HOTELSTARS.EU

Critères

2025 à 2030

HOTELSTARS.EU

Contenu

	Page
Informations générales sur l'hôtel	3
Accueil et services	4
Chambres	7
Gastronomie	16
Installations événementielles (MICE)	17
Loisir	18
Qualité et activités en ligne	20
Points minimums	21

Bienvenue à Hotelstars !

« Hotelstars Union » est un partenariat entre actuellement 21 pays européens – l'Arménie, l'Autriche, l'Azerbaïdjan, la Belgique, la République tchèque, le Danemark, l'Estonie, la Géorgie, l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, la Slovénie, la Suède, la Suisse – et quelques observateurs, fournissant une classification harmonisée des hôtels avec des critères et des procédures communs.

Le catalogue[1] contient tous les critères selon lesquels un hôtel est classé dans chacune des cinq catégories du système de classification de Hotelstars Union et garantit la qualité et le service pour les clients, la transparence et la sécurité pour les hôtels et répond à la fois aux questions de durabilité et aux développements technologiques.

L'Union Hotelstars a été fondée en 2009 sous le patronage de l'HOTREC - l'association faîtière des hôtels, restaurants et cafés en Europe.

Bruxelles, le 24 avril 2024

1 Des ajustements mineurs des critères pourraient être apportés au niveau national.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Informations générales sur 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
Etat des bâtiments	2	L'ensemble du mobilier, des aménagements et des équipements ainsi que toute l'infrastructure interne et externe de l'hôtel sont pleinement fonctionnels et maintenus dans un état irréprochable.	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale du « standing » de l'hôtel correspond aux exigences _____.	-	de base[2]	moyennes[3]	élevées[4]	supérieures[5]	les plus rigoureuses[6]
	4	Ambiance – Atmosphère harmonieuse / agréable dans les espaces publics (lumière, odeur, musique, couleur, etc.)	3					
Personnel	5	Tous les services sont fournis par du personnel compétent et identifiable	-	M	M	M	M	M
	6	Personnel bilingue (personnel d'accueil)	3			M	M	M
	7	Identification rapide des langues parlées par le personnel de l'hôtel (par le biais d'indicateurs tels que les badges, etc.)	3					
Stationnement	8	Parking privé directement à l'hôtel	3					
	9	Zone d'embarquement et de débarquement pour les autobus directement à l'hôtel	3					
	10	Garage	5					
	11	Borne de recharge pour voitures électriques	10					
	12	Station de recharge dédiée aux vélos électriques ou autres types de transport électrique	3					

2 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences de base. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.
3 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond à des exigences moyennes. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style.
4 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond à des exigences élevées. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont cohérents dans leur forme et leur couleur et assurent un confort élevé.
5 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond à des exigences supérieures. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et offrent un confort luxueux. L'impression générale est cohérente en termes de style, couleurs et matériaux.
6 L'impression générale de l'hôtel en termes de matériaux répond aux exigences les plus rigoureuses. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont luxueux et offrent le plus grand confort. L'impression générale est cohérente en termes de style, couleurs et matériaux.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	13	Local à vélos sécurisé	3					
Autres	14	Au moins 50% des chambres avec balcon ou terrasse	5					
	15	Ascenseur (à l'usage des hôtes)[7]	10				M	M
Equipements pour les personnes à besoins spécifiques[8]	16	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité sans barrières. Chaise roulante ou assistance	5					
	17	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité sans barrières. Chaise roulante électrique	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 de réception visuellement identifiable (avec une table, un secrétaire, un guichet, etc.) et garantissant la confidentialité	1	M	M	M	M	M
	21	Lobby, hall ou guichet de réception séparé et indépendant, garantissant la confidentialité	3					
	22	Zone de réception[9] avec fauteuils	5			M		
	23	Zone de réception[9] avec fauteuils et service de boissons	7				M	M
	24	Grand hall de réception[9] avec salon et service de boissons	10					
	25	Assistance des clients, disponible pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	1	M	M	M	M	M

7 Critère obligatoire pour les hôtels avec plus de trois étages (rez-de-chaussée inclus).
8 Selon la réglementation nationale.
9 Les critères 22 à 24 diffèrent en taille et en interprétation (de petit à grand, d'un simple coin avec fauteuils à un hall digne de ce nom).

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	26	Disponibilité physique[10] 8 heures[11] par jour **Ou** service automatique pour le check-in et le check-out 24h/24	5	M	M			
	27	Disponibilité physique[10] 10 heures[11] par jour **Ou** Disponibilité physique[10] 8 heures[11] par jour ; **En plus** d'un service automatique pour le check-in et le check-out 24h/24	10			M		
	28	Réception avec présence physique 14 heures[12] , 24 heures sur demande	15				M	
	29	Réception avec présence physique 24 heures sur 24[12]	20					M
	30	Réception / service automatique pour le check-in	1					
	31	Réception / service automatique pour le check-out	1					
	32	Service de voiturier	10					M
	33	Portier (personnel distinct)	15					
	34	Conciergerie / Directeur des relations clients (personnel distinct)	15					M
	35	Chasseur (personnel distinct)	15					
	36	Service de bagagerie sur demande	5			M	M	
	37	Service de bagagerie	10					M
	38	Service de consigne à bagages sécurisé pour les clients	5			M	M	M
	39	Business Center (bureau temporaire avec ordinateur, imprimante, photocopieuse et du personnel disponible)	5					

10 Une personne compétente est facilement joignable dans l'établissement.
11 Les heures d'ouverture principales doivent être couvertes et indiquées sur le site web / confirmation de réservation.
12 Une personne compétente est présente dans la zone de réception.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Nettoyage des chambres / changement du linge	40	Nettoyage quotidien des chambres[13]	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[13]	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 endéans 1 heure)	3					M
	45	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir, sac à linge fourni)	1			M	M	M
	46	Nettoyage chimique / nettoyage à sec (dépôt du linge avant 9h, remise à convenir – weekend exclu, sac à linge fourni)	5					
	47	Machine à laver	3					
Paiement	48	Paiement par carte	1	M	M	M	M	M
Divers	49	Parapluie à disposition des hôtes, à la réception ou dans la chambre	3			M	M	M
	50	Quotidiens du jour dans la chambre (papier ou digital)[14]	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 sur demande	3				M	M
	54	Service de cirage de chaussures	5					M
	55	Service de navette ou de limousine	5					M

13 Avec la possibilité de refuser.
14 Journaux, TV connectée, tablettes, etc.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	56	Produits de toilette sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, trousse de rasage, gel douche)	1	M	M	M	M	M
	57	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec par exemple des fleurs ou une carte-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 (Turndown service)[15]	7					M
III. Chambres								
Informations générales sur la chambre	60	Superficie des chambres (salle de bain comprise) ≥ 14m2 [16]	10					
	61	Superficie des chambres (salle de bain comprise) ≥ 18m2[16]	15					
	62	Superficie des chambres (salle de bain comprise) ≥ 22m2[16]	25					
	63	Superficie des chambres (salle de bain comprise) ≥ 30m2[16]	30					
	64	Nombre de suites[17]	3 par suite, max. 9					M
Confort du sommeil	65	Literie avec un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur d'au moins 13 cm	1	M	M			
	66	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent : lattes flexibles, …) et un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 18 cm	5			M	M	M
	67	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent : lattes flexibles, …) et un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 22 cm	7					

15 Aussi appelé « deuxième service » : changer les serviettes, retirer le couvre-lit, vider la corbeille à papier, etc.
16 Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de chambres (max. 15 %) inférieures à cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.
17 Les suites se constituent d'au moins 2 pièces distinctes (pas de suite « Junior ») ; l'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. En gros, un appartement dans une dépendance n'est pas considéré comme une suite. Afin de garantir aux hôtes l'utilisation complète des services de l'hôtel, les suites doivent être situées dans le bâtiment de l'hôtel.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	68	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent : lattes flexibles, …) et un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 25 cm	10					
Largeur des lits[18]	69.1	Lits simples d'une largeur minimale de 0,80 m[19]	1					
	69.2	Lits simples d'une largeur minimale de 0,90 m[19]	5					M
	69.3	Lits simples d'une largeur minimale de 1,00 m[19]	10					
	69.4	Lits simples d'une largeur minimale de 1,20 m[19]	15					
	70.1	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,40 m[19]	1					
	70.2	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,60 m[19]	5					
	70.3	Lits doubles d'une largeur minimale de 1,80 m[19]	10					M
	70.4	Lits doubles d'une largeur minimale de 2,00 m[19]	15					
Longueur des lits	71.1	Lits d'une longueur minimale de 1,90 m	1					
	71.2	Lits d'une longueur minimale de 2,00 m	5					M
	71.3	Lits d'une longueur minimale de 2,10 m	10					
	71.4	Lits d'une longueur minimale de 2,20 m	15					
Divers	72	Lit bébé sur demande	1	M	M	M	M	M

18 Si un hôtel ne dispose uniquement de chambres simples ou uniquement de chambres doubles, le nombre de points pour la largeur des lits sera doublé.
19 Au moment de la réservation, le client doit être informé s'il y a deux lits simples dans la chambre au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double. Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de lits (max. 15 %) inférieurs à cette largeur, le client doit en être informé avant la réservation et la confirmation de l'hébergement.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	73	Housses hygiéniques pour matelas[20] (Protège-matelas, encasings)	10					
	74	Blanchissage ou nettoyage annuel complet des matelas[21]	15					
	75	Linge et draps de lit hypoallergéniques disponibles sur demande[22]	3					
	76	Couverture moderne et bien entretenue	1	M	M	M	M	M
	77	Couverture supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	78	Oreiller bien entretenu	1	M	M	M	M	M
	79	Housses hygiéniques pour oreillers (« protège-oreillers »)[23]	7					
	80	Nettoyage et / ou remplacement annuel des oreillers[24]	1	M	M	M	M	M
	81	Oreiller supplémentaire et utilisable (non décoratif) sur demande	1			M	M	M
	82	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	5					M
	83	Choix de différents types d'oreillers	5				M	M
	84	Possibilité d'obscurcir la pièce (p. ex. rideau)	1	M	M	M	M	
	85	Possibilité d'obscurcir la pièce complètement (p. ex. volet ou rideau occultant)	5					M
	86	Rideaux transparents/moustiquaires/stores ou équivalent	3					

20 Un « Molleton » ou un tissu similaire (avec des coins élastiques) lavé une fois par mois à haute température en combinaison avec une housse de matelas amovible lavée une fois par an (si possible) OU des housses (« encasings ») lavées une fois par mois sont acceptés. Une housse est un couvre-lit en coton ou en matière synthétique qui est lavable (chimio-thermiquement), respirant, exempt d'acariens et d'excréments d'acariens et ouvert du côté inférieur.

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

22 Hypoallergénique ne doit pas être confondu avec antiallergique. La présence d'oreillers, couvertures et linge de lit antiallergiques doit être attestée par un certificat. Le garnissage du linge de lit en plumes et/ou duvet n'est pas autorisé.

23 Si des housses sont utilisées, elles doivent être perméables et lavées une fois par mois.

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

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	87	Service de réveil	1			M	M	M
Equipement des chambres	88	Débarras ou armoire pour vêtements (ouvert ou fermé) avec un nombre suffisant de cintres[25]	1	M	M	M	M	M
	89	Étagères/placard pour ranger les vêtements pliés	1			M	M	M
	90	Nombre suffisant de cintres de différents types	3				M	M
	91	Crochet pour vêtements à part	1	M	M	M	M	M
	92	1 place assise	3	M	M			
	93	1 place assise par personne	5			M	M	M
	94	1 place assise confortable (chaise/fauteuil/canapé tapissé/e) avec une table / un plateau d'appoint[26]	10				M	M
	95	1 place assise tapissée confortable supplémentaire ou causeuse (petit canapé à deux places) dans les chambres doubles ou les suites	10					M
	96	Table, bureau ou espace de travail similaire	1	M	M			
	97	Table, bureau ou espace de travail similaire et libre, un accès à une prise et un éclairage adéquat[27]	5			M	M	
	98	Table, bureau ou espace de travail similaire et libre d'une superficie minimum de 0,6m2, accès à une prise et éclairage adéquat[27]	10					M
	99	Table/tablette de chevet	1			M	M	M
	100	Prise de courant accessible dans la chambre[27]	1	M	M	M	M	M
	101	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table, du bureau ou du secrétaire[27]	3					

25 Les simples cintres câblés ne répondent pas à ce critère.
26 1 siège confortable remplace le siège pour une personne (n° 93).
27 Les prises de courant doivent être disponibles et ne pas être utilisées par d'autres appareils électriques.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	102	Prise de courant supplémentaire accessible près du lit[27]	3			M	M	M
	103	Prise de courant accessible dans la chambre (par ex. USB-A, -C)	3					
	104	Prise de courant électrique identifiable et utilisable en permanence	3					
	105	Interrupteur central d'éclairage complet de la chambre	3					
	106	Interrupteur central d'éclairage complet de la chambre près du lit	3					
	107	Veilleuse (night light)	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 (fixé au mur ou non)	1			M	M	M
	111	Porte-valise / porte-bagage ou endroit adéquat pour les déposer	5			M	M	M
	112	Corbeille à papier	1			M	M	M
Coffre-fort / option de dépôt	113	Possibilité de dépôt (par exemple à la réception)	1	M	M			
	114	Coffre-fort central (par exemple à la réception)	3			M[28]	M[28]	M
	115	Coffre-fort dans la chambre	7					M
Protection anti-bruit / climatisation	116	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	7					
	117	Portes insonorisantes ou doubles portes	10					M

28 Critère pouvant être réputé satisfait s'il y a un coffre-fort dans la chambre (voir n° 115).

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	118	Chambres avec climatisation à commande centrale	7					
	119	Chambres avec climatisation à commande individuelle	10					
	120	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (restaurant, lobby, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	10					
Dispositifs électroniques de divertissement	121	Divertissement audio ou multimédia[29]	5					
	122	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	3					
	123	Services de télévision avec écran de taille appropriée à la chambre et télécommande	1	M	M	M	M	M
	124	Services de télévision supplémentaires dans les suites avec écran de taille appropriée	3					
	125	Chaînes de télévision internationales disponibles	5				M	M
	126	Adaptateur électrique international, station de chargement (pour divers appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	1	M	M	M	M	M
Télécommunications	127	Appareil pour communications internes et externes avec manuel d'instructions (papier ou digital) sur demande[30]	5			M	M	
	128	Appareil pour communications internes et externes avec manuel d'instructions bilingue (papier ou digital) dans la chambre	10					M
	129	WIFI dans les zones publiques 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)[31]	1	M	M			
	132	Guide bilingue des services de l'hôtel (papier ou digital)	5			M	M	M

29 Les options de divertissement peuvent inclure une radio, un lecteur séparé ou des services de streaming.
30 L'hôtel doit informer le client de ce service au moment du check-in ; un affichage/écran etc. est accepté.
31 Le guide des services de l'hôtel inclut au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'heure du check-out et les horaires d'ouverture des installations de l'hôtel.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	133	Disponibilité d'une documentation touristique et pratique sur la région (papier ou digitale)	1					
	134	Ustensiles d'écriture et bloc-notes sur demande	3					
	135	Nécessaire de correspondance	3					
	136	Presse à pantalons	3					
	137	Fer et planche à repasser sur demande ou accès à une chambre de repassage équipée	1					M
	138	Fer et planche à repasser dans la chambre	3					
	139	Chausse-pieds dans la chambre	1				M	M
	140	Judas de porte	3					
	141	Mécanisme de verrouillage supplémentaire à la porte de la chambre	5					
Salles de bain	142	Superficie de la salle de bain ≥ 5m2 [32]	10					
	143	Superficie de la salle de bain ≥ 7,5m2[32]	15					
	144	Toutes les chambres avec sanitaires privatifs (douche/WC ou baignoire/WC)	1	M[33]	M[33]	M	M	M
	145	Toutes les chambres avec sanitaires privatifs (douche/WC ou baignoire/WC) et minimum 50% d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparée	10					
	146	Minimum 30% des chambres avec WC séparé, indépendant du reste des sanitaires	5					
	147	Minimum 30% des chambres avec WC douche (« japanese toilet »)	5					

32 Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de salles de bains (max. 15%) inférieures à cette taille, le client doit en être informé avant la conclusion du contrat de location.
33 Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres ne possèdent pas de salles de bains privatives (mais offrent des douches/WC partagés), 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'en informer le client avant la conclusion du contrat de location.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	148	Douche avec rideau ou séparation équivalente	1	M	M	M	M	M
	149	Douche avec paroi de douche ou séparation équivalente	5					
	150	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	151	Lavabo double dans toutes les chambres doubles et les suites	5					
	152	Tapis de bain lavable	1			M	M	M
	153	Éclairage adéquat au lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et baignore	1					
	155	Poignées de sécurité (baignoire, douche, toilette)	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 ajustable	3				M	M
	160	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
	161	Porte-serviettes ou crochets à serviettes	1	M	M	M	M	M
	162	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (p. ex. porte-serviettes chauffant)	5					M
	163	Espace de rangement	1	M	M	M		
	164	Grand espace de rangement	3				M	M

Domaine	No.	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	165	Gobelet à brosse à dents		1	M	M	M	M	M
	166	Savon liquide ou gel douche		1	M	M	M	M	M
	167	Shampooing[34]		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 en réserve		1	M	M	M	M	M
	171	1 serviette 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
	179	Tabouret/chaise de salle de bain sur demande		3					M
	180	Poubelle		1	M	M	M	M	M

34 Critère pouvant cependant être réputé satisfait si l'huile de bain ou le gel douche peuvent convenir comme shampooing. Cela doit être mentionné (sur la bouteille ou le distributeur).

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
IV. Gastronomie								
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[35]	3					
	184	Minibar (avec boissons et collations)	5				M[36]	M
	185	Maxibar ou boutique en libre-service 24h/24	3					
	186	Boissons disponibles 12h/24 via le service de chambre[37]	10				M[38]	
	187	Boissons disponibles 24h/24 via le service de chambre	15					M
	188	Bouilloire 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 service [39] (ouvert au moins 5j/7)	7				M	
	191	Bar ou espace lounge avec service[39] (ouvert 7j/7)	10					M
Petit-déjeuner	192	Espace de petit-déjeuner	1	M	M	M	M	M
	193	Petit-déjeuner continental	3	M	M			
	194	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent[40]	5			M		

35 Ou Minibar (voir critère n°184).
36 Ou Maxibar (voir critère n°185) ou boissons disponibles 12h/24h via le service de chambre (voir critère n°186).
37 Les heures peuvent être réparties en fonction des heures de pointe de l'hôtel.
38 Ou Minibar (voir critère n°184) ou Maxibar (voir critère n°185).
39 Une carte de boissons doit être disponible (sur papier ou digital).
40 Le buffet offre au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner complet, et y ajoute des oeufs et des céréales.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	195	Buffet de petit-déjeuner avec service assuré 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 pour personnes allergiques (sans gluten, sans lactose, etc.)	1	M	M	M	M	M
Restauration - Alimentation[41]	199	Cuisine régionale[42]	5					
	200	Repas servi en chambre 12h/24[37]	10				M	
	201	Repas servi en chambre 24h/24	15					M
	202	Restaurant[43,44]	5 chacun, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant[43] ouvert 7j/7	10 chacun, max. 20					M
V. Installations événementielles (MICE)								
Salles de banquet	204	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes[45]	1					
	205	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes[45]	3					
	206	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes[45]	5					

41 Pour un hôtel proposant uniquement un petit-déjeuner (parfois appelé « hôtel garni »), les critères n° 200 et 202 ne s'appliquent pas, c'est pourquoi la note à atteindre dans chaque catégorie est réduite de 20 points. Un « hôtel garni » ne peut pas obtenir 5 étoiles.
42 Le menu du/des restaurants doit proposer une majorité de plats régionaux/nationaux. La majorité des produits utilisés doit être d'origine locale.
43 Si présence de plusieurs restaurants, chacun d'entre eux doit être séparé des autres et présenter un concept et un type d'alimentation différents.
44 Les jours d'ouverture doivent être indiqués sur le site web.
45 La surface restaurant n'est pas incluse.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Salles de conférence	207	Espaces de « co-working » désignés / salles de travail en groupe[46]	10					
	208	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m2, hauteur de plafond d'au moins 2,75 m[47]	10					
	209	Service de conférence[48] (département séparé, personnel distinct)	5					
	210	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'obscurcir la salle[48] [49]	1					
	211	Climatisation des salles de conférence à réglage individuel[48]	3					
VI. Loisirs								
Sport[50]	212	Installations de détente et de loisir adéquates sur place (intérieur ou extérieur)[51] (ex. : jardin privé, court de tennis, terrain de golf, etc.)	3 par établissement, max. 9					
	213	Location d'équipement de sport (ex. : canoës, vélos)	3					
	214	Centre de fitness[52] avec au moins 4 machines d'exercice différents (ex. : ergomètre, haltères, tapis roulant, rameur, stepper)	5					
Spa/Wellness[50, 53]	215	Massages[54] (ex. : massage complet du corps, drainage lymphatique, shiatsu, réflexologie plantaire)	3 par cabine, max. 9					
	216	Salle de détente séparée[55]	3					

46 Un espace de co-working / salle de travail en groupe doit disposer d'un éclairage approprié (avec lumière artificielle de 200 lux), de tables et de chaises appropriées, du WIFI et d'un nombre suffisant de prises de courant.
47 Une salle de conférence doit disposer d'un éclairage approprié (avec lumière artificielle de 200lux), d'une connexion Wi-Fi, d'un projecteur, d'un écran de projection (adapté à la hauteur du plafond et à la taille de la pièce), d'un porte-manteau ou d'un casier et d'un nombre suffisant de prises de courant.
48 Critère satisfait si et seulement si le critère n° 208 est satisfait.
49 Critère minimum pour chaque salle de conférence.
50 Les périodes d'ouverture doivent être indiquées sur le site web.
51 Les installations font partie des locaux de l'hôtel et tous les frais liés à leur utilisation peuvent être facturés à la chambre.
52 La salle de sport a une taille minimale de 20m2.
53 L'espace spa doit être directement accessible sans devoir traverser l'espace conférence ou l'espace restaurant.
54 Les cabines ont une taille minimale de 10m2.
55 La salle de relaxation a une taille minimale de 20m2.

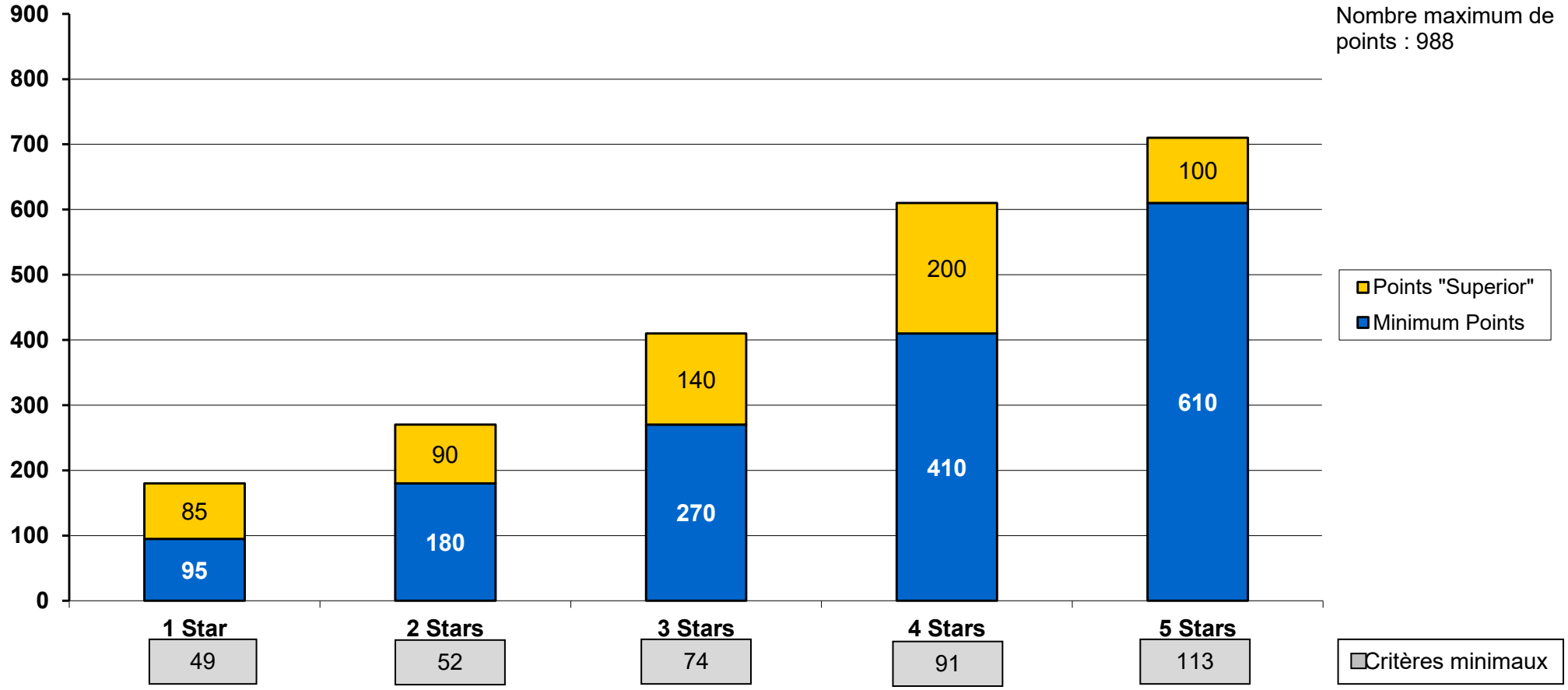
Domaine	No.	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	217	Baignoires balnéo ou équivalent		3					
	218	Sauna		3 par type de sauna[56], max. 9					
	219	Institut de beauté[54] avec au moins 4 traitements différents (ex. : soin du visage, manucure, pédicure, peelings et massage relaxation anti-stress)		5					
	220	Spa[54] avec au moins 4 traitements différents (ex. : bain, Kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam, bain de vapeur)		10					
	221	Spa en cabine privée		5					
	222	Piscine extérieure[57] ou étang de baignade[58]		10					
	223	Piscine intérieure[59]		10					
Enfants	224	Garderie sur place (pour enfants de 3 ans ou moins) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié		10					
	225	Garderie sur place (pour enfants de plus de 3 ans) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié		10					
	226	Espace ludique pour enfants (salle de jeux/terrain de jeux)		3					
	227	Équipement pour bébé sur demande (ex. : chaise haute, équipement pour réchauffer la nourriture, matelas à langer, baby phone)		3					
Autres	228	Sanitaires publics pour les hôtes		3					
	229	Programme d'accueil/d'animation ou activités de loisirs et sportives organisées		5					

56 Types de sauna : « chaud/sec » (par exemple, sauna finlandais), “chaud/légèrement humide” (par exemple, tepidarium) ou “chaud/très humide” (par exemple, hammam).
57 La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60m2.
58 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.
59 La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40m2.

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VII. Qualité et activités en ligne								
Gestion de la qualité	230	Traitement systématique des plaintes[60]	1			M	M	M
	231	Analyse systématique des commentaires des hôtes[61]	3				M	M
	232	Contrôles de qualité effectués par des clients mystères[62]	5					
	233	Système de gestion de la qualité selon le programme ISO 9001:2015 ou équivalent	15					
Activités en ligne	234	Site internet bilingue[63] avec des informations à jour, y compris la taille des lits et des photos réalistes, ainsi que l'adresse de l'hôtel et des informations sur le transport public local[64]	1	M	M	M	M	M
	235	Site internet ou application mobile, avec option de réservation directe	5					
	236	Site internet avec les commentaires des hôtes	3					
	237	Invitation active des hôtes à écrire un commentaire sur un portail ou sur le site internet à la fin de leur séjour	5					
Autres	238	Label/certificat de durabilité[65]	20					
	239	Indication de l'empreinte carbone de l'hôtel selon l'« Hotel Carbon Measurement Initiative » (HCMI)[66]	10					

60 Un traitement systématique et structuré de gestion des plaintes comprend la réception, l'évaluation et la réponse aux plaintes.
61 Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions des clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et l'identification des améliorations nécessaires.
62 Critère pouvant être réputé satisfait si les points suivants sont rencontrés au moins une fois pendant la période de classification : visite « mystère » de professionnels à l'initiative et aux frais de l'hôtel (convention 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.
63 La traduction automatique peut être acceptée.
64 Les photos doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre de chaque catégorie.
65 Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.
66 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

Domaine	No.	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VIII. Nombre minimal de points[67]								
Hôtels				95	180	270	410	610
Supplément « Supérieur » [68]				180	270	410	610	710



67 Pour un hôtel proposant uniquement un petit-déjeuner (parfois appelé « Hôtel Garni ») le nombre de points à atteindre est réduit de 20 points dans chaque catégorie. Un « hôtel garni » ne peut pas obtenir 5 étoiles.

68 L'accréditation « Supérieur » indique les excellents hôtels ayant acquis des points considérables au-delà des seuils de leur catégorie, mais qui ne répondent pas aux critères minimaux de la catégorie supérieure. Ces hôtels offrent généralement un niveau de service plus élevé.