. rideau)	1	M	M	M	M	
	85	Possibilité d'obscurcir complètement la pièce (p. ex. volet ou rideau occultant)	5					M
	86	Voilage / film statique pour vitre / stores / volets ou équivalent	3					

20 Un tissu « molleton » ou similaire (avec des coins élastiques) lavé à haute température une fois par mois en combinaison avec une housse de matelas amovible lavée une fois par an (si possible) OU un protège-matelas lavé une fois par mois sont acceptés. Le protège-matelas est en coton ou en matière synthétique, lavable (de manière thermochimique), respirant, exempt d'acariens et de leurs excréments. Il comporte une ouverture au niveau des pieds.

21 Ce critère est satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle, que les acariens sont exterminés et qu'il n'y a aucun risque de réapparition. Il est préférable de laver le protège-matelas, généralement amovible grâce à une fermeture à glissière, plutôt que d'utiliser l'aspirateur ou un appareil à vapeur. Le matelas devrait faire l'objet d'un lavage professionnel en profondeur tous les cinq ans.

22 Il ne faut pas confondre « hypoallergénique » et « sans allergène ». Les oreillers, les couvertures et les draps destinés aux personnes allergiques doivent être accompagnés d'un certificat. Les garnitures et les couvertures de la literie doivent également être exemptes de plumes et/ou de duvet.

23 En cas d'utilisation de housses, celles-ci doivent être respirantes et lavées une fois par mois.

24 Le remplacement annuel des oreillers est également accepté, pour autant qu'il soit approprié.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	87	Service de réveil	1			M	M	M
Équipement des chambres	88	Penderie adéquate (ouverte ou avec des portes) disposant d'un nombre suffisant de cintres <sup>25</sup>	1	M	M	M	M	M
	89	Étagères ou tiroirs pour ranger les vêtements	1			M	M	M
	90	Nombre suffisant de cintres de différents types	3				M	M
	91	Portemanteau séparé	1	M	M	M	M	M
	92	1 siège	3	M	M			
	93	1 siège par personne	5			M	M	M
	94	1 siège confortable (chaise capitonnée / fauteuil / sofa) avec table/plateau d'appoint <sup>26</sup>	10				M	M
	95	1 chaise capitonnée confortable supplémentaire ou canapé deux places dans les chambres doubles ou suites	10					M
	96	Table, bureau ou espace de travail similaire	1	M	M			
	97	Table, bureau ou espace de travail similaire non encombré, avec éclairage adéquat et accès à une prise de courant <sup>27</sup>	5			M	M	
	98	Table, bureau ou espace de travail similaire non encombré d'une superficie min. de 0,6 m <sup>2</sup> , avec éclairage adéquat et accès à une prise de courant <sup>27</sup>	10					M
	99	Table/tablette de chevet	1			M	M	M
	100	Prise de courant accessible dans la chambre <sup>27</sup>	1	M	M	M	M	M
	101	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table ou du bureau <sup>27</sup>	3					

25 Les simples cintres en fil de fer ne satisfont pas ce critère.

26 1 siège confortable remplace le siège pour une personne (n° 93).

27 Les prises de courant doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres appareils électriques.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	102	Prise de courant accessible supplémentaire près du lit <sup>27</sup>	3			M	M	M
	103	Prise de recharge accessible dans la chambre (p. ex. USB-A ou USB-C)	3					
	104	Prise de courant identifiable et utilisable en permanence (même sans carte-clé ou quand la chambre n'est pas occupée)	3					
	105	Interrupteur central pour l'éclairage complet de la chambre	3					
	106	Interrupteur central près du lit pour l'éclairage complet de la chambre	3					
	107	Veilleuse	1					
	108	Éclairage adéquat de la chambre	1	M	M	M	M	M
	109	Lampe de lecture près du lit	3		M	M	M	M
	110	Grand miroir vertical (mural ou sur pied)	1			M	M	M
	111	Emplacement ou support adéquat pour déposer les bagages/valises	5			M	M	M
	112	Corbeille à papier	1			M	M	M
	Coffre / dépôt sécurisé	113	Possibilité de dépôt sécurisé (p. ex. à la réception)	1	M	M		
114		Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			M <sup>28</sup>	M <sup>28</sup>	M
115		Coffre-fort dans la chambre	7					M
Protection anti-bruit / climatisation	116	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	7					
	117	Portes insonorisées ou doubles portes	10					M

28 Ou un coffre-fort dans la chambre (voir critère 115)

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	118	Chambres avec climatisation à commande centrale	7					
	119	Chambres avec climatisation à commande individuelle	10					
	120	Climatisation dans les espaces communs de l'hôtel (restaurant, lobby, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	10					
Dispositifs électroniques de divertissement	121	Divertissement audio ou multimédia <sup>29</sup>	5					
	122	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	3					
	123	Télévision avec écran de taille appropriée pour la chambre et télécommande	1	M	M	M	M	M
	124	Télévision supplémentaire avec écran de taille appropriée à la pièce dans les suites	3					
	125	Chaînes internationales disponibles	5				M	M
	126	Adaptateur international pour les prises, station de chargement (pour plusieurs appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	1	M	M	M	M	M
Télécommunications	127	Appareil pour communications internes et externes avec mode d'emploi (papier ou digital) sur demande <sup>30</sup>	5			M	M	
	128	Appareil pour communications internes et externes <b>dans la chambre</b> avec mode d'emploi bilingue (papier ou digital)	10					M
	129	Wifi dans les espaces communs et dans les chambres	1	M	M	M	M	M
	130	Possibilité d'imprimer sur demande	1				M	M
Divers	131	Guide des services de l'hôtel (papier ou digital) <sup>31</sup>	1	M	M			

<sup>29</sup> Par divertissement, on entend par exemple la réception de programmes radio, la lecture de contenus via des appareils séparés ou des services de streaming.

<sup>30</sup> L'hôte doit être informé de cette possibilité lors du check-in (un affichage est accepté).

<sup>31</sup> Ce guide doit au minimum indiquer les heures du petit-déjeuner, l'heure du check-out et les horaires d'ouverture des équipements de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★ ★★★	★★★★
	132	Guide <b>bilingue</b> des services de l'hôtel (papier ou digital)	5			M	M	M
	133	Informations touristiques régionales mises à disposition (papier ou digital)	1					
	134	Stylo et bloc-notes	3					
	135	Nécessaire de correspondance	3					
	136	Presse à pantalons	3					
	137	Fer à repasser ou centrale vapeur et planche à repasser sur demande ou accès à une salle de repassage	1					M
	138	Fer et planche à repasser dans la chambre	3					
	139	Chausse-pieds dans la chambre	1				M	M
	140	Judas	3					
	141	Mécanisme de verrouillage supplémentaire sur la porte de la chambre	5					
Salles de bain	142	Superficie de la salle de bain $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>32</sup>	10					
	143	Superficie de la salle de bain $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>31</sup>	15					
	144	Toutes les chambres disposent d'une douche avec toilettes ou d'une baignoire avec toilettes (directement reliée à la partie couchage de la pièce)	1	M <sup>33</sup>	M <sup>32</sup>	M	M	M
	145	Toutes les chambres disposent d'une douche avec toilettes ou d'une baignoire avec toilettes (directement reliée à la partie couchage de la pièce), <b>dont 50%</b> avec une baignoire et une cabine de douche séparée	10					

<sup>32</sup> Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de salles de bains (max. 15 %) d'une taille inférieure à cette superficie, l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement.

<sup>33</sup> Si 15 % des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches/toilettes privées, mais proposent des douches/toilettes communes, l'hôte doit en être informé avant la conclusion du contrat d'hébergement. Cette exception de 15 % ne s'applique pas aux nouveaux bâtiments construits après le 01.01.2020.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★
	146	30 % des chambres avec toilettes séparées (de la salle de bains)	5					
	147	30 % des chambres avec WC lavant (équipé d'une douchette hygiénique)	5					
	148	Douche avec rideau ou séparation équivalente	1	M	M	M	M	M
	149	Douche avec paroi ou séparation équivalente	5					
	150	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	151	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5					
	152	Tapis de bain lavable	1			M	M	M
	153	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	1					
	155	Poignée de sécurité dans la baignoire	3					
	156	Miroir	1	M	M	M	M	M
	157	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M	M	M
	158	Miroir de maquillage	1					
	159	Miroir de maquillage réglable	3				M	M
	160	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
	161	Porte-serviettes ou crochets pour serviettes	1	M	M	M	M	M
	162	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (p. ex. porte-serviettes chauffant)	5					M

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	163	Espace de rangement	1	M	M	M		
	164	Grand espace de rangement	3				M	M
	165	Gobelet ou support à brosse à dents	1	M	M	M	M	M
	166	Savon liquide ou gel douche	1	M	M	M	M	M
	167	Shampooing <sup>34</sup>	1	M	M	M	M	M
	168	Produits cosmétiques et d'hygiène supplémentaires	1				M	M
	169	Mouchoirs en papier	3			M	M	M
	170	Papier de toilette de réserve	1	M	M	M	M	M
	171	1 serviette pour les mains par personne	1		M	M	M	M
	172	1 serviette de bain par personne	1	M	M	M	M	M
	173	Peignoir de bain sur demande	3				M	
	174	Peignoir de bain	5					M
	175	Pantoufles sur demande	1				M	
	176	Pantoufles	3					M
	177	Sèche-cheveux sur demande	1					
	178	Sèche-cheveux	3			M	M	M

<sup>34</sup> Ce critère est considéré comme rempli si le bain moussant ou le gel douche fait aussi office de shampooing (voir critère 166) et que cela est indiqué (sur le flacon ou le distributeur).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	179	Tabouret / chaise de bain sur demande	3					M
	180	Poubelle	1	M	M	M	M	M

#### IV. Restauration

Boissons	181	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	182	Offre de boissons dans la chambre	3			M	M	M
	183	Réfrigérateur dans la chambre <sup>35</sup>	3					
	184	Minibar (avec boissons et collations)	5				M <sup>36</sup>	M
	185	Maxibar ou magasin en libre-service 24 h / 24	3					
	186	Boissons disponibles 12 h / 24 via le service de chambre <sup>37</sup>	10				M <sup>38</sup>	
	187	Boissons disponibles 24 h / 24 via le service de chambre	15					M
	188	Bouilloire électrique pour le thé/café avec accessoires dans la chambre	3					
	189	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5					
Bar	190	Bar ou espace lounge avec personnel <sup>39</sup> (ouvert au moins 5 jours sur 7)	7				M	
	191	Bar ou espace lounge avec personnel <sup>39</sup> (ouvert 7 jours sur 7)	10					M
Petit-déjeuner	192	Espace réservé au petit-déjeuner	1	M	M	M	M	M

35 Ou minibar (voir critère 184)

36 Ou maxibar (voir critère 185) **OU** boissons disponibles 12 h / 24 via le service de chambre (voir critère 186).

37 Les heures peuvent être réparties en fonction des heures d'ouverture principales.

38 Ou minibar (voir critère 184) ou maxibar (voir critère 185).

39 Une carte des boissons doit être proposée (imprimée ou numérique).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	193	Petit-déjeuner continental	3	M	M			
	194	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent <sup>40</sup>	5			M		
	195	Buffet de petit-déjeuner avec personnel ou menu de petit-déjeuner équivalent	10				M	
	196	Buffet de petit-déjeuner avec service ou menu de petit-déjeuner équivalent	15					M
	197	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					M
	198	Produits adaptés aux personnes allergiques (sans gluten, sans lactose, etc.)	1	M	M	M	M	M
Restauration <sup>41</sup>	199	Produits régionaux <sup>42</sup>	5					
	200	Repas servi en chambre 12h/24 <sup>37</sup>	10				M	
	201	Repas servi en chambre 24h/24	15					M
	202	Restaurant <sup>43, 44</sup>	5 chacun, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant <sup>43</sup> ouvert 7 j / 7	10 chacun, max. 20					M

### V. Infrastructures événementielles (MICE)

Salles de banquet	204	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes <sup>45</sup>	1					
	205	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes <sup>45</sup>	3					

40 Offre en libre-service proposant au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner continental, ainsi qu'un œuf ou un plat aux œufs et des céréales.

41 Pour un hôtel qui ne dispose pas d'un restaurant, les critères n° 200, 201 et 202 ne s'appliquent. Un hôtel sans restaurant ne peut pas obtenir 5 étoiles ni 5 étoiles supérieur. Pour ces hôtels, le total à obtenir dans chaque catégorie est réduit de 20 points.

42 Une part importante de produits régionaux.

43 Chaque restaurant a un concept, un choix de plats et un emplacement différents.

44 Les jours d'ouverture doivent être indiqués sur le site internet.

45 Autre que l'espace restaurant

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	206	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes <sup>45</sup>	5					
Salles de conférence	207	Espaces de coworking identifiés / espaces de travail en groupe <sup>46</sup>	10					
	208	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond d'au moins 2,75 m <sup>47</sup>	10					
	209	Service de conférence <sup>48</sup> (département séparé, personnel distinct)	5					
	210	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'obscurcir la salle <sup>48, 49</sup>	1					
	211	Climatisation à réglage individuel des salles de conférence <sup>48</sup>	3					

## VI. Loisirs

Sport / Loisirs <sup>50</sup>	212	Installations de détente et/ou de loisirs appropriées sur place, intérieures ou extérieures <sup>51</sup> (p. ex. jardin privé, court de tennis, plage ou accès à un lac, terrain de golf, local à skis)	3 par installation, max. 9					
	213	Location d'équipements de sport (p. ex. skis, canoës, vélos)	3					
	214	Salle de fitness <sup>52</sup> avec au moins 4 machines d'entraînement différentes (p. ex. ergomètre, haltères, appareil de musculation, tapis de course et de marche, rameur, escalier électronique de cardio)	5					
Spa / Wellness <sup>50, 53</sup>	215	Cabines de massage <sup>54</sup> (p. ex. massage intégral, drainage lymphatique, shiatsu, réflexologie plantaire)	3 par cabine, max. 9					

46 Un espace de coworking / une salle de travail en groupe doit disposer d'un éclairage adapté (lumière artificielle de 200 lux), de tables et de chaises adéquates, d'une connexion wifi et d'un nombre suffisant de prises électriques.

47 Une salle de conférence doit disposer d'un éclairage adapté (lumière artificielle de 200 lux), d'une connexion wifi, d'un projecteur, d'un écran de projection (adapté à la hauteur du plafond et à la taille de la pièce), d'un portemanteau ou d'un vestiaire et d'un nombre suffisant de prises électriques.

48 Accepté uniquement si le critère 208 est rempli.

49 Critère minimum pour toute salle de conférence.

50 Les périodes d'ouverture doivent être indiquées sur le site internet.

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

52 La salle de fitness a une superficie d'au moins 20 m<sup>2</sup>.

53 Le spa doit être accessible sans passer par la salle de conférence ou le restaurant.

54 Les cabines ont une superficie d'au moins 10 m<sup>2</sup>.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	216	Salle de relaxation séparée <sup>55</sup>	3					
	217	Bain à remous ou équivalent	3					
	218	Sauna	3 par type de sauna <sup>56</sup> , max. 9					
	219	Institut de beauté <sup>54</sup> avec au moins 4 types de soins différents (p. ex. soin du visage, manucure, pédicure, peeling et massage de relaxation anti-stress)	5					
	220	Spa <sup>54</sup> avec au moins 4 types de traitements différents (p. ex. bain, Kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam, bain de vapeur)	10					
	221	Spa en cabine privée	5					
	222	Piscine (extérieure) <sup>57</sup> ou étang de baignade <sup>58</sup>	10					
	223	Piscine (intérieure) <sup>59</sup>	10					
Enfants	224	Garderie sur place ( <b>pour les enfants de moins de 3 ans</b> ) assurée par du personnel qualifié à raison d'au moins 3 heures par jour (en semaine)	10					
	225	Garderie sur place ( <b>pour les enfants de plus de 3 ans</b> ) assurée par du personnel qualifié à raison d'au moins 3 heures par jour (en semaine)	10					
	226	Espace ludique pour enfants (salle de jeux / terrain de jeux)	3					
	227	Équipement pour bébé sur demande (p. ex. chaise haute, équipement pour réchauffer les aliments, table à langer, baby phone)	3					

55 La salle de relaxation a une superficie d'au moins 20 m<sup>2</sup>.

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

57 La piscine extérieure est chauffée et a une superficie minimale de 60 m<sup>2</sup>.

58 Un étang de baignade est un plan d'eau artificiel servant à la nage ou à la baignade, sans traitement chimique de l'eau.

59 La piscine intérieure est chauffée et a une superficie minimale de 40 m<sup>2</sup>.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Divers	228	Toilettes pour les clients dans les espaces communs de l'hôtel	3					
	229	Programme d'animation ou activités sportives et de loisirs organisées (au départ de l'hôtel)	5					

## VII. Qualité et activités en ligne

Systèmes de qualité	230	Système de gestion systématique des plaintes <sup>60</sup>	1			M	M	M
	231	Analyse systématique des commentaires des hôtes <sup>61</sup>	3				M	M
	232	Contrôles de qualité effectués par des clients mystères <sup>62</sup>	5					
	233	Système de gestion de la qualité selon ISO 9001:2015 ou équivalent	15					
Activités en ligne	234	Site internet bilingue <sup>63</sup> propre avec des informations à jour, incluant l'emplacement de l'hôtel et des renseignements sur les transports en commun, la taille des lits et des photos réalistes de l'hôtel <sup>64</sup>	1	M	M	M	M	M
	235	Version mobile du site avec possibilité de réservation directe	5					
	236	Site internet avec les commentaires des hôtes	3					
	237	Invitation active aux hôtes lors de leur départ à rédiger un avis sur un portail ou sur le site internet	5					
Divers	238	Label/certificat de tourisme durable <sup>65</sup> dans le cadre de la directive européenne sur les revendications vertes (COM(2023) 166 final)	20					

60 Un système de gestion systématique des plaintes comprend un processus de réclamation, une évaluation et une réponse structurés.

61 Recueillir et évaluer activement et systématiquement l'avis des hôtes sur la qualité des services de l'hôtel, analyser les points faibles et identifier les aspects à améliorer.

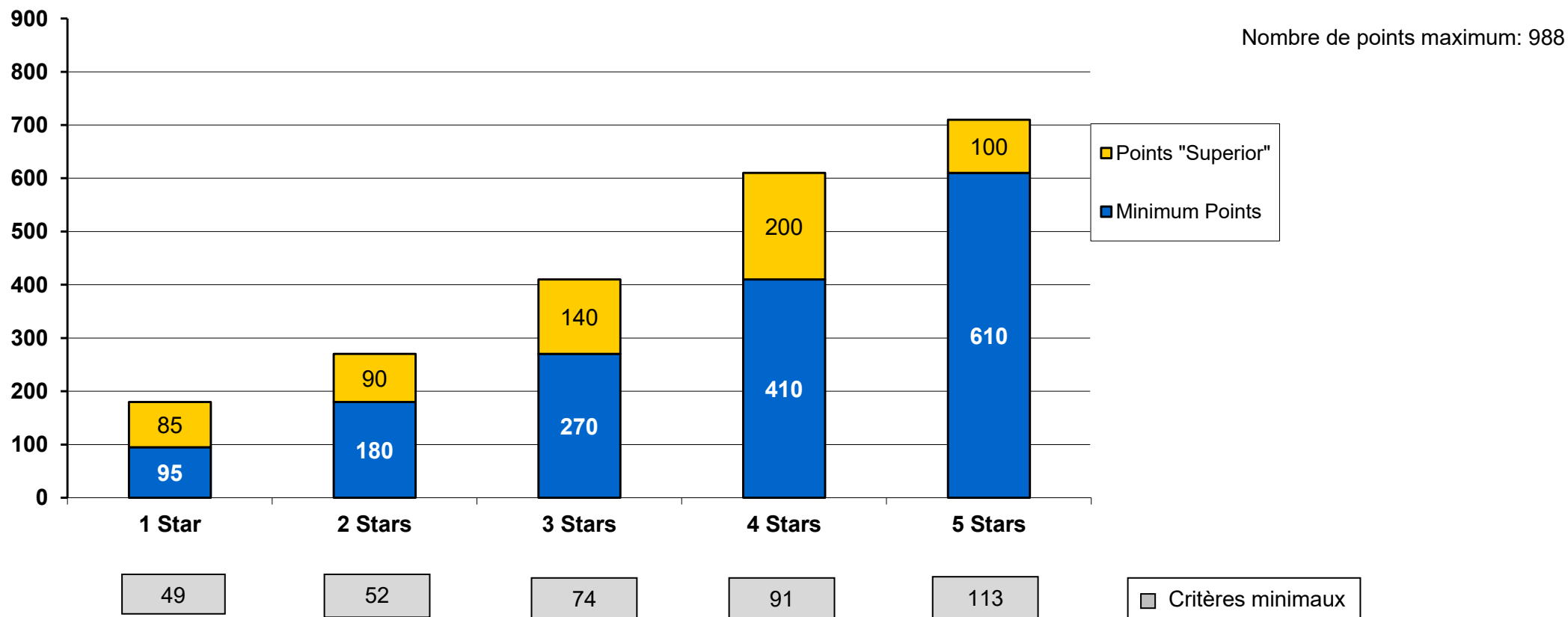
62 Ce contrôle de qualité a lieu au moins une fois pendant la période de classification, doit être analysé et documenté par des professionnels externes, à l'initiative et pour le compte de l'hôtel. Les contrôles cachés (internes), p. ex. de la chaîne de l'hôtel, sont également acceptés.

63 La traduction automatique peut être acceptée.

64 Au moins une photo de l'extérieur, une photo des espaces communs et une photo de chaque catégorie de chambre.

65 Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	239	Indication de l'empreinte carbone de l'hôtel selon la <i>Hotel Carbon Measurement Initiative</i> (HCMI) <sup>66</sup>	10					
<b>VIII. Nombre de points minimum<sup>67</sup></b>								
Hôtels				95	180	270	410	610
Supplément « Superior » <sup>68</sup>				180	270	410	610	710



<sup>66</sup> Pour plus d'informations : <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

<sup>67</sup> Pour un hôtel servant uniquement le petit-déjeuner, le nombre de points à atteindre est réduit de 20 points par catégorie. Un tel hôtel ne peut pas obtenir 5 étoiles ni 5 étoiles supérieur.

<sup>68</sup> L'octroi de l'appellation « Superior » désigne d'excellents hôtels dont le nombre de points est largement supérieur au seuil de leur catégorie, mais qui ne remplissent pas les critères minimaux de la prochaine catégorie. Ces hôtels proposent généralement un niveau de service plus élevé.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> octobre 2025 modifiant la partie réglementaire du Code wallon du Tourisme et abrogeant l'arrêté ministériel du 15 juillet 2025 modifiant la partie réglementaire du Code wallon du tourisme

Namur, le 1<sup>er</sup> octobre 2025.

V. LESCRENIER