

CATALOGUE DES CRITERES

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
Informations générales de l'hôtel								
Propreté/ hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont impeccables	-	X	X	X	X	X
État des bâtiments	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	-	X	X	X	X	X
Impression générale	3	L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences ...	-	de base ¹	moyennes ²	élevées ³	supérieures ⁴	les plus rigoureuses ⁵
Personnel	4	Tous les services sont fournis par un personnel compétent et identifiable	-	X	X	X	X	X
Stationnement	5	Places de parking à l'hôtel	3					
	6	Places de parking pour les autobus	1					
	7	Garage	5					
	8	Station de recharge pour véhicules électriques (p. ex. voitures, vélos)	3					
Divers	9	Au moins 50 % des chambres avec balcon ou terrasse	2					
	10	Ascenseur (à l'usage des hôtes) ⁶	15				X	X
Installations pour les personnes handicapées⁷	11	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement	5					
	12	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, en totale autonomie, aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement	8					
	13	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, ou en totale autonomie, aux personnes sourdes et malentendantes	5					
	14	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, moyennant assistance ou coup de main ponctuel, ou en totale autonomie, aux personnes aveugles et malvoyantes	5					
	15	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité, en totale autonomie, à toutes les catégories de personnes handicapées	5					
Réception et services								
	16	Zone de réception identifiable visuellement (avec une table, un secrétaire, un guichet, ...), et garantissant la confidentialité	1	X	X	X		
	17	Lobby ou hall de réception séparé et indépendant, garantissant la confidentialité	6				X	X
	18	Zone de réception avec fauteuils	1			X		
	19	Lobby de réception avec fauteuils et service de boissons	5				X	

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	20	Grand hall de réception avec salon et service de boissons	10					X
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	X	X			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	3			X		
	23	Réception ouverte 16 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24 et offrant le service du personnel 24 heures sur 24 ⁸	4				X	
	24	Réception ouverte 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24, et offrant le service du personnel 24 heures sur 24,	6					X
	25	Check-out rapide	3					
	26	Personnel bilingue	2			X	X	
	27	Personnel multilingue	4					X
	28	Service de photocopie/ scanning	2				X	X
	29	Service de voiturier	10					X
	30	Portier ⁹	15					
	31	Concierge ⁹	15					X
	32	Chasseurs ⁹	15					X
	33	Service de bagagiste sur demande	2			X	X	
	34	Service de bagagiste	5					X
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5				X	X
Nettoyage de chambres/ changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	1	X	X	X	X	X
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	X	X	X	X	X
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	1	X	X	X		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	2				X	X
	40	Changement quotidien de la literie sur demande	4				X	X
Service de blanchisserie et de repassage	41	Nettoyage à sec de linge (prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 24 heures suivantes)	1					
	42	Nettoyage à sec de linge (prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 9 heures suivantes)	3					
	43	Service de repassage (remise du linge endéans l'heure)	2					X
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir entre l'hôte et l'hôtel)	1			X		
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9.00 AM, remise le même jour, sauf w-e)	3				X	

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

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	69	Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m ^{15,16} PERIODE DE TRANSITION: JUSQU'AU 31/12/2020 INCLUS, LES DIMENSIONS SUIVANTES SUFFISENT CEPENDANT POUR SATISFAIRE LE CRITERE : Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,40 m x 1,90 m	1	X	X			
	70	Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 1,90 m ^{15,16} PERIODE DE TRANSITION: JUSQU'AU 31/12/2020 INCLUS, LES DIMENSIONS SUIVANTES SUFFISENT CEPENDANT POUR SATISFAIRE LE CRITERE : Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m ^{15,16}	5			X		
	71	Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 2,00 m ¹⁵	15				X	X
	72	Lits simples de taille minimale de 1,00 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 2,00 m x 2,00 m ¹⁵	25					
	73	10 % des lits de longueur minimale de 2,10 m	5					
	74	Lit bébé supplémentaire	3					
	75	Couvertures, housses hygiéniques pour matelas ¹⁷ («protège-matelas»)	10					
	76	Matelas de 3 ans d'âge au maximum (facture à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	10					
	77	Blanchiment ou nettoyage annuel complet des matelas ¹⁸ (certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	10					
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	2					
	79	Couverture moderne et bien entretenue	1	X	X	X	X	X
	80	Couverture supplémentaire sur demande	2			X	X	X
	81	Oreillers modernes et bien entretenus	1	X	X	X	X	X
	82	Housses hygiéniques pour oreillers	5					
	83	Oreillers neufs (moins d'un an) ou ayant été nettoyés il y a moins d'un an (facture ou certificat à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle)	8					
	84	Oreiller supplémentaire utilisable, et non décoratif, sur demande	1			X	X	X

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

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	116	Corbeille à papier	2			X	X	X
Coffre/ dépôt	117	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)	1	X	X			
	118	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			X ²¹	X ²¹	X
	119	Coffre-fort dans la chambre	8					X
	120	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10					
Protection anti-bruit/ climatisation	121	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres, ...)	8					
	122	Portes insonorisantes ou portes doubles	8					
	123	Chambres avec climatisation à commande centrale	8					
	124	Chambres avec climatisation à commande individuelle	15					
	125	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (hall d'entrée, couloirs, restaurant, salle de petit-déjeuner)	4					
	126	Atmosphère d'harmonie dans les zones publiques de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur etc.)	4					
Électroniques de divertissement	127	Appareil de radiodiffusion ²²	1			X	X	X
	128	Lecteur audio ou multimédia	2					
	129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5					
	130	Télévision avec télécommande ²³	2	X	X			
	131	Télévision de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes ²³	4			X		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre avec télécommande, une liste des chaînes et les grilles de programme de celles-ci	6				X	X
	133	Télévision moderne supplémentaire de taille appropriée à la chambre avec télécommande dans les suites	2					
	134	Chaînes nationales et internationales disponibles	2					
	135	Télévision payante ; chaînes de film, ou de jeux vidéo, "à la carte", avec la possibilité du «contrôle adulte»	5					
	136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2					
	137	Station de chargement pour divers appareils électroniques et/ou différents adaptateurs sur demande	2					
Télécommunications	138	Téléphone public disponible pour les hôtes	1	X	X	X	X	X
	139	Téléphone (mobile) à disposition, sur demande, avec un manuel d'instructions au minimum bilingue ²⁴ , dans la chambre	3			X		
	140	Téléphone, avec un manuel d'instructions en plusieurs langues, dans la chambre	8				X	X

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

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

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	206	Pèse-personne	1					
	207	Poubelle	1	X	X	X	X	X
Gastronomie (restauration)								
Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	X	X	X	X	X
	209	Offre de boissons dans la chambre	2			X	X	X
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre	2				X ³⁵	
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4					X
	212	Maxibar sur chaque étage ³⁶	2					
	213	Réfrigérateur dans la chambre	2					
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6				X ³⁷	X
	215	Machine à café ou bouilloire de café/ thé avec accessoires dans la chambre	4					
Bar	216	Bar ³⁸ (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4				X	
	217	Bar ³⁸ (ouvert 7 jours sur 7)	6					X
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	X	X	X	X	X
	219	Petit-déjeuner complet ³⁹	1	X				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	2		X	X		
	221	Buffet de petit-déjeuner, avec service, ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	8				X	X
	222	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					X
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	X	X	X	X	X
	224	Repas servi en chambre 14 heures sur 24	5				X	
	225	Repas servi en chambre 16 heures sur 24	10					X
	226	Restaurant ⁴¹ ouvert 5 jours sur 7 ⁴²	5 chacun, max. 10					
	227	Restaurant ⁴¹ ouvert 6 jours sur 7 ⁴³	8 chacun, max. 16				(X) ⁴⁴	
	228	Restaurant ⁴¹ ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20					X ⁴⁵
	229	Cuisine diététique	2					
	230	Cuisine régionale ⁴⁶	4					
Installations d'événements (MICE)								
Salles de banquet	231	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴⁷	2					
	232	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴⁷	4					
	233	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴⁷	8					
Salles de conférence	234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,50 m ⁴⁸	10					
	235	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,75 m ⁴⁸	15					

Domaine	N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
	236	Salle(s) de congrès d'au moins 250 m ² , hauteur de plafond minimale de 3,50 m ⁴⁸	20					
	237	Salles de travail en groupes/ salles de pause ⁴⁹	2 par salle, max. 4					
	238	Centre d'affaires (bureau séparé et personnel disponible)	3					
	239	Service de conférence ⁴⁹ (département séparé, personnel séparé)	5					
	240	Bureau de conférence/ équipe de transcription ⁴⁹	1					
Équipements/ technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant adéquat au nombre de sièges ^{49,50}	2					
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle ^{49,50}	3					
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴⁹	3					
Loisirs								
Sport	244	Installations sportives, ou de détente, sur place (à l'intérieur ou à l'extérieur) ⁵¹ (p. ex. terrain de tennis, terrain de golf, ... ⁵²).	3 par installation, max. 9					
	245	Location d'équipement de sport (skis, canoës, vélos)	2					
	246	Centre de fitness ⁵³ avec au moins 4 machines d'exercices différents (p. ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, rameur, escalier d'exercice)	4					
Spa/ bien-être⁵⁴	247	Massages ⁵⁵ (p. ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 par cabine, max. 6					
	248	Salle de détente séparée ⁵⁶	3					
	249	Baignoires "balnéo" ou équivalent	3					
	250	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna ⁵⁷ , max. 10					
	251	Salon de beauté ⁵⁵ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p. ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5					
	252	Spa ⁵⁵ avec, au moins, 4 types de traitement différents (p. ex. bain, kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam et bain de vapeur)	5					
	253	Spa en cabine privée	2					
	254	Piscine extérieure ⁵⁸ ou étang de baignade ⁵⁹	10					
	255	Piscine intérieure ⁶⁰	15					

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