

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

1	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.
2	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style .
3	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style et de couleur. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort élevé.
4	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, et sont de haute qualité. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort de première classe.
5	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, sont de haute qualité et luxueux. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression du confort le plus élevé.
6	Critère obligatoire pour les hôtels > R+2 (rez-de-chaussée plus 2 étages). Jusque R+2 inclus, le critère n'est pas obligatoire, mais rapporte des points s'il est présent
7	Les catégorisation des personnes handicapées s'inspire des 7 catégories reprises par Access - i (membre du Réseau Européen du Tourisme Accessible - ENAT, site web: http://www.access-i.be). Les critères 11, 13 et 14 seront donc réputés satisfaits si tous les sigles Access-i correspondant à la (aux) catégorie(s) visée(s) par le critère en question, sont au moins de couleur orange, les critères 12 et 15 le seront si tous ces mêmes sigles Access-i sont de couleur verte. Un autre système, à la finalité identique, et amenant aux mêmes résultats peut éventuellement être accepté.
8	«Service du personnel 24 heures sur 24» signifie une disponibilité 24 heures sur 24.
9	Le personnel affecté à cette tâche y est exclusivement dédié
10	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le163 (une cirreuse à chaussures à l'hôtel) ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) est satisfait
11	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le 163 (une cirreuse à chaussures à l'hôtel) est satisfait
12	Aussi appelé «second service», ce service consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier etc
13	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres présentent une surface inférieure, 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'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
14	Les suites se constituent d'au moins 2 pièces distinctes (pas de suite "junior"); 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. Les suites doivent se trouver dans le bâtiment de l'hôtel, afin de faire bénéficier leurs hôtes de tous les services hôteliers.
15	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certains lits n'atteignent pas les dimensions requises , pour autant que le nombre de ces lits n'excèdent pas 15% du nombre total des lits. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
16	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certains lits sont de dimension "queen-size" (1,50 m x 2,00). En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
17	Critère pouvant être réputé satisfait par un protège-matelas lavable (thermochimiquement), respirant, anti-acariens, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied. Par contre un simple protège-matelas de molleton n'est pas accepté.
18	Critère pouvant être réputé satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle et si les acariens ont été totalement éliminés.
19	L'hôte doit pouvoir choisir différents types d'oreillers.
20	Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.
21	Critère pouvant être réputé satisfait par la présence d'un coffre-fort dans la chambre
22	La réception de la radio peut aussi être organisée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.
23	Si l'hôtel justifie l'absence de TV par le fait qu'il souhaite développer et proposer à ses clients, une thématique, identifiable, forte et cohérente (principe du "concept-hotel"), l'obligation n'est pas de mise. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location
24	L'hôte doit être informé de cette offre dès l'enregistrement. Le manuel peut être remplacé par l'écran dudit téléphone.
25	Critère pouvant être réputé satisfait si accès à Internet dans la chambre (voir n° 142).
26	La brochure d'information de l'hôtel renseigne au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'horaire de check-out, et l'horaire d'ouverture des installations de l'hôtel, ainsi que les numéros d'urgence (+ médecin, pharmacien, ...) , et les numéros de la direction de l'hôtel
27	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 52 (un service de couture) est satisfait
28	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 53 (service de cirage à l'hôtel), ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) ou le critère 163 (une cirreuse de chaussures à l'hôtel) est satisfait
29	Critère pouvant être réputé satisfait si critère le 53 (service de cirage à l'hôtel) est satisfait

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

30	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 53 (service de cirage à l'hôtel), ou le critère 162 (un nécessaire de cirage dans la chambre) est satisfait
31	Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres ne possèdent pas de salles de bains privatives, 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'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.
32	Critère pouvant être réputé satisfait si il y a une séparation, une cloison, un retrait, ... entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain.
33	Critère pouvant être réputé satisfait si le critère 186 («radiateur sèche-serviette») est satisfait.
34	Critère pouvant être réputé satisfait si l'essence de bain ou le gel douche peut servir de shampoing (doit être sur la bouteille ou le distributeur).
35	Critère pouvant être réputé par la présence d'un minibar dans la chambre (voir n°214) ou maxibar à l'étage (voir n° 212)
36	Les produits retirés au maxibar peuvent éventuellement être facturés sur la note de la chambre.
37	Critère pouvant être réputé satisfait si critère 210 (boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre) ou critère 212 (maxibar sur sur chaque étage) est satisfait.
38	Un «bar» signifie plus qu'un simple service de boissons. Il doit être séparé du restaurant.
39	Un petit-déjeuner complet inclut au moins boisson chaude (p. ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.
40	Le buffet offre au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner complet, et y ajoute des œufs et des céréales.
41	Si présence de plusieurs restaurants, chacun d'entre eux doit être séparé des autres et présenter un concept et un type nourriture différents des autres
42	Le restaurant doit proposer, au minimum, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
43	Le restaurant doit proposer, au minimum, au dîner du soir, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
44	Critère obligatoire uniquement pour le classement en catégorie "4 SUPERIEUR"
45	Le restaurant doit proposer, au minimum, au lunch de midi et au dîner du soir, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet
46	L'offre de restauration inclut de manière importante des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.
47	Salle différente et séparée de la zone de restaurant.
48	Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), un téléphone, le WI-FI de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection, deux tableaux en liège, un tableau de conférence, du matériel d'atelier, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension multiprises.
49	A prendre en considération uniquement si au moins un des critères n° 234-236 est satisfait.
50	Critère minimal pour chaque salle de conférence
51	Les installations font partie des infrastructures propres de l'hôtel et des frais d'utilisation éventuels peuvent être facturés sur la note de la chambre.
52	Ne pas considérer les éventuelles piscines à ce stade-ci, elles font l'objet d'autres critères (n° 254-255)
53	Le centre de fitness a une surface minimale de 20 m ² .
54	La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.
55	Les cabines ont une surface minimale de 10 m ² .
56	La salle de détente a une surface minimale 20 m ² .
57	Types de sauna: «très chaud/ sec» (p. ex. sauna finlandais), «chaud/ légèrement humide» (p. ex. tepidarium), or «chaud/ fortement humide» (p. ex. bain de vapeur).
58	La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60 m ² .
59	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.
60	La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m ² .
61	Ce traitement systématique et structuré de gestion des plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes.
62	Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et la concrétisation des améliorations nécessaires.
63	Critère pouvant être réputé satisfait si les aspects suivants sont satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: visite "mystère" de professionnels à l'initiative et aux frais de l'hôtel (convention passée 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.
64	Critère obligatoire uniquement pour le classement en catégorie "4 SUPERIEUR"

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

65	Le programme du label de qualité pour le tourisme wallon qui se décline en 3 niveaux distingue les hôtels qui font de la qualité un thème de réflexion systématique (www.walloniedestinationqualite.be). Ce programme sert de modèle de référence à la classification wallonne des hôtels pour reconnaître éventuellement l'équivalence d'autres modèles existant dans les 3 niveaux.
66	Les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre.
67	Le site web doit être conçu en deux langues au moins.
68	Une simple adresse e-mail n'est pas accepté.
69	Les labels acceptés sont ceux qui s'appliquent aussi aux spécialisations «Green-Living» et/ou «Sustainable Living» (voir catalogue des critères séparé pour ces spécialisations).