



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



Classification luxembourgeoise des hôtels Catalogue des critères

Rubriques

	Page
Bâtiments / locaux	3
Aménagement / équipements	5
Service	14
Loisirs	18
Organisation de l'offre	20
Congrès	21
Nombre minimum de points	22
Apparthôtel	22

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.

Pour l'évaluation du domaine *aménagement / équipements*, les critères définis valent pour l'ensemble des chambres. Les exceptions sont expressément mentionnées.

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

Luxembourg, le 4 octobre 2011

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Bâtiments / Locaux									
Propreté / hygiène	1	Une propreté et une hygiène irréprochables sont requises pour toutes les catégories d'étoiles.	-	M	M	M	M	M	
Etat des bâtiments	2	L'ensemble des installations et équipements fonctionnent et sont en bon état.	-	M	M	M	M	M	
Impression générale	3	L'hôtel répond de manière générale aux exigences		de base ¹	moyennes ²	supérieures ³	hautes ⁴	les plus hautes ⁵	
Réception	4	Espace séparé Espace séparé et fonctionnel. Une table ou un secrétaire peut faire l'affaire.	1	M	M				
	5	Réception en domaine séparé et indépendant	3			M	M	M	
Chambres	6	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 14 \text{ m}^2$ ⁶	10						
	7	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 18 \text{ m}^2$ ⁶	15						
	8	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 22 \text{ m}^2$ ⁶	20						
	9	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 30 \text{ m}^2$ ⁶	25						
	10	Surface des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ ⁶	10						

¹ Mobilier et décoration fonctionnels et soignés.

² Mobilier et décoration soignés et accordés.

³ Ameublement et décoration dans une totale harmonie des formes et des couleurs. L'ensemble dégage une impression de confort douillet et raffiné.

⁴ Ameublement et décoration de haute qualité offrant un confort distingué. L'ensemble dégage une impression de complète harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.

⁵ Ameublement et décoration de luxe offrant un confort de tout premier ordre. L'ensemble dégage une impression de complète harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.

⁶ Le critère est acquis lorsque 15% des chambres sont inférieures à cette valeur, à condition que l'hôtel ait expressément signalé aux hôtes ces valeurs inférieures à la conclusion du contrat d'hébergement.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	11	Nombre de suites ⁷	2 points par suite, max.6 points						min. 2 points
	12	Au moins 50% des chambres réservées aux non-fumeurs	3						
Espaces communs	13	Salle à manger non-fumeur	3	M	M	M	M	M	
	14	Salon réservé aux clients de l'hôtel (en plus de la salle à manger ou du restaurant)	2						
	15	Salon à la réception	1			M			
	16	Foyer avec fauteuils et service de boissons	5				M		
	17	Hall de réception avec salon et service de boissons	10						M
	18	Bar d'hôtel ⁸ (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4				M		
	19	Bar d'hôtel ⁸ (ouvert 7 jours sur 7)	6						M
Aménagement pour handicapés	20	Détenteur du label EureWelcome	8						
Parking	25	Places de stationnement à l'hôtel	3						
	26	Places de stationnement pour autobus	1						

⁷ Aucune suite junior. Les suites comprennent au minimum deux pièces séparées en enfilade, dont l'une est aménagée en séjour et l'autre est destinée au sommeil. Les pièces ne sont pas obligatoirement séparées par une porte, une simple ouverture entre les deux pouvant suffire. Un appartement de vacances dans une dépendance n'équivaut pas à une suite. Pour que les hôtes d'une suite puissent pleinement bénéficier de toutes les prestations de l'établissement, les suites doivent être sises dans l'hôtel même.

⁸ Le critère „bar d'hôtel“ n'est pas acquis avec un débit de boissons dans le restaurant. Le bar doit être séparé du restaurant.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	27	Garage propre à l'hôtel	5						
Divers	28	Balcon ou terrasse avec accès depuis la chambre	2						
	29	Ascenseur réservé aux hôtes ⁹	15				M	M	
II. Aménagement / équipements									
Sanitaires	30	Toutes les chambres avec douche/WC ou baignoire/WC	1	M ¹⁰	M ¹⁵	M	M	M	
	31	Toutes les chambres équipées d'une douche/WC ou d'une baignoire/WC, dont 50% avec baignoire et cabine de douche indépendante	10						
	32	30% des chambres avec WC séparé	5						
	33	Installation de douche avec rideau ou paroi ¹¹	1	M	M	M	M	M	
	34	Lavabo	1	M	M	M	M	M	
	35	Lavabo double dans les chambres doubles	5						
	36	Lavabo double dans les suites	2						
	37	Tapis de bain lavable	1		M	M	M	M	
	38	Eclairage fonctionnel au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M	

⁹ Pour les établissements de plus de 3 étages, rez-de-chaussée compris.

¹⁰ Lorsque 15% des chambres disposent d'un WC et d'une douche à l'étage, l'hôtel doit en informer expressément l'hôte avant la conclusion du contrat d'hébergement.

¹¹ Si la douche est aménagée de sorte de sorte de protéger la salle d'eau des éclaboussures d'eau, le rideau ou la paroi de douche n'est pas indispensable.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

39	Miroir		1	M	M	M	M	M	
40	Prise électrique près du miroir		1	M	M	M	M	M	
41	Miroir de maquillage		1						
42	Miroir de maquillage réglable		2				M	M	
43	Miroir de maquillage avec éclairage		1						
44	Porte-serviette ou crochet		1	M	M	M	M	M	
45	Chauffage dans la salle de bain		3			M ¹²	M ¹⁷	M ¹⁷	
46	Radiateur sèche serviette		3						
47	Tablette		1	M	M	M			
48	Grande tablette		3				M	M	
49	Gobelet ou verre à dents		1	M	M	M	M	M	
50	Savon ou savon liquide		1	M	M	M	M	M	
51	Bain moussant ou gel de douche		1		M	M	M	M	
52	Shampoing ¹³		1			M	M	M	

¹² Le critère est acquis lorsque le critère „radiateur sèche serviette“ (no 46) est rempli.

¹³ Le critère est acquis lorsque le bain moussant ou le gel de douche est aussi expressément destiné aux soins capillaires.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

53	Articles d'hygiène corporelle en conditionnement individuel	2						M	
54	Articles de toilette divers (bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, rondelles de coton, lotion corporelle)	1 point par article, max. 3 points					M	M	
55	Lingettes en papier pour le visage	2			M	M	M		
56	Rouleau de papier hygiénique de réserve	1	M	M	M	M	M		
57	1 serviette par personne	1	M	M	M	M	M		
58	1 serviette de bain par personne	2		M	M	M	M		
59	Peignoir sur demande	2					M		
60	Peignoir	4						M	
61	Pantoufles sur demande	1					M		
62	Pantoufles	3						M	
63	Sèche-cheveux sur demande	1							
64	Sèche-cheveux	2			M	M	M		
65	Tabouret de salle de bain	3						M	
66	Pèse-personne	1							

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Confort de sommeil	67	Poubelle	1	M	M	M	M	M	
	68	Lit 1 place de 0,90 m x 1,90 m au moins et lit double de 1,80 m x 1,90 m au moins ¹⁴	1	M	M	M			
	69	Lit 1 place de 0,90 m x 2,00 m au moins et lit double de 1,80 m x 2,00 m au moins ¹⁹	10				M	M	
	70	Lit 1 place de 1.00 m x 2,00 m au moins et lit double de 2,00 m x 2,00 m au moins ¹⁹	15						
	71	10% des lits de 2,10 m de long au minimum	5						
	72	Matelas modernes en excellent état, 13 cm d'épaisseur au moins	1	M	M	M	M	M	
	73	Protège-matelas / housse antiacariens ¹⁵	10						
	74	Nettoyage des matelas en profondeur ¹⁶ tous les deux ans au minimum (preuve à joindre à la demande de classification)	10						
	75	Lit de bébé supplémentaire	3						
	76	Descente de lit lavable	3					M	
	77	Dispositif de réveil (pour service de réveil voir no. 207)	1	M	M	M	M	M	
78	Couvre-lit ou couverture modernes et impeccables	1	M	M	M	M	M		
79	Oreillers modernes et en excellent état	1	M	M	M	M	M		

¹⁴ Si une chambre double comprend deux lits 1 place ou un lit queen size (matelas unique de 1,50 m x 2,00 m au moins), l'hôte doit en être informé avant de conclure le contrat d'hébergement.

¹⁵ Pas de simple molleton, mais housse de protection en coton ou en matières synthétiques lavable à 95° ou traitée par désinfection chimio thermique, respirant et imperméable aux acariens et à leurs déjections, pouvant être ouvert sous le dessous du matelas.

¹⁶ Le critère est acquis lorsqu'il n'y plus d'humidité résiduelle, que les acariens sont détruits et leur prolifération stoppée.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	80	Housse d'oreiller antiacarien	3						
	81	Oreiller supplémentaire sur demande	1			M	M		
	82	2 oreillers par personne	4					M	
	83	Choix d'oreillers ¹⁷	4				M	M	
	84	Couverture supplémentaire sur demande	2			M	M	M	
	85	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	1	M	M	M	M		
	86	Obscurcissement total (stores ou volets opaques)	5					M	
Aménagement de la chambre	87	Penderie ou niche de bonne capacité	1	M	M	M	M	M	
	88	Rayonnages	1		M	M	M	M	
	89	Cintres uniformes en nombre suffisant ¹⁸	1	M	M	M	M	M	
	90	Portemanteau ou patère	1	M	M	M	M	M	
	91	Crochet pour suspendre sac à vêtements (extérieur à la penderie)	1			M	M	M	
	92	1 chaise	1	M	M				
	93	1 siège par lit, dont au moins 1 chaise	2			M	M	M	

¹⁷ Différents types d'oreillers et de traversins sont proposés aux hôtes.

¹⁸ De simples cintres en fil de fer ne suffisent pas.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

94	1 siège confortable (fauteuil ou canapé rembourré) avec table basse ou tablette		4				M	M	
95	1 siège supplémentaire (ou canapé deux places dans les chambres doubles ou les suites)		4					M	
96	Table, bureau ou secrétaire		1	M	M				
97	Table, bureau ou secrétaire muni d'une surface de travail d'au moins 0,5 m ² et d'un éclairage approprié		5			M	M	M	
98	Prise de courant libre dans la chambre		1	M	M	M	M	M	
99	Prise de courant supplémentaire libre près du bureau		2			M	M	M	
100	Eclairage de la chambre approprié		1	M	M	M	M	M	
101	Table de chevet / tablette près du lit		2			M	M	M	
102	Lampe de chevet (de lecture)		2		M	M	M	M	
103	Interrupteur central		3						
104	Eclairage avec interrupteur près du lit		2						
105	Interrupteur central d'éclairage accessible depuis le lit		3					M	
106	Prise de courant accessible près du lit		1			M	M	M	
107	Grand miroir		2			M	M	M	
108	Porte-valise		1			M	M	M	

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	109	Corbeille à papier	2			M	M	M	
Coffre / dépôt	110	Possibilité de dépôt (à la réception p.ex.)	1	M	M				
	111	Coffre central (à la réception p. ex.)	3			M ¹⁹	M ²⁴	M	
	112	Coffre dans la chambre	6			M ²⁰	M ²⁵	M	
	113	Coffre avec prise intégrée dans la chambre	8						
Protection antibruit / climatisation	114	Isolation acoustique appropriée des fenêtres	8						
	115	Portes insonorisantes ou portes doubles	8						
	116	Chambre avec climatisation à commande centrale	8						
	117	Chambre avec climatisation à commande individuelle	15						
	118	Climatisation des locaux communs (restaurant, salon, hall de réception, salle à manger)	4						
	119	Ambiance agréable (éclairage, odeur, musique, couleurs, etc.) dans les locaux communs de l'hôtel	4						
Electronique de divertissement	120	Programmes radiophoniques ²¹	1			M	M	M	
	121	Lecteur CD-/ DVD-/ MP3 ou station d'accueil	2						

¹⁹ Ou coffre dans la chambre (voir no 112).

²⁰ Ou coffre central (à la réception p.ex.) (voir no 111).

²¹ La réception des programmes radiophoniques peut se faire par le téléviseur ou par un système central de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	122	Haut-parleur dans la salle de bains	2						
	123	Téléviseur couleur avec télécommande	2	M	M				
	124	Téléviseur couleur adapté à la dimension de la chambre, avec télécommande et liste des chaînes	4			M			
	125	Téléviseur couleur adapté à la dimension de la chambre, avec télécommande, liste des chaînes et programmes télévisés	6				M	M	
	126	Téléviseur supplémentaire de taille adaptée dans les suites	2						
	127	Réception satellite / DVBT- ²² ou par câble	2						
	128	Pay-TV ou jeux vidéos avec verrouillage enfants	5						
Télécommunications	129	Télécopieur à la réception	1	M	M	M	M	M	
	130	Téléphone à la disposition des clients	1	M	M	M	M	M	
	131	Sur demande téléphone (sans fil) dans la chambre avec notice d'emploi en plusieurs langues ²³	3			M			
	132	Téléphone dans la chambre avec notice d'utilisation en plusieurs langues	8				M	M	
	133	Accès Internet dans les locaux communs (DSL, WLAN etc.)	2			M ²⁴	M	M	
	134	Accès Internet dans la chambre (DSL, WLAN, etc.)	8			M ²⁵	M	M	

²² Télévision numérique à diffusion terrestre pouvant être captée avec une antenne de chambre normale ou avec un décodeur DVB-T

²³ L'hôte doit être informé de cette offre lors du check-in.

²⁴ Ou accès internet dans la chambre (voir no 134).

²⁵ Ou accès internet dans les locaux communs (voir no. 133)

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	135	Terminal Internet accessible aux clients	5				M		
	136	Terminal Internet dans la chambre sur demande	1					M	
	137	Terminal Internet dans la chambre	3						
Divers	138	Brochure d'information de l'hôtel ²⁶ (Joindre la brochure à la demande de classification.)	1	M	M				
	139	Guide de service (Joindre le guide des prestations à la demande de classification.)	2			M			
	140	Guide de service en plusieurs langues (Joindre le guide à la demande de classification.)	3				M	M	
	141	Matériel d'information sur la région disponible à la réception	1	M	M	M	M	M	
	142	Quotidien du jour dans la chambre	3						
	143	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1					M	
	144	Stylo et bloc-notes	1			M	M	M	
	145	Nécessaire de correspondance	1				M	M	
	146	Presse-pantalon ou fer et planche à repasser	3						
	147	Sac à linge sale	1			M	M	M	

²⁶ L'information de l'hôtel comprend au moins les heures de service du petit déjeuner, les heures d'ouverture des installations de l'hôtel, les horaires de check-out..

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	148	Nécessaire de couture sur demande	1			M ²⁷			
	149	Nécessaire de couture dans la chambre	2				M	M	
	150	Chausse-pied dans la chambre	1					M	
	151	Nécessaire de cirage sur demande	1			M ²⁸			
	152	Nécessaire de cirage dans la chambre	2				M	M	
	153	Cireuse à chaussures dans l'établissement	3			M ²⁹	M ³⁰	M35	
	154	Judas de porte	2						
	155	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3						
III. Service									
Entretien des chambres / Changement du linge	156	Nettoyage quotidien de la chambre	1	M	M	M	M	M	
	157	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M	
	158	Changement des draps chaque semaine au minimum	1	M	M	M			
	159	Changement des draps au moins deux fois par semaine	2				M	M	

²⁷ Un service de couture peut remplacer le nécessaire de couture sur demande (voir no. 212).

²⁸ Un service de cirage de chaussures peut remplacer le nécessaire de cirage sur demande (voir no 213). Une cireuse à chaussures dans l'établissement est suffisante (voir no 153).

²⁹ Un service de cirage de chaussures peut remplacer la cireuse à chaussures (voir no. 213). Un nécessaire de cirage dans la chambre (voir no. 152) satisfait aussi à ce critère.

³⁰ Un service de cirage de chaussures peut remplacer la cireuse à chaussures (voir no 153) .

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	160	Changement quotidien des draps sur demande	4				M	M	
Boissons	161	Offre de boissons dans l'établissement	1	M	M				
	162	Distributeur automatique de boissons dans l'établissement	1						
	163	Service de boissons en chambre	2			M	M	M	
	164	Service de boissons en chambre 16 h sur 24	2						
	165	Service de boissons en chambre 24 h sur 24	4				M ³¹	M	
	166	Minibar	5				M ³²	M	
	167	Bouilloire avec accessoire dans la chambre	4						
Petit déjeuner	168	Petit déjeuner complet ³³	1	M					
	169	Buffet de petit déjeuner ou carte de petit déjeuner équivalente ³⁴	2		M	M			
	170	Buffet du petit déjeuner avec service ou carte de petit déjeuner équivalente avec service en chambre	5				M	M	
	171	Carte de petit déjeuner avec service en chambre	2					M	
Restauration	172	Service de midi pendant 2 heures au moins	2						

³¹ Ou minibar (voir no 166).

³² Ou service de boissons en chambre 24 h sur 24 (voir no 65).

³³ Un petit-déjeuner complet comprend au moins une boisson chaude (thé ou café au choix), un jus de fruits, une salade de fruits ou un fruit et un choix de pain et de petits pains, du beurre, de la confiture, de la charcuterie et des fromages.

³⁴ Offre en self-service plus vaste que celle d'un petit déjeuner complet avec un œuf ou un met à base d'oeufs et du muesli.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	173	Service du soir pendant 3 heures au moins	2						
	174	Menu à trois plats ou mets „à la carte“ ou buffet	1	M	M				
	175	Menu à trois plats au choix, ou mets „à la carte“ ou buffet	2			M	M	M	
	176	Restauration en chambre jusqu'à 22 h	5				M		
	177	Restauration en chambre 24 h sur 24	10					M	
	178	Nombre de restaurants ³⁵ ouverts 5 jours sur 7 au moins	5 points par rest., au max. 10 points						
	179	Nombre de restaurants à la carte ⁴⁰ ouverts 6 jours sur 7	8 points par rest., au max. 16						
	180	Nombre de restaurants à la carte ⁴⁰ ouverts 7 jours sur 7	10 points par rest., max. 20					M (1 au min.)	
	181	Cuisine diététique (cuisinier diététicien, assistant diététicien ou nutritionniste)	2						
	182	Cuisine régionale ³⁶	4						
Accueil /réception	183	Service de réception, accessible par téléphone en interne et en externe	1	M	M				
	184	Réception ouverte 14 h sur 24, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et	3			M			

³⁵ Concepts gastronomiques et locaux différents. Si il n'y aucun restaurant, cela doit être clairement communiqué au client sur tous les supports de communication et lors de la réservation.

³⁶ La carte des mets comprend une part importante de spécialités régionales ou nationales. Les produits cuisinés proviennent pour l'essentiel de la région.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

		externe)							
185		Réception ouverte 18 h sur 24, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe)	4					M	
186		Réception 24 h sur 24 réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe)	6						M
187		Personnel bilingue	2			M		M	
188		Personnel multilingue	4						M
189		Photocopieuse	2					M	M
190		Portier et voiturier	4						M
191		Voiturier (191 – 194 personnel spécifique)	15						
192		Doorman (191 – 194 personnel spécifique)	15						
193		Concierge (191 – 194 personnel spécifique)	15						M
194		Grooms / chasseurs (191 – 194 personnel spécifique)	15						M
195		Service des bagages sur demande	2			M		M	
196		Service des bagages	5						M
197		Consigne bagages sécurisée à l'arrivée et au départ des hôtes	5					M	M

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Service de blanchissage et repassage	198	Blanchissage du linge des clients (remise du linge avant 9h00, retour dans les 24 heures)	1						
	199	Blanchissage du linge des clients (remise du linge avant 9h00, retour dans les 12 heures)	2						
	200	Service de repassage (Retour dans l'heure)	2					M	
	201	Blanchissage et repassage du linge des clients (Retour à convenir)	1			M			
	202	Blanchissage et repassage du linge des clients (Remise avant 9h et retour au même jour, sauf week-end)	2				M		
	203	Blanchissage et repassage du linge des clients (Remise avant 9h et retour dans les 12 heures)	4					M	
Mode de paiement	204	Cartes de crédit	2		M ³⁷	M42	M	M	
	205	Cartes de débit (EC-cash ou débit direct)	2		M ³⁸	M43	M ⁴³	M43	
Divers	206	Service de support qualifié pour l'informatique maison	2				M	M	
	207	Service de réveil (pour le dispositif de réveil voir n. 77)	2						
	208	Parapluie à la réception / dans la chambre	1						
	209	Billetterie à la réception (théâtre, cinéma, attractions touristiques)	1						
	210	Offre de magazines actuels	1					M	

³⁷ Ou cartes de débit (voir no. 205)
³⁸ Ou cartes de crédit (voir no. 204)

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

211	Journaux du jour	2					M	M	
212	Service de couture	2					M	M	
213	Service de cirage de chaussures	2				M ³⁹	M ⁴⁰	M	
214	Service de navette ou de limousine	2						M	
215	Offre de nécessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, rasoir à usage unique, etc.)	2			M	M	M	M	
216	Salle de banquet d'une capacité de 50 personnes au moins ⁴¹	2							
217	Salle de banquet d'une capacité de 100 personnes au moins ⁴⁶	4							
218	Salle de banquet d'une capacité de 250 personnes au moins ⁴⁶	8							
219	Accueil personnalisé de chaque client avec bouquet de fleurs ou cadeau dans la chambre (pas de message sur écran)	6						M	
220	Accompagnement des hôtes à la chambre	2							
221	Turndownservice le soir ⁴²	10						M	
222	Service de secrétariat (bureau séparé et mise à disposition de personnel)	3							

³⁹ Une cireuse à chaussures peut remplacer le service de cirage (voir no. 153). La mise à disposition d'un nécessaire de cirage (voir no. 152) satisfait aussi à ce critère.

⁴⁰ Une cireuse à chaussures peut remplacer le service de cirage (voir no. 153).

⁴¹ La surface d'un restaurant n'est pas prise en compte.

⁴² Appelé aussi second service: Changement des serviettes, éventuellement de la couverture, vidage des corbeilles à papier, etc.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	223	Service de congrès (département séparé, personnel spécialisé, points accordés si l'un des critères de 253 – 255 est rempli)	5						
IV. Loisirs									
Aménagement	224	Salle de lecture et de travail (local séparé)	1						
	225	Bibliothèque (pièce séparée)	2						
	226	Salle ou place de jeux pour les enfants	4						
	227	Salle de fitness ⁴³ , équipée de 4 engins au moins (ergomètre, haltères et banc d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper, etc.)	4						
Wellness / Beauty ⁴⁴	228	Solarium	2						
	229	Massages ⁴⁵ (massage complet, drainage lymphatique, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 points par soin, au maximum 6 points						
	230	Salle de détente / de repos ⁴⁶	3						

⁴³ La salle de fitness présente une surface minimale de 20 m².

⁴⁴ Le secteur spa ou wellness doit être accessible sans traverser le domaine de congrès ou le restaurant.

⁴⁵ Cabines de massage ont une surface de 10m² au moins.

⁴⁶ Salle de repos d'une surface de 20 m² au moins.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	231	Baignoires balnéo	3						
	232	Sauna (de 6 places au moins)	5 points par type de sauna ⁴⁷ au max. 15 points						
	233	Beautyfarm ⁴⁸ , avec 4 soins au moins (soins visage, manicure, beauté des pieds, peeling, massage de détente, etc.)	5						
	234	Département balnéo / Kneipp ⁴⁹ , avec 4 soins au moins (balnéo, Kneipp, hydrothérapie, Felke, argile, hamman, etc.)	5						
	235	Piscine plein air ⁵⁰ ou étang de baignade ⁵¹	10						
	236	Piscine couverte ⁵²	15						
Divers	237	Animateur / encadrement de vacances	3						
	238	Service de baby-sitting	1						
	239	Garderie pour enfants en bas âge (jusqu'à 3 ans) par du personnel qualifié pendant 3 heures au moins les jours ouvrables	10						
	240	Prise en charge des enfants (dès 3 ans) par du personnel qualifié pendant 3 heures au moins les	10						

⁴⁷ Types de saunas „chaud/sec “ (sauna finlandais), „chaud / légèrement humide“ (p.ex. tepidarium) ou „chaud/ très humide“ (p.x. bain turc).

⁴⁸ Cabines de 10 m².au minimum.

⁴⁹ Cabines de 10 m².au minimum..

⁵⁰ Piscine extérieure chauffée de 60 m² au moins.

⁵¹ Un étang de natation ou de baignade est un bassin d'eau artificiel sans traitement chimique de l'eau.

⁵² Bassin de 40 m² minimum.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

		jours ouvrables							
	241	Location d'articles de sport (bicyclettes, canots, skis de fond, etc.)	2						
	242	Plage ou pelouse privée de l'hôtel	4						
V. Aménagement de l'offre									
	243	Traitement systématique des réclamations ⁵³	3			M	M	M	
	244	Enquêtes de satisfaction systématiques ⁵⁴	5				M	M	
	245	Clients mystères (mystery guesting) ⁵⁵ (Joindre les rapports à la demande de classification.)	15				M ⁵⁶	M	
	246	Label de qualité selon le système EHQ ⁵⁷ niveau 1 („Q“)	4						
	247	Label de qualité selon le système EHQ62 niveau 2 („QQ“)	6						
	248	Label de qualité selon le système EHQ62 niveau 3 („QQQ“)	10						

⁵³ Ce traitement comprend la réception systématique, l'évaluation et la réponse appropriée aux réclamations des clients.

⁵⁴ Démarche active et systématique auprès des clients pour s'enquérir de leur opinion sur la qualité des prestations de l'hôtel (questionnaire ou fiches), suivi d'une évaluation constructive visant à éliminer les points faibles à engager des mesures correctives dans l'établissement.

⁵⁵ Le mystery guesting doit s'opérer par des organismes spécialisés à l'initiative et aux frais de l'hôtel, au moins une fois durant la période de classification et faire l'objet d'une évaluation et d'un rapport. Les contrôles effectués par les chaînes ou coopérations hôtelières sont équivalents.

⁵⁶ La réalisation d'un *mystery guesting* constitue un critère minimal pour la catégorie 4 étoiles Superior

⁵⁷ Le *European Hospitality Quality* (EHQ) est le système général du programme de qualité de l'association faitière européenne de la branche hôtelière (cf. www.hotrec.eu). Il tient lieu de modèle de référence pour les initiatives de qualité nationales et régionales. L'initiative „ServiceQualitéit Lëtzebuerg“ par exemple est complètement accréditée (voir. www.servicequaliteit.lu).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	249	Site Internet avec photos réalistes et parlantes de l'établissement ⁵⁸	5			M	M	M	
	250	Possibilité de réservation en ligne via des systèmes électroniques de réservation ou via le site de l'hôtel ⁵⁹	5						
	251	Plan d'accès / descriptif sur demande ou sur le site	1		M	M	M	M	
	252	Invitation aux hôtes qui quittent l'hôtel à remplir un questionnaire de satisfaction sur une plateforme d'évaluation ou sur le site de l'hôtel	5						
VI. Congrès									
Salles	253	Salle(s) de conférence de 36 m2 à 100 m2, hauteur minimale, 2,50 m	5						
	254	Salle(s) de congrès de plus de 100 m2, hauteur minimale 2,75 m	8						
	255	Salle(s) de congrès de plus de 250 m2, hauteur minimale 3,00 m	10						
	256	Secrétariat / bureau de congrès ⁶⁰	1						
	257	Salle pour groupes de travail ⁶⁰	4						
Télécommunications / médias	258	Téléphone ^{60, 61}	1						
	259	Accès Internet (DSL, WLAN, etc.) ^{60, 61}	2						
	260	Projecteur multimédia (beamer) ^{60, 61}	2						

⁵⁸ Vue extérieure, locaux communs et chambres.

⁵⁹ Pas une simple demande par courrier électronique.

⁶⁰ Critère valable à condition que l'un des critères de 253 à 255 soit rempli.

⁶¹ Critère minimal pour chaque salle de congrès.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	261	Matériel ou valise d'animation ^{60, 61}	1						
	262	3 tableaux d'affichage en liège par salle de congrès ^{60, 61}	1						
	263	1 tableau à feuilles mobiles par salle de congrès ^{60, 61}	1						
Equipements / technique	264	Surface de projection (adaptée aux dimensions de la salle, mais au moins de 1,50 x 1,50 m)	1						
	265	Vestiaire ou porte-manteaux dans la salle de congrès	1						
	266	Pupitre ou table d'orateur ⁶⁰	1						
	267	Au moins 8 prises de courant, rallonge électrique et distributeur de réseau ^{60, 61}	1						
	268	Lumière du jour dans la salle de congrès et possibilité d'obscurcissement ^{60, 61}	3						
	269	Eclairage fonctionnel ⁶¹	2						
	270	Climatisation réglable des salles de conférence ^{60, 61}	3						

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Critères applicables uniquement à un Apparthôtel :

Equipement de cuisine	271	Coin cuisine		M	M	M	M	M	
	272	Matériel de cuisine		M	M	M	M	M	
	273	Vaisselle		M	M	M	M	M	
	274	Lave-vaisselle		M	M	M	M	M	

VII. Nombre minimum de points				★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Hôtels				90	170	250	380	570
Supplément „Superior“ ⁶²				170	250	380	570	650

Total de points obtenus : _____

Classification obtenue : _____

⁶² Le critère „Superior“ désigne les établissements de pointe qui atteignent un nombre de points nettement supérieur à celui requis pour leur catégorie et dont l'impression générale dépasse largement ce que l'on attend d'un établissement de cette gamme. Ces établissements se distinguent donc par un niveau de prestations particulier.