



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère des Classes moyennes  
et du Tourisme

# **Classification luxembourgeoise des auberges de jeunesse**

## **Catalogue des critères**

# Rubriques

	<b>Page</b>
<b>Extérieur</b>	<b>5</b>
<b>Intérieur</b>	<b>6</b>
<b>Service</b>	<b>10</b>

Veillez trouver ci-après quelques indications pour faciliter la lecture du catalogue :

Un « M » dans une colonne signifie que le critère visé constitue une exigence minimale de la catégorie considérée.

« M2 » signifie que l'exigence minimale est de deux points ; pour « M3 » elle est de trois points, etc.

Pour satisfaire au critère, tous les aménagements et équipements doivent être en bon état et en quantité adaptée à la capacité maximale.

Pour les critères reliés par une barre grise, n'indiquer qu'une seule possibilité. Ces points ne sont pas cumulables.

Les auberges de jeunesse sont classées dans une des catégories suivantes : standard simple, standard moyen, standard élevé.

Standard simple : > 60 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;

Standard moyen : > 70 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;

Standard élevé : > 80 % des points et l'ensemble des exigences minimales.

Les hébergements ayant acquis le nombre de points requis pour une catégorie, mais ne satisfaisant pas à l'ensemble des exigences minimales, seront classés dans la première catégorie dont les exigences minimales sont intégralement remplies.

Luxembourg, le 4 octobre 2011

Auberge de jeunesse : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Personne de contact : \_\_\_\_\_

Capacité maximale : \_\_\_\_\_

Détail des chambres : (p.ex. 5 chambres à 4 lits, 3 chambres à 6 lits, etc.)

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
---------	----	---------	--------	-----------------	----------------	----------------	-----------------

<b>I. Extérieur</b>							
Situation / accessibilité	1	Absence de nuisances permanentes (p. ex. route très fréquentée, voie ferrée, parking public, industries, etc.)	2				
	2	Bonne identification et visibilité	2				
	3	Surface libre et accessible au client près de l'auberge	2				
	4	Place de stationnement pour bus	2				
	5	Parking (min. 20% de la capacité des chambres)	1			M	
	6	Place de stationnement pour handicapés	2				
Etablissement	7	Eclairage extérieur	1				
	8	Utilisation d'énergies alternatives	1				
	9	Isolation thermique des murs	1				
Aménagement extérieur / jardin	10	Terrasse / balcon / jardin privatif, meublé et adapté à la capacité maximale	1			M	
	11	Impression générale - apparence soignée	1-5	M1	M2	M3	
Déchets	12	Tri des déchets accompagné d'une note explicative	2				
	13	Concept de limitation des déchets	2				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
---------	----	---------	--------	-----------------	----------------	----------------	-----------------

## II. Intérieur

Ensemble de l'établissement	14	Propreté générale irréprochable	2	M	M	M	
	15	Lumière du jour et fenêtres ouvrables dans chaque pièce accessible au client (sauf salle de bain et WC)	2			M	
	16	Garde-robe - ouverte ou fermée	1				
	17	Salle de séjour commune meublée et adaptée à la capacité	3			M	
	18	Installation permettant de sécher le linge	1		M		
	19	Sèche-linge	2			M	
	20	Machine à laver	2			M	
	21	Concept d'éclairage adapté	2				
	22	Mesures pour l'amélioration de l'acoustique	2				
	23	Absence de revêtement de sol en PVC ou tapis plein	2				
	24	Etablissement non-fumeur	3				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
---------	----	---------	--------	-----------------	----------------	----------------	-----------------

	25	Connexion Internet accessible	3			M	
	26	Nettoyage quotidien des espaces communs	2		M	M	
	27	Balisage et guidage clairs et compréhensibles	2				
	28	Impression générale - apparence soignée	1-5	M1	M2	M3	
Chambres	29	Max. 75% des chambres ayant plus de 6 lits	3	M			
	30	Max. 50% des chambres ayant plus de 6 lits	6		M	M	
	31	Max. 25 % des chambres ayant plus de 6 lits	10				
	32	Pas de chambres ayant plus de 6 lits	14				
	33	Armoire verrouillable par personne	1				
	34	Min. 1 crochet à vêtement par personne	1				
	35	Matelas, oreillers, couvertures et draps de lits impeccables	4				
	36	Changement des draps minimum tous les 7 jours et lors d'un changement de client	1	M	M	M	
	37	Location exclusivement avec literie	1			M	
	38	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	2	M	M	M	

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	39	Lampe de chevet	1			M	
	40	Mobilier adapté et d'apparence homogène dans chaque pièce	2		M	M	
	41	Lit pour bébé sur demande	1	M	M	M	
	42	Une chaise par lit	1				
	43	Table	1				
	44	Chambre à part pour accompagnateurs	3				
	45	Lavabo dans la chambre	1				
	46	Nettoyage quotidien	3	M	M	M	
	47	Impression générale - apparence soignée	1-5	M1	M2	M3	
Sanitaires	48	Min. 25% des chambres avec sanitaires	3	M			
	49	Min. 50% des chambres avec sanitaires	6		M		
	50	Min. 75% des chambres avec sanitaires	10			M	
	51	100% des chambres avec sanitaires	14				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	52	Eau chaude et froide disponible en permanence, pression d'eau suffisante	2		M	M	
	53	Miroir avec éclairage et tablette (1 pour 5 personnes)	1				
	54	Prise de courant à proximité de chaque miroir	1			M	
	55	Poubelle	1		M	M	
	56	Porte-serviettes et crochets pour vêtements adaptés à la capacité	1		M	M	
	57	Cabine de douche respectant l'intimité	1		M	M	
	58	Sèche-cheveux	1				
	59	Salle de bain et WC séparé	3				
	60	Ventilation	1		M	M	
	61	Equipement et mobilier sanitaire adaptés et d'apparence homogène	2				
	62	Nettoyage quotidien	3		M	M	
	63	Impression générale - apparence soignée	1-5	M1	M2	M3	
	Alimentation	64	Petit-déjeuner	2	M	M	
65		Buffet de petit-déjeuner	3			M	

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	66	Période de petit-déjeuner de minimum 2 heures	1		M	M	
	67	Restauration pour groupes	2	M	M	M	
	68	Temps de repas flexibles	1				
	69	Petit menu pour clients individuels	1				
	70	Plats végétariens	1				
	71	Produits fairtrade	1				
	72	Produits biologiques et/ou produits régionaux	1				
	73	Offre de boissons	2			M	
	74	Distributeur automatique de boissons	1				
	75	Chaises pour enfants sur demande	1	M	M	M	
<b>III. Service et offre</b>							
Information client	76	Informations sur la région et sur les activités potentielles	2	M	M	M	
	77	Cartes de randonnée sur demande (pédestre, cyclisme, VTT, etc.)	1				
	78	Agenda événementiel	1				
	79	Brochures d'informations touristiques (en plusieurs langues)	1				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
---------	----	---------	--------	-----------------	----------------	----------------	-----------------

	80	Brochure d'information de l'établissement d'hébergement (logement, modes d'emploi, numéros de téléphone utiles,...).	1	M	M	M	
	81	Interlocuteur bilingue disponible (allemand ou français, plus une autre langue étrangère)	1		M		
	82	Interlocuteur multilingue disponible: 2 des 3 langues suivantes (allemand, français, anglais) plus une autre langue étrangère	2			M	
	83	Présence Internet propre à l'établissement	1				
	84	Informations sur les transports en commun	1				
Animation / offre récréative	85	Etablissement situé dans une localité touristique	2				
	86	Proximité d'un lac, fleuve, etc.	2				
	87	Espace libre près de l'établissement d'hébergement	2				
	88	Infrastructures de sports à proximité	2				
	89	Espace barbecue en plein air, avec équipement	2				
	90	Offre d'activités spécifiques, organisées par l'établissement (p.ex. équitation, randonnée guidée, tour vélo ou VTT guidé, anniversaires enfants, etc.)	1 point par activité (max. 3 points)				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	91	Place de jeux privative près de l'établissement	2				
	92	Location de vélos	1				
	93	Tennis de table, babyfoot, billard, jeux de balles, etc. (minimum 2)	2				
	94	Offre de programmes pédagogiques pour groupes (minimum 3)	3				
	95	Réservation d'activités loisirs organisées par des partenaires	3				
	96	Salle de télévision	2				
	97	Château gonflable sur demande	1				
	98	Système sonore sur demande	1				
	99	Proximité de sentiers pédestres et/ou pistes cyclables	1				
	100	Jeux de société (minimum 3)	1				
	101	Bibliothèque (livres en minimum 2 langues)	1				
Prix forfaitaire	102	Consommation d'énergie (chauffage, eau, électricité) incluse	1	M	M	M	
	103	Vaisselle incluse	1	M	M	M	

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	104	Serviettes et serviettes de bain incluses	1				
	105	Literie incluse	1	M	M	M	
	106	Nettoyage à la fin du séjour inclus	1	M	M	M	
Salle de conférence et de réunion	107	Salle de conférence avec lumière du jour et une capacité minimale de 40 personnes	1				
	108	Salle de réunion avec lumière du jour et une capacité minimale de 20 personnes	1				
	109	Salle de séminaire avec lumière du jour et une capacité minimale de 12 personnes	1				
	110	Projecteur et écran	1				
	111	Photocopieuse / possibilité de photocopier	1				
	112	Telefax / possibilité d'envoyer un fax	1				
	113	Flipchart ou tableau	1				
	114	Possibilité d'alimentation lors des pauses et conférences	1				
Labels	115	Servicequalitéit Lëtzebuerg	2				
	116	Bed+Bike	2				

Domaine	N°	Critère	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
	117	EureWelcome	2				
	118	Tri des déchets (Superdreckskschicht)	2				
	119	EcoLabel	2				
Service	120	Vente d'articles de toilette (brosse à dents, dentifrice, serviettes, shampoing, etc.)	2				
	121	WiFi gratuit	2				
	122	Cartes de crédit acceptées	2				
	123	Walk-in	1	M	M	M	
	124	Réservation en ligne "just in time"	1				
	125	Disponibilité d'une personne 24 heures / 24	3	M	M	M	
	126	Possibilité de stocker des bagages	2				
	127	Possibilité de transporter les bagages (après inscription)	1				
	128	Location de serviettes supplémentaires	1				
Avis du client	129	Relèvement et traitement systématique de l'avis des clients	4				
	130	Traitement systématique et rapide des réclamations	3				

**TOTAL de points obtenus :**

**Nombre minimum de points :**

	<b>Points nécessaires</b>
Standard simple	142
Standard moyen	166
Standard élevé	189

**Classification obtenue :** \_\_\_\_\_