HOTELSTARS.EU

Critères

2025 – 2030

HOTELSTARS.EU

Table des matières

	Page
Informations générales de l'hôtel	3
Réception et services	4
Hébergement	7
Restauration	16
Infrastructures événementielles (MICE)	17
Loisirs	18
Qualité et activités en ligne	20
Nombre de points minimum	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[1] contient tous les critères utilisés pour classer un hôtel dans chacune des cinq catégories du système de classification Hotelstars Union, qui 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 l'HOTREC – Hospitality Europe.

Bruxelles, le 24 avril 2024

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

Domaine	N°	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Informations générales sur l'hôtel									
Propreté / Hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont des prérequis qui ont valeur de conditions de base dans toutes les catégories.		-	M	M	M	M	M
État de propreté et entretien	2	Tous les meubles, ameublements, 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 aux exigences _____.		-	basique[2]	moyenne[3]	élevée[4]	supérieure[5]	excellente[6]
	4	Ambiance – atmosphère harmonieuse/agréable dans les espaces communs (lumière, odeur, musique, couleur, etc.)		3					
Personnel	5	Les services sont fournis par un 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 les pin's drapeau, etc.)		3					
Stationnement	8	Places de parking à l'hôtel		3					
	9	Zone de dépose pour les bus 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	Nº	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	13	Local à vélos sécurisé	3					
Divers	14	Au moins 50 % des chambres ont un balcon ou une terrasse	5					
	15	Ascenseur [7]	10				M	M
Équipements pour les personnes en situation de handicap[8]	16	Accessibilité sans obstacle Fauteuil roulant ou assistance	5					
	17	Accessibilité sans obstacle Fauteuil roulant électronique	10					
	18	Accessibilité sans obstacle Personnes aveugles ou malvoyantes	5					
	19	Accessibilité sans obstacle Personnes sourdes ou malentendantes	5					
II. Réception et services								
Zone de réception	20	Zone ou bureau de réception signalé·e (identifiable visuellement) garantissant la confidentialité	1	M	M	M	M	M
	21	Zone ou bureau de réception (séparé·e et signalé·e) garantissant la confidentialité	3					
	22	Zone de réception[9] avec fauteuils	5			M		
	23	Lobby[9] de réception avec fauteuils et service de boissons	7				M	M
	24	Hall de réception[9] avec plusieurs fauteuils et service de boissons	10					
	25	Service de réception, disponible au format numérique et par téléphone 24 h / 24	1	M	M	M	M	M

7 Pour les hôtels de plus de trois étages (rez-de-chaussée compris).
8 Selon les réglementations nationales.
9 Les critères 22 à 24 diffèrent quant à la taille et à l'interprétation liée à la sensibilité (de petit au grand, d'un simple coin avec fauteuil à un hall digne de ce nom).

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	26	Réception avec présence physique[10] 8 heures[11] par jour à l'hôtel **OU** service de check-in et check-out automatique 24 h / 24		5	M	M			
	27	Réception avec présence physique[10] de 10 heures[11] par jour à l'hôtel **OU** Réception avec présence physique[10] de 8 heures[11] par jour à l'hôtel, **en plus,** service de check-in et check-out automatique 24 h / 24		10			M		
	28	Réception avec présence physique 14 heures par jour[12], disponibilité personnelle 24 h / 24 sur demande		15				M	
	29	Réception avec présence 24 h / 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 valet		10					M
	33	Portier (personnel distinct)		15					
	34	Concierge / Responsable des relations clients (personnel distinct)		15					M
	35	Groom/voiturier (personnel distinct)		15					
	36	Service de bagagerie sur demande		5			M	M	
	37	Service de bagagerie		10					M
	38	Service de consigne à bagages sécurisée pour les hôtes		5			M	M	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	Nº	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	39	Centre d'affaires (bureau temporaire, ordinateur compris, imprimante, photocopieuse et personnel disponible)	5					
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 dans l'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 / à sec (dépôt du linge avant 9 heures, remise à convenir – week-end exclu, sac à linge fourni)	5					
	47	Lave-linge	3					
Paiement	48	Paiement sans 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)[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 des chaussures sur demande	3				M	M
	54	Service de cirage des chaussures	5					M

13 Avec possibilité d'opting-out.
14 Journaux, smart TV, tablettes, etc.

Domaine	Nº	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	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 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[15]	7					M
III. Hébergement								
Informations générales sur la chambre	60	Superficie des chambres (salle de bains 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 bains comprise) ≥30m² [16]	30					
	64	Nombre de suites[17]	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
	67	Literie flexible avec un matelas bien entretenu d'une hauteur totale d'au moins 22 cm	7					

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 meublée 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	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	68	Literie flexible avec un matelas bien entretenu d'une hauteur totale d'au moins 25 cm		10					
Largeur des lits[18]	69,1	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 0,80 m[19]		1					
	69,2	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 0,90 m[19]		5					M
	69,3	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,00 m[19]		10					
	69,4	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,20 m[19]		15					
	70,1	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,40 m[19]		1					
	70,2	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,60 m[19]		5					
	70,3	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,80 m[19]		10					M
	70,4	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 2,00 m[19]		15					
Longueur du 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

18 Si un hôtel ne dispose que de chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur du lit est multiplié par deux.
19 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	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	73	Protège-matelas hygiéniques[20]		10					
	74	Nettoyage annuel des protège-matelas et nettoyage complet des matelas[21]		15					
	75	Linge de lit et parures de lit hypoallergéniques disponibles sur demande[22]		3					
	76	Couverture 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[23]		7					
	80	Nettoyage annuel des oreillers[24]		1	M	M	M	M	M
	81	Oreiller supplémentaire utilisable, non décoratif, sur demande		1			M	M	M
	82	Deux oreillers utilisables et 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

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 refermable lavé une fois par mois sont acceptés. Le protège-matelas refermable 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. L'âme du matelas devrait faire l'objet d'un lavage professionnel 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	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	86	Rideau / tenture / stores ou équivalent		3					
	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[25]		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	Crochet pour vêtements 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 / fauteuil / canapé rembourré) avec table/plateau d'appoint[26]		10				M	M
	95	1 chaise rembourrée confortable supplémentaire ou canapé deux places dans les chambres doubles ou suites		10					M
	96	Table, bureau ou poste de travail similaire		1	M	M			
	97	Table, bureau ou poste de travail similaire disposant d'un espace de travail non encombré, d'un accès à une prise électrique et d'un éclairage adéquat[27]		5			M	M	
	98	Table, bureau ou poste de travail similaire avec un espace de travail d'une superficie min. de 0,6 m^2, accès à une prise de courant et un 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

25 Les simples cintres en fil de fer ne satisfont pas ce critère.
26 1 siège confortable remplace le siège pour une personne (nº 93).
27 Des prises de courant doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres appareils électriques.

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	101	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table, du bureau ou du secrétaire[27]		3					
	102	Prise de courant accessible supplémentaire près du lit[27]		3			M	M	M
	103	Prise électrique accessible dans la chambre (p. ex. USB-A ou USB-C)		3					
	104	Prise de courant identifiable et utilisable en permanence (prise électrique)		3					
	105	Interrupteur central pour l'éclairage de la chambre		3					
	106	Interrupteur central pour l'éclairage de la chambre au niveau du chevet		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		1			M	M	M
	111	Emplacement ou support adéquat pour ranger les bagages/valises		5			M	M	M
	112	Corbeille à papier		1			M	M	M
Mise en sûreté	113	Possibilités de mise en sûreté (p. ex. à la réception)		1	M	M			
	114	Coffre-fort central (p. ex. 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					

28 Ou un coffre-fort dans la chambre (voir nº 115).

Domaine	Nº	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	117	Portes insonorisées ou doubles portes	10					M
	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[29]	5					
	122	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	3					
	123	Services de télévision avec écran de taille appropriée pour la chambre et télécommande	1	M	M	M	M	M
	124	Services de télévision supplémentaires 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, borne de recharge (pour plusieurs appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	1	M	M	M	M	M
Télécommunications	127	Appareil pour communication interne et externe avec mode d'emploi (imprimé ou numérique) sur demande[30]	5			M	M	
	128	Appareil pour communication interne et externe dans la chambre avec mode d'emploi bilingue (imprimé ou numérique)	10					M
	129	Accès Internet 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 (imprimé ou numérique)[31]	1	M	M			

29 Par divertissement, on entend par exemple la réception de programmes radio, la lecture de contenus via des appareils séparés ou des services de streaming.
30 L'hôte doit être informé de cette possibilité lors du check-in (p. ex. par un affichage, etc.)
31 Le guide des services de l'hôtel doit indiquer au moins l'heure du petit-déjeuner, l'heure de check-out et les horaires d'ouverture des services de l'hôtel.

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	132	Guide bilingue des services de l'hôtel (imprimé ou numérique)		5			M	M	M
	133	Informations touristiques et pratiques sur la région mises à disposition (imprimées ou numériques)		1					
	134	Nécessaire d'écriture 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 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 à la porte de la chambre		5					
Salles de bain	142	Superficie de la salle de bain/des installations sanitaires ≥ 5 m^2 [32]		10					
	143	Superficie de la salle de bain ≥ 7,5 m^2 [32]		15					
	144	Toutes les chambres disposent d'une douche/de toilettes ou d'une baignoire/de toilettes		1	M[33]	M[33]	M	M	M
	145	Toutes les chambres disposent d'une douche/de toilettes ou d'une baignoire/de toilettes, dont la moitié avec une baignoire et une cabine de douche séparée		10					
	146	30 % des chambres avec toilettes séparées (de la salle de bains)		5					

32 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.

33 Si 15 % des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches/toilettes privées, mais proposent des douches/toilettes communes, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux normes habituelles avant la conclusion du contrat d'hébergement. Cette exception de 15 % ne s'applique pas aux nouveaux bâtiments dont les plans ont été réalisés après le 01.01.2020.

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	147	30 % des chambres avec toilettes lavantes (équipées d'une douchette)		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	Lavabo double 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	Barre de maintien		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	Chauffage dans la salle de bain (p. ex. porte-serviettes chauffant)		5					M
	163	Espace de rangement		1	M	M	M		

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	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	Shampoing[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 petit linge de bain par personne		1		M	M	M	M
	172	1 grand linge de bain par personne		1	M	M	M	M	M
	173	Peignoir sur demande		3				M	
	174	Peignoir		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 sur demande dans la salle de bain		3					M

34 Ce critère est considéré comme rempli si le bain moussant ou le gel douche fait aussi office de shampoing et que cela est indiqué (sur le flacon ou le distributeur).

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	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[35]		3					
	184	Minibar (avec boissons et collations)		5				M[36]	M
	185	Maxibar ou magasin en libre-service 24 h / 24		3					
	186	Boissons disponibles 12 h / 24 avec le service de chambre[37]		10				M[38]	
	187	Boissons disponibles 24 h / 24 avec 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 service[39] (ouvert au moins 5 jours sur 7)		7				M	
	191	Bar ou espace lounge avec service[39] (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 nº 184)
36 Ou maxibar (voir nº 185) ou boissons disponibles 12 h / 24 avec le service de chambre (voir nº 186).
37 Les heures peuvent être réparties en fonction des heures d'ouverture principales.
38 Ou minibar (voir nº 184) ou maxibar (voir nº 185).
39 Une carte des boissons doit être proposée (imprimée ou numérique).

Domaine	Nº	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	193	Petit-déjeuner continental	3	M	M			
	194	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent[40]	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	Carte du petit déjeuner via le service de chambre	5					M
	198	Produits adaptés aux personnes allergiques (sans gluten, sans lactose, etc.)	1	M	M	M	M	M
Restauration[41]	199	Produits régionaux[42]	5					
	200	Restauration avec le service de chambre 12 h / 24[37]	10				M	
	201	Restauration avec le service de chambre 24 h / 24	15					M
	202	Restaurant[43, 44]	5 chacun, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant[43] 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[45]	1					
	205	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes[45]	3					

40 Offre libre-service proposant au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner continental, ainsi qu'un œuf ou un met aux œufs et des céréales.
41 Les critères nº 200 et 202 ne s'appliquent pas aux hôtels qui servent uniquement le petit-déjeuner (parfois appelé «hôtel garni»), raison pour laquelle la note à obtenir dans chaque catégorie est réduite de 20 points. Un hôtel garni ne peut pas obtenir 5 étoiles.
42 Une part importante de produits régionaux.
43 Chacun 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 L'espace restaurant n'est pas inclus.

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	206	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes[45]		5					
Salles de conférence	207	Espaces de coworking dédiés / salles de travail en groupe[46]		10					
	208	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m², hauteur sous 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 à réglage individuel des salles de conférence[48]		3					
VI. Loisirs									
Sport / Loisirs[50]	212	Installations de détente et/ou de loisirs adéquates sur place, intérieures ou extérieur[51] (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[52] avec au moins 4 machines d'entraînement différentes (p. ex. ergomètre, haltères, appareil de musculation, tapis de course et de marche, rameur, escalier StairMaster)		5					
Spa / Wellness[50, 53]	215	Cabines de massage[54] (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 Acceptation uniquement si le critère nº 208 est rempli.
49 Critère minimum pour toute salle de conférence.
50 Les heures 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 m².
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 m².

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	216	Salle de relaxation séparée[55]		3					
	217	Jacuzzi ou équivalent		3					
	218	Sauna		3 par type de sauna[56], max. 9					
	219	Salon de beauté[54] 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[54] 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)[57] ou étang de baignade[58]		10					
	223	Piscine (intérieure)[59]		10					
Enfants	224	Garderie sur place (pour les enfants de moins de 3 ans) assurée par du personnel qualifié à raison d'au moins 3 heures par jour (en semaine)		10					
	225	Garderie sur place (pour les enfants de plus de 3 ans) assurée par du personnel qualifié à raison d'au moins 3 heures par jour (en semaine)		10					
	226	Espace dédié aux 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, moniteur pour bébé)		3					
Divers	228	Installations sanitaires centrales pour les hôtes		3					

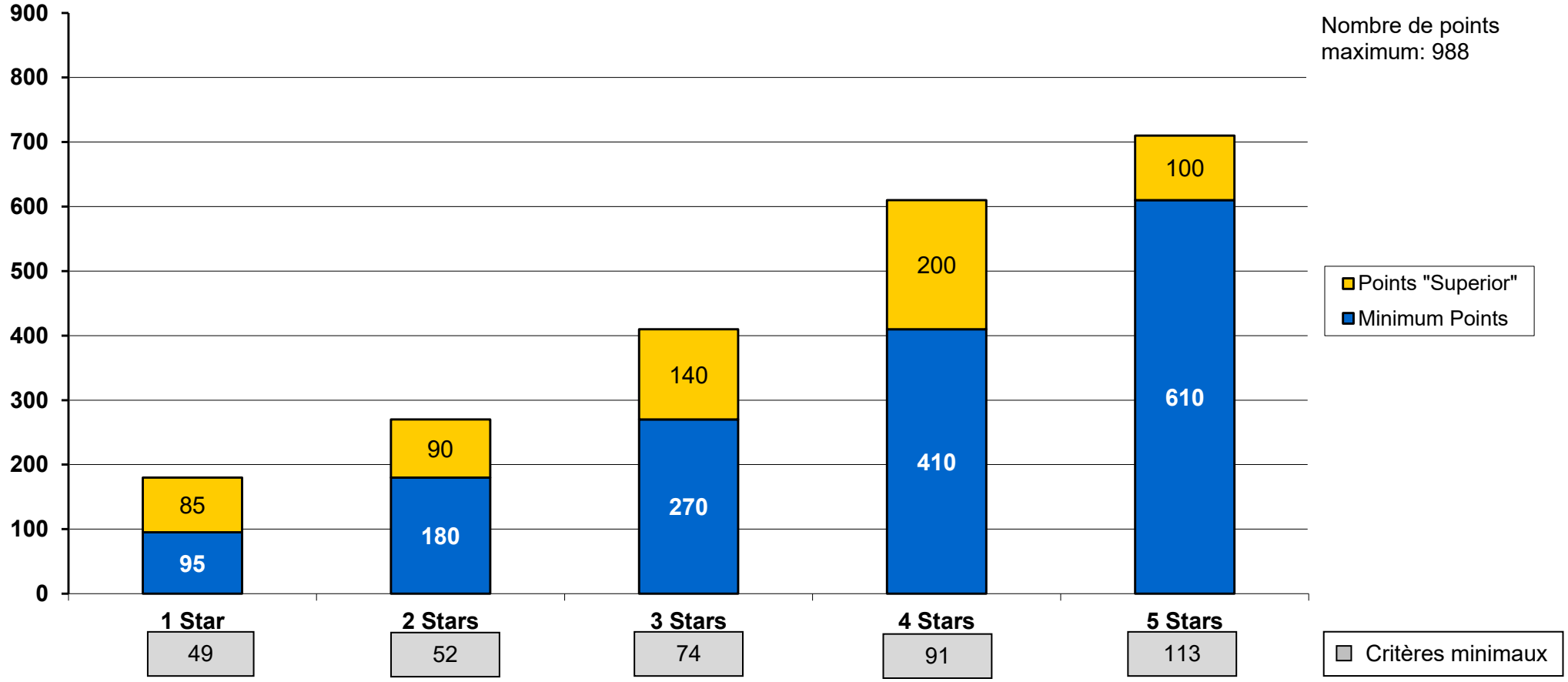
55 La salle de relaxation a une superficie d'au moins 20 m^2.
56 Types de saunas: «chaud/sec» (p. ex. sauna finlandais ou sauna sec), «chaud/légèrement humide» (p. ex. tepidarium ou sauna humide) ou «chaud/très humide» (p. ex. bain de vapeur ou hammam).
57 La piscine extérieure est chauffée et a une superficie minimale de 60 m^2.
58 Un étang de baignade est un plan d'eau artificiel servant à la natation ou à la baignade, sans traitement chimique de l'eau.
59 La piscine intérieure est chauffée et a une superficie minimale de 40 m^2.

Domaine	Nº	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	229	Programme d'accueil/d'animation ou activités sportives et de loisirs organisées		5					

VII. Qualité et activités en ligne									
Systèmes de qualité	230	Système de gestion systématique des réclamations[60]		1			M	M	M
	231	Analyse systématique des commentaires des hôtes[61]		3				M	M
	232	Contrôles de qualité effectués par des hôtes mystères[62]		5					
	233	Système de gestion de la qualité selon ISO 9001:2015 ou équivalent		15					
Activités en ligne	234	Site Internet bilingue[63] de l'hôtel avec des informations actualisées, qui comprennent notamment la taille des lits et des photos réalistes[64], l'emplacement de l'hôtel et des renseignements sur les transports en commun		1	M	M	M	M	M
	235	Site Internet optimisé pour l'utilisation avec un mobile ou une application mobile, avec option de réservation directe		5					
	236	Site Internet avec les commentaires des hôtes		3					
	237	Invitation active pour que les hôtes qui partent rédigent un avis sur un portail ou sur le site Internet		5					
Divers	238	Label/certificat de durabilité[65]		20					
	239	Indication de l'empreinte carbone de l'hôtel selon la Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI)[66]		10					

60 Un système de gestion systématique des réclamations 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 Pour que la demande «hôtes mystères» soit acceptée, les aspects suivants doivent être satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: analysés et documentés par des professionnel·le·s externes, à l'initiative et pour le compte de l'hôtel. Les contrôles cachés (internes), p. ex. de la chaîne de l'hôtel ou de la coopération, sont acceptés comme équivalents.
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 doivent être montrées.
65 Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.
66 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

Domaine	N°	Critère		Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VIII. Nombre de points minimum[67]									
Hôtels					95	180	270	410	610
Supplément «Superior» [68]					180	270	410	610	710



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

68 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 supérieure. Ces hôtels proposent généralement un niveau de service plus élevé. L'appellation «Superior» est accessible à tous les hôtels, y compris aux «hôtels garnis».