

**RECOMMANDATION**  
**du Comité de Ministres**  
**de l'Union économique Benelux**  
**concernant la classification**  
**des établissements d'hébergement**

**M (96) 10**

Le Comité de Ministres de l'Union économique Benelux,

Vu l'article 8 du Traité d'Union,

Considérant que les Recommandations M (86) 10, M (88) 15 et M (89) 3 concernant la classification des établissements d'hébergement, sont obsolètes et que, eu égard à la qualité croissante du secteur hôtelier dans nos pays, il est jugé nécessaire de remplacer ces Recommandations par les dispositions suivantes,

Recommande :

*Article 1<sup>er</sup>*

Au sens de la présente Recommandation, on entend par établissement d'hébergement les établissements offrant, à titre professionnel, dans un but lucratif et en conformité avec les dispositions légales en vigueur dans le pays en cause, le logement, le cas échéant, pour une nuit seulement.

*Article 2*

- § 1. Les gouvernements des trois pays du Benelux sont invités à prendre ou à faire prendre par les instances ou organismes compétents de leur pays les mesures qui s'imposent en vue d'appliquer la classification officielle Benelux prévoyant une répartition en catégories des établissements d'hébergement, ainsi que les normes y afférentes, telles qu'elles sont reprises aux chapitres 1 à 11 de l'annexe.
- § 2. Chaque gouvernement ou les instances ou organismes compétents visés au premier paragraphe peuvent prendre des mesures complémentaires en vue d'appliquer les normes afférentes à la classification qui sont reprises au chapitre 12 de l'annexe.

*Article 3*

§ 1. Cette application comprend au moins :

1. le mode d'introduction de la demande ;
2. l'enquête en vue de la répartition visée à l'article 2 ;
3. la répartition suivant les normes reprises en annexe ;
4. le contrôle et les sanctions éventuelles ;
5. les moyens de faire connaître la classification ;
6. le recours.

§ 2. Chaque gouvernement ou les instances ou organes visés à l'article 2 peuvent accorder des dérogations aux normes reprises en annexe. La Commission spéciale pour le Tourisme sera informée de la décision relative aux dérogations.

*Article 4*

Cette classification Benelux s'applique uniquement aux établissements d'hébergement qui y adhèrent de manière volontaire. Chaque gouvernement ou les instances ou organismes compétents visés à l'article 2 peuvent néanmoins la rendre obligatoire à tous les établissements d'hébergement sous leur juridiction.

*Article 5*

Les normes de classification figurant en annexe pourront être revues à l'expiration d'une période d'au moins trois années à compter de l'entrée en vigueur si l'un des gouvernements en fait la demande au Comité de Ministres.

*Article 6*

§ 1. Les trois gouvernements sont invités à prendre ou à faire prendre les mesures propres à assurer l'entrée en vigueur de la classification visée dans la présente Recommandation au plus tard le 1.1.2000.

§ 2. Dans les six mois qui suivent l'entrée en vigueur de la classification, chacun des gouvernements fera rapport au Comité de Ministres sur les mesures prises pour l'exécution de la présente Recommandation.

*Article 7*

Les recommandations M (86) 10, M (88) 15 et M (89) 3 concernant la classification des établissements d'hébergement sont abrogées.

Fait à Bruxelles, le 12 novembre 1996.

Le Président du Comité de Ministres,

E. DERYCKE

## CLASSIFICATION HOTELIERE BENELUX

	1	2	3	4	5
<b>A. CHAMBRE A COUCHER</b>					
01 GENERALITES					
01.01 Marques extérieures manifestes (p.ex numéro, nom, lettre)	X	X	X	X	X
01.02 Possibilité de fermeture	X	X	X	X	X
01.03 Minimum une fenêtre	X	X	X	X	X
01.04 Des informations adéquates des services hôteliers supplémentaires offerts à la clientèle logeante doivent être disponibles dans la chambre			X	X	X
01.05 Surface minimale de la chambre 2 personnes - 24 m <sup>2</sup> (y compris la salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12)					X
A partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2000, cette norme se présentera comme suit :					
Surface minimale de la chambre 2 personnes					
- 17 m <sup>2</sup> (y compris salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12), pour les hôtels dont la construction sera parachevée après le 1 <sup>er</sup> janvier 2000			X		
- 22 m <sup>2</sup> (y compris salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12)				X	
- 26 m <sup>2</sup> (y compris salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12)					X
01.06 Protection contre les nuisances sonores					X
01.07 Entrée particulière pour chaque chambre	X	X	X	X	X
02 MOBILIER ET AUTRE EQUIPEMENT					
02.01 Tentures opaques ou équipement analogue	X	X	X		
02.02 A. Rideaux opaques de l'extérieur ou équipement analogue				X	X
B. Tentures non-translucides ou équipement analogue				X	X
02.03 Lit avec literie appropriée	X	X	X	X	X
02.04 Armoire, ou espace aménagé analogue, à usage de penderie et lingerie, pourvu de cintres	X	X	X	X	X
02.05 Un siège par client logeant	X	X	X	X	X

	1	2	3	4	5
02.06 Un fauteuil par client logeant				X	X
02.07 Une table et une chaise appropriée (comptée comme un siège)	X	X			
02.08 Une table pouvant également servir de table à écrire et une chaise appropriée (comptée comme un siège)			X		
02.09 Une table de salon et fauteuils appropriés, tels que visés dans la norme 02.06				X	X
02.10 Une table à écrire et une chaise appropriée (comptée comme un siège)				X	X
02.11 Une table de repas (pouvant être remplacée par la table à écrire ou la table de salon si celle-ci est adaptable), ou une table mobile disponible dans l'hôtel, et une chaise appropriée par client logeant (comptée comme siège, tel que visé dans la norme 02.05)					X
02.12 Un porte-bagages ou équipement analogue		X	X	X	X
02.13 Un grand miroir (autre que celui du lavabo)			X	X	X
02.14 Radio sur demande		X			
02.15 Radio obligatoire et télévision sur demande			X		
02.16 Télévision couleur avec commande à distance et radio				X	X
02.17 Coffre-fort					X
02.18 Corbeille à papier	X	X	X	X	X
03 EQUIPEMENT SANITAIRE PRIVE					
03.01 Lavabo avec eau chaude et froide disponible en permanence	X	X	X	X	X
03.02 Miroir de lavabo	X	X	X	X	X
03.03 Miroir grossissant avec éclairage incorporé					X
03.04 Espace pour articles de toilette près du lavabo	X	X	X	X	X
03.05 Savon	X	X	X	X	X
03.06 Un gobelet par personne	X	X	X	X	X
03.07 Poignée pour entrer et sortir du bain	X	X	X	X	X
03.08 Un essuie-mains par personne (dimension minimale : 0,45 x 0,85 m)	X	X	X		
03.09 Deux essuie-mains par personne (dimension minimale : 0,45 x 0,85 m)				X	X

	1	2	3	4	5
03.10 Un drap de bain par personne (dimension minimale 0,63 x 1,26 m), si la salle de bains répond à la norme 03.12	X	X	X	X	X
03.11 Tapis de bain				X	X
03.12 Salle de bains privée avec WC, communiquant avec la chambre (par salle de bains, on entend un local, entièrement clos et accessible par une porte, équipé d'une baignoire avec douchette ou d'une douche, avec eau courante chaude et froide disponible en permanence, éclairage et aération) A. Pour 35 % du nombre total de chambres B. Pour 100 % du nombre total de chambres			X	X	X
03.13 Bonnet de bain jetable			X	X	X
03.14 Gel douche/bain mousse et shampooing			X	X	X
03.15 Sèche-cheveux					X
04 EQUIPEMENT TECHNIQUE					
04.01 Près du miroir de lavabo, une prise de courant avec indication du voltage	X	X	X	X	X
04.02 Système d'aération s'il est impossible d'ouvrir une fenêtre	X	X	X	X	X
04.03 Eclairage général	X	X	X	X	X
04.04 A l'entrée de la chambre, il doit y avoir un interrupteur pour l'éclairage	X	X	X	X	X
04.05 Eclairage du lavabo	X	X	X	X	X
04.06 Eclairage pouvant être commandé depuis le lit	X				
04.07 Eclairage de chevet pouvant être commandé depuis le lit		X			
04.08 Eclairage de chevet par personne, pouvant être commandé à partir du lit			X	X	X
04.09 Eclairage de la table à écrire			X	X	X
04.10 Chauffage central ou chauffage au moyen d'appareils installés à demeure individuellement réglables	X	X			
04.11 Chauffage central ou appareil analogue, réglable dans et par chambre			X	X	X
04.12 Téléphone raccordé (in)directement au réseau public			X	X	X
04.13 Air conditionné					X

	1	2	3	4	5
04.14 Possibilité de raccordement pour la transmission de données					X
<b>B. EQUIPEMENT SANITAIRE COMMUN DANS LE CORPS DE LOGIS POUR LA CLIENTELE LOGEANTE</b>					
05 WC (dans le corps de logis)					
05.01 Dans la partie de l'établissement hôtelier réservée au logement, il faut au moins un WC par 10 chambres qui ne disposent pas d'un WC privé (moins de 10 chambres = 10 chambres ; s'il y a plus de 10 chambres, on arrondit au multiple supérieur de 10). Ce WC doit être équipé d'un crochet à vêtements et d'eau courante disponible en permanence, doit être suffisamment aéré et éclairé et doit être séparé de la salle de bains visée au chapitre 06.		X			
05.02 Dans la partie de l'établissement hôtelier réservée au logement, il faut au moins un WC, par étage ou au niveau supérieur ou inférieur, par 10 chambres qui ne disposent pas d'un WC privé (moins de 10 chambres = 10 chambres ; s'il y a plus de 10 chambres, on arrondit au multiple supérieur de 10). Ce WC doit être équipé d'un crochet à vêtements et d'eau courante disponible en permanence, doit être suffisamment aéré et éclairé et doit être séparé de la salle de bains visée au chapitre 06.			X		
05.03 Seau hygiénique		X	X		
06 SALLE DE BAINS (dans le bâtiment)					
06.01 Dans la partie de l'établissement hôtelier réservé au logement, il faut au moins une salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12 (à l'exclusion du WC), par 10 chambres ne disposant pas d'une salle de bains privée (moins de 10 chambres = 10 chambres ; s'il y a plus de 10 chambres, on arrondit au multiple supérieur de 10)		X	X		
06.02 Dispositif pour pendre les vêtements à l'abri de l'eau		X	X		
06.03 Siège		X	X		
06.04 Poignée pour entrer ou sortir du bain		X	X		
06.05 Miroir		X	X		
06.06 Dispositif pour déposer le savon		X	X		

	1	2	3	4	5
06.07 Porte-essuies	X	X			
06.08 Mise à disposition d'un drap de bain	X	X			
<b>C. SERVICES ET LOCAUX COMMUNS DANS LE CORPS DE LOGIS POUR LA CLIENTELE LOGEANTE</b>					
07 ACCÈS/ACCESSIBILITÉ					
07.01 La clientèle logeante doit pouvoir accéder à l'établissement hôtelier 24h/24h	X	X	X	X	X
07.02 A. Externe					
- Une personne doit pouvoir être contactée dans l'établissement 24h/24h, éventuellement par télécopieur ou répondeur	X				
- Un préposé de l'établissement doit être accessible 24h/24h		X	X	X	X
B. Interne					
Un préposé de l'établissement doit être accessible 24h/24h pour la clientèle logeante	X	X	X	X	X
07.03 Service de réception de 07.00 h à 23 h			X		
07.04 Service de réception assuré par la présence physique d'un préposé à la réception de 07.00 à 23.00 heures et présence physique d'un préposé de l'hôtel dans les locaux communs de 23.00 h à 7.00 h				X	
07.05 Service de réception assuré par la présence physique d'un préposé à la réception 24 h/24 h					X
08 LOCAUX					
08.01 Réception (par réception, on entend un hall ou un local destiné à la clientèle logeante, pour les services de réception de ladite clientèle)		X			
08.02 Réception avec comptoir de réception pour la clientèle logeante			X	X	X
08.03 Espace avec ensemble de sièges, éventuellement dans la réception, avec possibilité d'obtenir des consommations sans obligation de consommer	X	X	X	X	X
08.04 Local séparé avec ensemble de sièges et possibilité d'obtenir des consommations			X		

	1	2	3	4	5
08.05 Bar avec personnel pour servir des consommations				X	X
08.06 Si des repas sont servis, un local ou une partie de local doit être réservé(e) à cet effet	X				
08.07 Une salle à manger si des repas sont servis		X	X	X	X
08.08 Restaurant à la carte					X
08.09 Si l'établissement comporte aussi un restaurant, la clientèle logeante doit pouvoir atteindre le corps logis sans devoir traverser le local				X	X
08.10 Vestiaire				X	
08.11 Vestiaire surveillé					X
08.12 Au moins un WC pour dames et un WC pour messieurs ainsi qu'un lavabo près de ces WC à l'étage des locaux communs ou au niveau supérieur ou inférieur. Dispositif pour pendre les vêtements et seau hygiénique fermé	X	X			
08.13 Au moins un WC pour dames et un WC pour hommes, avec <i>lavabo séparé</i> pour chacun d'eux, à l'étage des locaux communs ou au niveau supérieur ou inférieur. Dispositif pour pendre les vêtements et seau hygiénique fermé			X		
08.14 Au moins un WC pour dames et un WC pour hommes, avec lavabo séparé pour chacun d'eux, avec eau courante <i>chaude et froide</i> , à l'étage des locaux communs ou au niveau supérieur ou inférieur. Dispositif pour pendre les vêtements et seau hygiénique fermé				X	X
09 EQUIPEMENT TECHNIQUE					
09.01 Possibilité de chauffage permanent et d'aération de tous les locaux accessibles à la clientèle	X	X	X	X	X
09.02 Possibilité d'avoir des entretiens téléphoniques privés	X	X			
09.03 Un téléphone avec alvéole insonore ou une cabine téléphonique, avec raccordement au réseau public			X	X	X
09.04 Télécopieur		X	X	X	X
09.05 S'il y a plus de trois étages, au moins un ascenseur desservant tous les niveaux destinés au logement des clients, au départ du rez-de-chaussée (non considéré comme un étage)		X			

	1	2	3	4	5
09.06 S'il y a plus de <i>deux</i> étages, au moins un ascenseur desservant tous les niveaux destinés au logement des clients, au départ du rez-de-chaussée (non considéré comme étage)			X		
09.07 Un ascenseur desservant tous les niveaux destinés au logement des clients				X	
09.08 Un ascenseur desservant tous les niveaux destinés aux clients					X
09.09 Eclairage dans les locaux communs	X	X	X	X	X
09.10 Indication visible de l'accès au WC visé aux points 8.12, 8.13 et 8.14, devant être éclairé toute la nuit	X	X	X	X	X
10 AUTRES EQUIPEMENTS					
10.01 Possibilité d'obtenir un petit déjeuner	X	X	X	X	X
10.02 Petit déjeuner-buffet					X
10.03 Service petit déjeuner possible dans les chambres				X	X
10.04 Equipement pour le cirage des chaussures (moyens dans les chambres ou machines à cirer les chaussures dans le bâtiment)	X	X			
10.05 Equipement pour le cirage des chaussures (moyens dans les chambres), ainsi qu'une machine dans le bâtiment ou un service de cirage des chaussures			X	X	
10.06 Equipement pour le cirage des chaussures (moyens dans les chambres) et machine dans l'hôtel et service de cirage des chaussures					X
10.07 Transport de bagages en l'absence de chariot à bagages		X	X	X	
10.08 Service bagages assuré par des bagagistes					X
10.09 Faculté pour la clientèle logeante d'effectuer le dépôt d'objets de valeur contre reçu			X	X	X
10.10 Service de coffres-forts				X	X
10.11 A. Possibilité de se procurer des journaux B. Possibilité de se procurer de la lecture, des journaux et des articles de toilette				X	
10.12 Service taxis				X	X
10.13 Service de voitures de location					X

	1	2	3	4	5
10.14 Réserveation de voyages					X
10.15 Réserveation de spectacles					X
10.16 Possibilité de payer la note avec les cartes de crédit et devises étrangères les plus courantes				X	X
10.17 Connaissances linguistiques du personnel affecté à la réception				X	X
10.18 Service dans les chambres de 07.00 h à 23.00 h				X	
10.19 Service dans les chambres 24 h/24 h et minibar dans les chambres					X
10.20 Repas froids et chauds servis dans les chambres jusqu'à 24 heures					X
10.21 Possibilité de se procurer des articles cadeaux					X
10.22 Service parking					X
10.23 Service de blanchisserie				X	
10.24 Service de blanchisserie ; remise dans la journée si les vêtements sont rentrés avant 9 heures					X
10.25 Service de nettoyage à sec					X
10.26 Service de coiffure					X
10.27 Disponibilité de suites Suite = espace de logement, comprenant une chambre à coucher et un local de séjour séparés, avec une porte d'accès générale, ainsi qu'une salle de bains, telle que visée dans la norme 03.12, d'une superficie minimale de 50 m <sup>2</sup>					X
10.28 Service de secrétariat					X
10.29 Service de concierge					X
<b>D. GENERALITES</b>					
11. ETAT D'ENTRETIEN ET DE PROPRIETE					
11.01 La chambre à coucher, le sanitaire et les locaux communs doivent être dans un état d'entretien suffisant	X	X	X	X	X
11.02 La chambre à coucher, le sanitaire et les locaux communs doivent être propres	X	X	X	X	X

	1	2	3	4	5
12. NORMES FACULTATIVES					
12.01 L'aménagement et le standing de l'établissement doivent être au moins conformes au statut d'un hôtel simple	X				
12.02 L'aménagement et le standing de l'établissement doivent être au moins conformes au statut d'un hôtel standard		X			
12.03 L'aménagement et le standing de l'établissement doivent être au moins conformes au statut d'un hôtel de classe moyenne			X		
12.04 L'aménagement et le standing de l'établissement doivent être au moins conformes au statut d'un hôtel de première classe				X	
12.05 L'aménagement et le standing de l'entreprise doivent être au moins conformes au statut d'un hôtel de luxe					X

## COMMENTAIRE

Dans la liste de normes annexée au Règlement Classification hôtelière Benelux figurent les normes auxquelles doivent répondre les établissements hôteliers pour pouvoir être classés dans une catégorie déterminée.

Les normes s'inspirent du caractère fonctionnel de l'équipement auquel elles se rapportent. Cela signifie qu'un équipement déterminé doit pouvoir être utilisé fonctionnellement en tant que tel. C'est ainsi, par exemple, que la norme «Une table ou table de salon» n'est pas respectée si un téléviseur est posé sur ladite table et qu'elle ne peut dès lors être utilisée de manière fonctionnelle, à savoir s'y asseoir ou y déposer des objets.

Pour constater si un équipement déterminé satisfait à une norme, on se fonde sur la signification généralement acceptée dudit équipement et sur son caractère fonctionnel. Les normes citées ci-dessous font l'objet du commentaire suivant à toutes fins utiles.

### A. CHAMBRE A COUCHER

#### 01.03 Une fenêtre

Il doit s'agir d'une fenêtre donnant sur l'extérieur afin de laisser entrer la lumière du jour et de vouloir regarder vers l'extérieur. Très généralement, on peut préciser que la partie inférieure de la fenêtre devra être placée au maximum à hauteur d'épaule.

#### 01.06 Dispositif antibruit

Il s'agit en l'occurrence de lutter contre une nuisance sonore provenant de la rue ou d'autres chambres et du couloir.

#### 02.01 Rideaux opaques ou équipement analogue

Il s'agit en l'occurrence de rideaux que le client utilise quand il commence à faire noir, ou lorsqu'il va se mettre au lit, et qui occultent la chambre tant de l'intérieur que de l'extérieur.

#### 02.02 A. Rideaux occultant la chambre de l'extérieur ou équipement analogue B. Tentures opaques ou équipement analogue.

Pour les hôtels 4 et 5 étoiles, l'intention est de rendre obligatoire la présence de rideaux et de tentures. Les rideaux doivent empêcher que l'on puisse regarder dans la chambre depuis l'extérieur, tout en permettant au client de

regarder vers l'extérieur. Les tentures doivent complètement occulter la chambre pour permettre au client de bien dormir, en plein jour également.

#### 02.06 Un fauteuil par client logeant

Un fauteuil est un siège commode et confortable muni d'accoudoirs. Un banc confortable ne peut être considéré que comme un seul fauteuil, à la condition d'être muni d'accoudoirs. L'objectif visé par la norme est que le fauteuil forme, avec la table de salon, un endroit où les clients peuvent s'ils le souhaitent s'asseoir l'un en face de l'autre. Un lit pliant supplémentaire ou un canapé-lit ne sont du reste pas considérés comme couchette pour la détermination du nombre de fauteuils.

#### 02.07 Une table et une chaise appropriée

Une table à laquelle il est possible d'écrire, en l'absence d'une table à écrire, et sur laquelle il est possible de déposer des objets. Pour pouvoir également écrire sur la table, il faudra une chaise appropriée - pour ce qui concerne sa hauteur. Dès lors, des tables de chevet et une table pour téléviseur ne satisfont pas à la norme.

#### 02.10 Une table à écrire et chaise appropriée

Une table à écrire est un ensemble mobilier permettant de s'y installer pour écrire. Il est évident que pour pouvoir utiliser fonctionnellement la table aussi en tant que telle, il faut une chaise appropriée - quant à sa hauteur - et un sous-main indépendant de taille convenable, ainsi qu'un éclairage efficace, tel celui défini à la norme 04.09.

#### 02.12 Un support à bagages ou équipement analogue

Il s'agit d'un dispositif - éventuellement pliant - conçu de façon à pouvoir y déposer horizontalement une valise ou autre bagage à une hauteur et à un endroit facilitant l'emballage et le déballage.

#### 02.14 Une radio sur demande

La norme vise à mettre à la disposition de la clientèle une radio qui doit lui permettre de capter divers canaux de l'intérieur du pays et aussi de l'étranger.

#### 03.04 Espace pour articles de toilette ou lavabo

Un équipement dans la proximité directe du lavabo pour y déposer des articles de toilette.

#### 03.08 Un essuie-mains par personne (dimensions minimales 0,45 x 0,85 m)

- 03.09 Deux essuie-mains par personne (dimensions minimales 0,45 x 0,85 m)  
La norme se fonde sur des dimensions standard fonctionnelles et de l'essuie-mains de 0,50 x 1,00 m. Il a toutefois été tenu compte d'une marge de rétrécissement de 15 % maximum due aux nombreux lavages.
- 03.10 Un essuie de bain par personne (dimensions minimales : 0,63 x 1,26 m), si la salle de bains répond à la norme 03.12.  
La norme se fonde sur des dimensions standard fonctionnelles de l'essuie-mains de 0,70 x 1,40 m. Il a toutefois été tenu compte d'une marge de rétrécissement de 10 % maximum due aux nombreux lavages.
- 04.03 Eclairage général  
Une source lumineuse générale, commandée par un interrupteur situé à l'entrée de la chambre et éclairant suffisamment la chambre. Il ne s'agit pas par conséquent de la même source lumineuse que l'éclairage de chevet ou l'éclairage du lavabo.
- 04.05 Eclairage du lavabo  
Une source lumineuse à proximité immédiate du miroir de lavabo, fournissant au client une lumière suffisante pour ses soins de toilette.
- 04.07 Eclairage de chevet pouvant être commandé depuis le lit  
Une source lumineuse placée au lit ou près du lit, permettant la lecture dans une chambre éventuellement plongée dans l'obscurité par ailleurs.

### **C. SERVICES ET LOCAUX COMMUNS DANS LE CORPS DE LOGIS POUR CLIENTELE LOGEANTE**

- 07.02 A. Extérieur
1. Une personne doit pouvoir être contactée dans l'établissement 24 h/24 h par télécopieur ou répondeur
  2. Un préposé de l'établissement doit être accessible 24 h/24 h
- B. Intérieur
- Un préposé de l'établissement doit être accessible 24 h/24 h.

Cette norme établit une distinction entre accessibilité externe et interne de l'hôtel. On entend par accessibilité externe la possibilité, pour la clientèle logeante ou les préposés de l'établissement, de pouvoir être contactés par des personnes de l'extérieur. Par accessibilité interne on entend la possibilité, pour la clientèle logeante, de pouvoir contacter un préposé de l'établissement.

En ce qui concerne l'accessibilité externe, il est suffisant pour l'hôtel 1 étoile de pouvoir contacter une personne dans l'hôtel 24 h par jour via le téléco-pieur ou le répondeur. Pour obtenir le classement dans une catégorie supérieure, un préposé de l'établissement doit être accessible 24 h/24 h.

En ce qui concerne l'accessibilité interne, la clientèle logeante doit pouvoir à tout moment, par exemple en cas d'urgence, appeler et contacter un préposé de l'entreprise.

07.03 Service de réception de 07.00 à 23.00 h

Pour les activités à la réception, un employé doit assurer la permanence durant les heures indiquées ou être disponible sur appel (par ex. via une sonnette).

07.04/05 Service de réception assuré par la présence physique d'un préposé à la réception

Un comptoir avec un réceptionniste présent en permanence pour les activités inhérentes à la réception. La norme vise au demeurant à garantir le repos dans l'établissement, tant durant le jour que durant la nuit, et à assurer la sécurité de la clientèle.

08.01 Réception

La définition de la réception vise à faire ressortir qu'il s'agit d'un espace destiné spécifiquement à l'accueil de la clientèle et que cette réception ne peut pas faire partie d'un éventuel café ou restaurant ouvert au public. La réception peut cependant être située dans un espace ayant une autre fonction, à la condition que ledit espace soit accessible exclusivement à la clientèle de l'hôtel. L'objectif de la présente définition est de garantir que la réception, notamment la remise des clefs et autres documents, ne se fasse pas dans un espace accessible au public, afin d'offrir à la clientèle une certaine intimité.

08.04 Local séparé avec ensemble de sièges, avec service pour les boissons.

Il s'agit d'un espace séparé des autres commodités publiques (telles le lounge), dans lequel se trouvent un meuble bar et/ou des sièges et des tables confortables et où des boissons peuvent être servies à la clientèle.

08.07 Une salle de restaurant si des repas sont servis

Si des déjeuners et/ou dîners sont servis, l'établissement doit disposer d'une salle de restaurant équipée à cet effet. Le petit déjeuner n'est pas compté comme repas.

## 10 Autres équipements

Lorsqu'il est question de «service» dans le présent paragraphe, on n'entend pas par ce terme les services offerts à la clientèle à sa demande. Ce service doit être clairement porté à la connaissance de la clientèle.

### 10.01 Possibilité d'obtenir un petit déjeuner

La clientèle doit pouvoir obtenir un petit déjeuner dans la chambre, ou dans un local situé dans le bâtiment de l'établissement hôtelier, à des heures clairement renseignées. Ce service doit être porté à la connaissance du client.

### 10.08 Service bagages assuré par des bagagistes

A l'arrivée et au départ, des préposés engagés à cet effet doivent offrir à la clientèle logeante leurs services pour déplacer leurs bagages.

### 10.10 Service de coffres-forts

Le client doit pouvoir enfermer ses affaires personnelles dans un coffre-fort central avec des coffres-forts à usage individuel. Cet équipement ne doit pas être confondu avec le coffre-fort mis à disposition dans les chambres d'un hôtel cinq étoiles; il s'agit dans ce cas d'un coffre-fort souvent plus petit, individuel et pouvant être fermé par le client.

### 10.14 Pour les 4 ★, il s'agit de réservations pour des événements locaux ; pour les 5 ★, de réservations pour des événements locaux et régionaux.

### 10.18 Service dans les chambres 24 h/24 h et minibar dans les chambres.

On entend par service dans les chambres la livraison de boissons et de snacks, tels que des sandwichs, des salades, etc. (et non des peanuts, du chocolat, des chips ....), servis dans les chambres.

### 10.21 Possibilité de se procurer des articles cadeaux

Il s'agit de mettre à la disposition de la clientèle un large assortiment d'articles cadeaux que le client peut obtenir sur place. A cet effet les articles doivent au moins être exposés dans une vitrine ou dans un petit magasin.

### 10.22 Service parking

Cette norme vise un service consistant à offrir à la clientèle la possibilité, en arrivant et en quittant l'hôtel, de faire parquer son auto, ou de la faire chercher par des collaborateurs de l'établissement.

### 10.25 Service de nettoyage à sec

La clientèle logeante doit avoir la possibilité de présenter des vêtements pour les faire nettoyer à sec ou par un procédé chimique. L'établissement assurera lui-même ce service ou le fera exécuter.

## 10.26 Service de coiffure

Il s'agit pour la clientèle de pouvoir prendre un rendez-vous chez le coiffeur, lequel peut aussi se rendre dans l'établissement à la demande.

## D. GENERALITES

Le présent chapitre contient une énumération des normes dites qualitatives. Il est apparu lors d'enquêtes que la norme que la clientèle considère comme essentielle est que l'hôtel soit dans un état d'entretien suffisant et qu'il présente par ailleurs un aspect de fraîcheur et de propreté. Cette exigence figure aux normes 11.01 et 11.02.

- 11.01 La chambre à coucher, le sanitaire et les locaux communs doivent être dans un état d'entretien suffisant. Par «dans un état d'entretien suffisant», on vise en fait l'aspect de l'établissement : des crevasses dans les murs, un revêtement de sol usagé, des tentures déchirées, des crevasses dans le sanitaire, etc. Il s'agit donc en réalité de questions «de défaut d'entretien». Par conséquent, cela ne signifie pas que lors des inspections tous les murs sont soumis à un contrôle approfondi, mais bien que s'il s'avère à l'inspection que le défaut d'entretien apparaît clairement aux yeux de la clientèle, l'établissement se verra accorder un délai de trois mois pour procéder aux réparations nécessaires. A défaut d'y procéder, l'hôtel ne sera plus pris en considération pour l'attribution d'une étoile.
- 11.02 La chambre à coucher, le sanitaire et les locaux communs doivent être propres. La notion «propre» utilisée dans cette norme porte notamment sur l'état de fraîcheur, de propreté et de netteté des chambres à coucher, du sanitaire et du corps de logis. Il s'agit en l'occurrence d'un état des locaux considéré comme hygiénique, ainsi que des équipements permettant de maintenir cette hygiène. C'est ainsi que l'on examinera l'hygiène du sanitaire, indépendamment de l'aspect extérieur, qui se matérialisera par exemple par la présence de papier toilette suffisant, et pour ce qui concerne la chambre à coucher par la propreté de la literie, une corbeille de papier, un sol propre (pas de poussière sous le lit), etc. ; le corps de logis doit également donner une impression générale de netteté et de propreté. Ici également, si l'inspection fait apparaître que le client d'hôtel est clairement confronté à un manque d'hygiène quotidien, l'hôtel peut se voir retirer ses étoiles.

## 12. Normes facultatives

12.01/05 Indépendamment des critères généraux d'entretien et d'hygiène, des critères de qualité sont établis en ordre croissant pour l'aménagement et le standing de l'hôtel. Ceux-ci divergent évidemment en fonction de la catégorie dans laquelle se situe l'hôtel. Les normes 12.01 à 12.05 reflètent ces nuances.

Ces normes de qualité constituent un instrument permettant de dégrader les hôtels qui - bien qu'ils satisfont aux équipements cités dans la liste de normes - laissent une impression générale qui n'est pas conforme à leur classement. C'est ainsi par exemple que si des plaintes sont formulées au sujet d'un hôtel déterminé par la clientèle logeante, ou que les inspections ont déjà mis en évidence ces défauts, l'hôtel concerné peut être dégradé sur la base de cette norme. Naturellement, l'exploitant de l'hôtel aura d'abord l'occasion de prendre connaissance des plaintes et déficiences constatées et aura l'occasion, durant trois mois, de remédier aux déficiences constatées.

Le classement par étoiles permet de classer les hôtels, par ordre croissant, en : simple, standard, classe moyenne, première classe et hôtel de luxe. La distinction opérée entre hôtels à 1 (simple) et 2 étoiles (standard), ou la distinction opérée entre les hôtels 3 étoiles (classe moyenne) et 4 étoiles (première classe) se situe notamment au niveau des équipements y relatifs et des exigences de la clientèle logeante. Par conséquent un hôtel standard 2 étoiles est un hôtel mieux équipé que l'hôtel simple à 1 étoile, et le client peut aussi avoir des exigences plus élevées en matière d'aménagement et de standing dans un 2 étoiles que dans un hôtel à 1 étoile.

Dans un hôtel simple et standard il va de soi que l'on ne peut pas poser des exigences élevées en matière de qualité de l'aménagement et de standing. Il s'agira en l'occurrence d'hôtels où les équipements de base - et dans le 2 étoiles plus que les équipements de base - sont disponibles et auxquels on peut satisfaire, indépendamment du caractère fonctionnel des équipements, au moyen de matériaux simples. S'agissant du standing de cette catégorie d'hôtels, on peut parler d'un certain degré d'accueil auquel peut s'attendre le client.

En cas de plaintes concernant un hôtel, l'hôtel peut être rétrogradé de catégorie sur la base de ce critère, s'il apparaît clairement que l'hôtel ne satisfait pas aux critères minimum posés en matière d'aménagement et d'accueil, tels qu'on peut les attendre dans un hôtel à 1 ou 2 étoiles.

Dans un hôtel de classe moyenne ou de première classe, le client peut déjà s'attendre à un certain confort. Les matériaux et la qualité des meubles, le sanitaire et le corps de logis devront dégager une impression particulièrement

favorable de bon confort. Le client doit disposer de suffisamment d'espace de mouvement. Le standing de l'hôtel également (service, ambiance et aspect extérieur) doit être conforme au classement en respectivement 3 et 4 étoiles, à savoir davantage que ce que le client moyen peut attendre dans un hôtel simple ou moyen. C'est ainsi qu'à l'entrée de l'hôtel, la qualité et le revêtement des équipements (de l'entrée), y compris le service, doivent indiquer clairement au client qu'il ne s'agit pas ici d'un hôtel simple ou standard.

Dans un hôtel luxueux, qui désire être classé dans la catégorie supérieure, il devra s'agir d'un hôtel dégageant pour la clientèle un sentiment de confort bienfaisant (cossu) au niveau de l'aménagement et du standing. Le tissu d'ameublement de la chambre à coucher et les locaux communs, la qualité des équipements et l'impression générale du sanitaire doivent donner une impression de confort, à savoir être aménagés de manière très luxueuse en utilisant des matériaux solides et offrir une grande liberté de mouvement à la clientèle. L'hôtel doit présenter globalement, y compris le service offert, une telle allure internationale qu'il entre en ligne de compte pour être classé dans la plus haute catégorie, à savoir un service qui va en quelque sorte à la rencontre du client et un standing de l'établissement dans son ensemble qui dégage une impression de luxe.