



HOTELSTARS.EU

# Classification luxembourgeoise des hôtels

## Catalogue de critères 2015-2020

Version 19.12.2017



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie

Direction générale du tourisme

LU  EMBOURG

LET'S MAKE IT HAPPEN



## Rubriques

	Page
Information générale sur l'hôtel	3
Réception et services	4
Aménagement	7
Gastronomie	16
Installations d'événements (MICE)	18
Loisirs	19
Qualité et activités en ligne	20
Nombre minimal de points	21

## Bienvenue à l'association « Hotelstars »!

Les fédérations hôtelières d'Allemagne, d'Autriche, de Hongrie, des Pays-Bas, de la République Tchèque, de Suède et de Suisse ont créé, sous l'égide de HOTREC – hôtels, restaurants et cafés en Europe – l'association « Hotelstars Union ». A partir de 2017 le Luxembourg propose cette classification à ses hôtels.

Notre partenariat propose une classification des hôtels uniformisée, établie sur la base de procédures et de critères communs aux pays participants.

Ce catalogue présente tous les critères qui classifient un hôtel dans chacune des cinq catégories d'étoiles dans le système de classification de la « Hotelstars Union ». La lettre « M » dans la colonne indique le critère minimal pour cette catégorie d'étoiles.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Informations générales de l'hôtel</b>								
Propreté/hygiène	1	Une propreté et une hygiène impeccables sont des conditions préalables dans toutes les catégories d'étoiles.	-	M	M	M	M	M
État des bâtiments	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable.	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'hôtel répond aux exigences de manière générale.	-	de base <sup>1</sup>	moyennes <sup>2</sup>	élevées <sup>3</sup>	supérieures <sup>4</sup>	les plus rigoureuses <sup>5</sup>
Personnel	4	Tous les services doivent être fournis par un personnel compétent et identifiable.	-	M	M	M	M	M
Stationnement	5	Places de stationnement à l'hôtel	3					
	6	Places de stationnement 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 <sup>6</sup>	15				M	M
Installations pour les personnes handicapées <sup>7</sup>	11	Label Eurewelcome	10					
	12							
	13							
	14							

1 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont adéquats et maintenus.

2 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont maintenus et harmonisés.

3 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont cohérents en forme et en couleur. L'impression générale offre un confort élevé.

4 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de première classe. L'apparence générale est cohérente en forme, en couleur et en matériel.

5 En particulier, l'ameublement et l'équipement sont luxueux et offrent le confort le plus élevé. L'apparence générale est cohérente en forme, en couleur et en matériel.

6 Pour des hôtels de trois étages et plus (y compris le rez-de-chaussée).

7 Dans ce domaine les divergences nationales sont considérées. Le critère 11 de la classification luxembourgeoise regroupe les critères 11-15 d'autres classifications HSU.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	15							

## II. Réception et services

	16	Zone ou table séparée visuellement, garantissant la confidentialité (une table adéquate ou secrétaire est acceptable)	1	M	M	M		
	17	Station ou table de réception séparée et indépendante, garantissant la confidentialité	6				M	M
	18	Salon dans la zone de réception	1			M		
	19	Hall avec des sièges et service de boisson	5				M	
	20	Hall de réception avec plusieurs sièges et service de boissons	10					M
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	M	M			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	3			M		
	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 <sup>8</sup>	4				M	
	24	Réception ouverte et offrant le service du personnel 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	6					M
	25	Check-out rapide	3					
	26	Personnel bilingue	2			M	M	

8 « Service du personnel 24 heures sur 24 » signifie une disponibilité dans un délai raisonnable, et ce 24 heures sur 24.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	Personnel multilingue	4					M
	28	Service de photocopie/scanning	2				M	M
	29	Service de voiturier	10					M
	30	Portier (personnel propre)	15					
	31	Concierge (personnel propre)	15					M
	32	Chasseurs (personnel propre)	15					M
	33	Service de bagages sur demande	2			M	M	
	34	Service de bagages	5					M
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5				M	M
Nettoyage de chambres / changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	1	M	M	M	M	M
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	1	M	M	M		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	2				M	M
	40	Changement quotidien de la literie sur demande	4				M	M
Service de blanchisserie et de repassage	41	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 24 heures suivantes)	1					
	42	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	3					
	43	Service de repassage (remise du linge dans une heure)	2					M
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge comme convenu)	1			M		

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise le même jour – week-end exclus)	3				M	
	46	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	4					M
Mode de paiement	47	Paiement par carte	2		M	M	M	M
Divers	48	Service de support de la technologie de l'information interne	2					M
	49	Parapluie à la réception / dans la chambre	1					
	50	Magazines actuels	1					M
	51	Journaux quotidiens (en format papier ou numérique)	2				M	M
	52	Service de couture	2				M	M
	53	Service de cirage de chaussures	2			M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	54	Service de navette ou de limousine	2					M
	55	Offre d'articles de toilette (p.ex. brosse à dents, trousse de rasage)	2		M	M	M	M
	56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec bouquet de fleurs ou un cadeau dans la chambre (non seulement un message de bienvenue sur l'écran télé)	6					M
	57	Accompagnement des hôtes à la chambre à l'arrivée	2					
	58	Préparation pour la nuit en tant que vérification supplémentaire de chambre <sup>11</sup>	10					M

9 Une cireuse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre est aussi considéré équivalent (voir n° 162).

10 Une cireuse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel.

11 Aussi appelé le « second service », consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier etc.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>III. Aménagement</b>								
Information générale sur la chambre	59	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	10					
	60	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	15					
	61	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	20					
	62	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	25					
	63	Nombre de suites <sup>13</sup>	2 par suite, max.6					M (min. 2)
	64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs	3					
Confort de couchage	65	Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 13 cm	1	M	M			
	66	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 18 cm <sup>14</sup>	5			M	M	M
	67	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur générale d'au moins 22 cm <sup>14</sup>	10					
	68	Système de lit ergonomique et réglable	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 <sup>15</sup>	1	M	M			
	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 <sup>15</sup>	5			M		
	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 <sup>15</sup>	15				M	M

12 Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (15 % au max.) qui sont moindres de cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

13 Pas de « suite junior ». Les suites consistent d'au moins deux chambres séparées; une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Les chambres n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. Donc, un appartement de vacances dans la dépendance n'est pas considéré comme une suite. Afin d'assurer les services complets aux hôtes de l'hôtel, les suites doivent être situées dans l'immeuble de l'hôtel.

14 La base du système peut être un sommier à ressorts, des lattes élastiques ou un autre système équivalent.

15 S'il y a deux lits simples ou un lit de taille « queen size » (1,50 m x 2,00 m) au lieu d'un lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu. Si l'hôtel a un nombre limité de lits (15 % au max.) qui sont moindres de la taille appropriée à la catégorie concernée, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 <sup>15</sup>	25					
	73	10 % des lits d'une longueur minimale de 2,10 m	5					
	74	Lit enfant supplémentaire	3					
	75	Couvertures hygiéniques pour matelas <sup>16</sup> (« housses »)	10					
	76	Nouvelle acquisition de matelas il y a 3 ans au max. (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	10					
	77	Blanchiment annuel ou nettoyage complet de matelas <sup>17</sup> (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	10					
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (Le certificat doit être attaché à la demande de classification.)	2					
	79	Couverture adaptée à l'air du temps et bien entretenue	1	M	M	M	M	M
	80	Couverture supplémentaire sur demande	2			M	M	M
	81	Oreillers adaptés à l'air du temps et bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	82	Couvertures hygiéniques pour oreillers (« housses »)	5					
	83	Blanchiment annuel des oreillers ou nouvelle acquisition il y a 1 an au max. (nettoyage) (La preuve doit être attachée à la demande de classification.)	8					
	84	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande	1			M	M	M
	85	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	4					M
	86	Choix d'oreillers <sup>18</sup>	4				M	M

16 Un simple couvre-matelas de molleton n'est pas accepté. Par contre, un couvre-lit lavable (à une désinfection thermochimique), respirant, sans acariens et leurs excréments, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied aura satisfait ce critère.

17 Ce critère est satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle, les acariens ont été tués et leur croissance a été supprimée.

18 L'hôte peut choisir parmi de différents types d'oreillers.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	87	Possibilité d'assombrissement de la chambre (p.ex. rideau)	1	M	M	M	M	
	88	Possibilité d'assombrissement total de la chambre (volets ou rideaux opaques)	5					M
	89	Rideau/store transparent ou équivalent	3					
	90	Descente de lit lavable	3					
	91	Service ou dispositif de réveil	1	M	M	M	M	M
Équipement des chambres	92	Penderie ou niche de vêtements adéquate	1	M	M	M	M	M
	93	Étagère à linge	1		M	M	M	M
	94	Nombre adéquat de cintres <sup>19</sup>	1	M	M	M		
	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	3				M	M
	96	Penderie ou crochets de vêtements	1	M	M	M	M	M
	97	Possibilité d'accrocher un sac de costume (en dehors de la penderie)	1			M	M	M
	98	1 chaise	1	M	M			
	99	1 moyen d'assise par lit, dont au moins une chaise	2			M	M	M
	100	1 siège confortable (chaise/sofa tapissé/e) avec une petite table ou un plateau de côté	4				M	M
	101	1 chaise ou canapé tapissé/e confortable supplémentaire dans les chambres ou suites doubles	4					M
	102	Table, bureau ou secrétaire	1	M	M			
	103	Table, bureau ou secrétaire muni(e) d'une surface de travail d'au moins 0,5 m <sup>2</sup> et d'un éclairage adéquat	5			M	M	M

<sup>19</sup> Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	104	Table de chevet / plateau près du lit	2			M	M	M
	105	Prise de courant accessible dans la chambre	1	M	M	M	M	M
	106	Prise de courant supplémentaire accessible près de la table, du bureau ou du secrétaire	2			M	M	M
	107	Prise de courant accessible près du lit	1			M	M	M
	108	Interrupteur central d'éclairage de la chambre	3					
	109	Interrupteur d'éclairage de la chambre près du lit	2					
	110	Interrupteur d'éclairage de toute la chambre près du lit	4					
	111	Veilleuse	1					
	112	Éclairage de la chambre adéquat	1	M	M	M	M	M
	113	Éclairage de lecture près du lit	2		M	M	M	M
	114	Miroir mural	2			M	M	M
	115	Place adéquate ou porte-bagages pour déposer les bagages/valises	1			M	M	M
	116	Corbeille à papier	2			M	M	M
	Coffre/dépôt	117	Possibilité de dépôt (p.ex. à la réception)	1	M	M		
118		Coffre-fort central (p.ex. à la réception)	3			M <sup>20</sup>	M <sup>20</sup>	M
119		Coffre-fort dans la chambre	8					M
120		Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10					

20 Ou un coffre-fort dans la chambre (voir n° 119 et n° 120).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Protection anti-bruit / climatisation	121	Isolation acoustique appropriée des 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 (restaurant, hall, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	4					
	126	Ambiance agréable dans les espaces communs de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur etc.)	4					
Électroniques de divertissement	127	Programmes radio <sup>21</sup>	1			M	M	M
	128	Lecteur audio ou multimédia	2					
	129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5					
	130	Télévision avec télécommande	2	M	M			
	131	Télévision de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes	4			M		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes et un programme TV	6				M	M
	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 jeux vidéo avec la possibilité de « verrouillage enfant »	5					
	136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2					
	137	Station de chargement (pour multiples appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	2					

<sup>21</sup> La réception de la radio peut aussi être proposée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Télécommunications	138	Téléphone public disponible aux hôtes	1	M	M	M	M	M
	139	Téléphone (mobile) sur demande avec des instructions au minimum en deux langues <sup>22</sup> dans la chambre	3			M		
	140	Téléphone avec des instructions en plusieurs langues dans la chambre	8				M	M
	141	Accès à l'Internet dans les zones publiques de l'hôtel (p.ex. haut débit, sans fil)	2		M <sup>23</sup>	M	M	M
	142	Accès à l'Internet dans la chambre (p.ex. haut débit, sans fil)	8			M	M	M
	143	Terminal avec connexion Internet avec l'option d'impression dans les zones publiques de l'hôtel	5				M	M
	144	Terminal/appareil avec connexion Internet sur demande dans la chambre	1					M
	145	Appareil avec connexion Internet dans la chambre	3					
Divers	146	Brochure d'information de l'hôtel <sup>24</sup> (La brochure doit être attachée à la demande de classification.)	1	M	M			
	147	Guide de services A-Z bilingue (Le guide de services doit être attaché à la demande de classification.)	2			M		
	148	Guide de services A-Z en plusieurs langues (Le guide de services doit être attaché à la demande de classification.)	3				M	M
	149	Information sur la région disponible dans les zones publiques de l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	150	Journal quotidien dans la chambre (en format papier ou numérique)	2					
	151	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1					M
	152	Stylo et bloc-notes	1			M	M	M
	153	Nécessaire de correspondance	3					M

22 L'hôte doit être informé de cette offre pendant l'enregistrement; un écran etc. est accepté.

23 Ou accès à l'Internet dans la chambre (voir n° 142).

24 L'information de l'hôtel inclut au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'horaire de check-out, et l'horaire d'ouverture des installations de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	154	Presse à pantalons	3					
	155	Sac à linge	1			M	M	M
	156	Fer et planche à repasser sur demande ou chambre de repassage	2					
	157	Fer et planche à repasser dans la chambre	4					
	158	Nécessaire de couture sur demande	1		M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Nécessaire de couture dans la chambre	2					M
	160	Chausse-pied dans la chambre	1					M
	161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande	1		M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>		
	162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre	2				M <sup>27</sup>	M
	163	Cireuse de chaussures à l'hôtel	3			M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Judas de porte	2					
	165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3					
Information générale de la salle de bain	166	Surface de la salle de bain / des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	5					
	167	Surface de la salle de bain / des sanitaires $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	10					

25 Un service de couture (voir n° 52) peut aussi être offert au lieu d'un nécessaire de couture sur demande.

26 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) ou un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre (voir n° 162) peuvent aussi être offerts au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures sur demande.  
Une cireuse de chaussures à l'hôtel (voir n° 163) peut aussi satisfaire ce critère.

27 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre.

28 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre peut aussi satisfaire ce critère.

29 Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel.

30 Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (15 % au max.) qui sont moindres de cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	168	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100 % des chambres avec douche/ toilettes ou baignoire/toilettes et 50 % d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparée	10					
	170	30 % des chambres avec toilettes séparées	5					
	171	Douche avec rideau <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M
	172	Douche avec paroi de douche <sup>32</sup>	5					
	173	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5					
	175	Tapis de bain lavable	1		M	M	M	M
	176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M
	177	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	3					
	178	Poignées sécuritaires	1					
	179	Miroir	1	M	M	M	M	M
	180	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M	M	M
	181	Miroir de maquillage	1					
	182	Miroir de maquillage réglable	2				M	M
	183	Miroir de maquillage avec éclairage	1					

31 Si 15 % des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches//toilettes privées mais offrent des douches/toilettes communes, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu.

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

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Porte-serviette ou crochets	1	M	M	M	M	M
	185	Option de chauffage dans la salle de bain <sup>33</sup>	5				M	M
	186	Radiateur sèche-serviette	3					
	187	Étagère	1	M	M	M		
	188	Grande étagère	3				M	M
	189	Gobelet et/ou verre à brosse à dents	1	M	M	M	M	M
	190	Savon ou savon liquide au lavabo	1	M	M	M	M	M
	191	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1		M	M	M	M
	192	Shampoing <sup>34</sup>	1		M	M	M	M
	193	Produits de soins personnels en flacons individuels	2					M
	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				M	M
	195	Mouchoirs en papier	2			M	M	M
	196	Papier toilettes de réserve	1	M	M	M	M	M
	197	1 serviette par personne	1		M	M	M	M
	198	1 serviette de bain par personne	2	M	M	M	M	M
	199	Peignoir sur demande	2				M	

33 Le critère minimal est déjà considéré comme satisfait si le critère « radiateur sèche-serviette » (voir n° 186) est respecté.

34 Ce critère est considéré comme satisfait si l'essence de bain ou le gel douche est également adéquat comme shampoing, et que cela soit indiqué (sur la bouteille ou le distributeur).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Peignoir	4					M
	201	Pantoufles sur demande	1				M	
	202	Pantoufles	3					M
	203	Sèche-cheveux sur demande	1					
	204	Sèche-cheveux	2			M	M	M
	205	Tabouret de salle de bain sur demande	3					M
	206	Pèse-personne	1					
	207	Poubelle	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomie

Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	209	Offre de boissons dans la chambre	2			M	M	M
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre	2				M <sup>35</sup>	
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4					M
	212	Maxibar sur chaque étage <sup>36</sup>	2					
	213	Réfrigérateur dans la chambre	2					
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6				M <sup>37</sup>	M

35 Ou minibar (voir n° 214) ou Maxibar (voir n° 212).

36 Les produits peuvent être facturés à la chambre.

37 Ou boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre (voir n° 210) ou Maxibar (voir n° 212) sur chaque étage.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Machine à café ou bouilloire de café/thé avec accessoires dans la chambre	4					
Bar	216	Bar <sup>38</sup> (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4				M	
	217	Bar <sup>38</sup> (ouvert 7 jours sur 7)	6					M
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	M	M	M	M	M
	219	Petit-déjeuner complet <sup>39</sup>	1	M				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent <sup>40</sup>	2		M	M		
	221	Buffet de petit-déjeuner <u>avec service</u> ou menu de petit-déjeuner équivalent	8				M	M
	222	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	5					M
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	M	M	M	M	M
	224	Restauration avec service de chambre 14 heures sur 24	5				M	
	225	Restauration avec service de chambre 24 heures sur 24	10					M
	226	Restaurant <sup>41</sup> <sup>42</sup> ouvert 5 jours sur 7	5 chacun, max. 10					
	227	Restaurant <sup>41</sup> ouvert 6 jours sur 7	8 chacun, max. 16				(M) <sup>43</sup>	
	228	Restaurant <sup>41</sup> ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20					M <sup>44</sup> (min. 1)

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 une boisson chaude (p.ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains avec beurre, confiture, charcuterie et fromage.

40 L'offre libre-service avec au moins le même choix de produits que dans le petit-déjeuner complet avec un œuf ou une assiette d'œuf et céréales.

41 Chacun d'entre eux doit comprendre un concept différent, de même qu'un choix de nourriture et location différents.

42 Les hôtels sans restaurant doivent informer le client avant la réservation qu'il n'y a pas de restaurant à l'hôtel. Un hôtel sans restaurant peut atteindre au maximum la catégorie 4 étoiles. Un hôtel 4 étoiles superior doit disposer d'un restaurant ouvert 6 jours sur 7 (critère 227). Un hôtel 5 étoiles ou 5 étoiles superior doit disposer d'un restaurant ouvert 7 jours sur 7 (critère 228).

<sup>43</sup> Le « restaurant ouvert 6 jours sur 7 » est un critère minimal à partir de 4 étoiles Superior.

<sup>44</sup> Menu à trois plats au choix ou « à la carte » ou buffet pour déjeuner et dîner.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Cuisine diététique <sup>45</sup>	2					
	230	Cuisine régionale <sup>46</sup>	4					

### V. Installations d'événements (MICE)

Salles de banquet	231	Salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes <sup>47</sup>	2					
	232	Salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes <sup>47</sup>	4					
	233	Salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes <sup>47</sup>	8					
Salles de conférence	234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m <sup>2</sup> à 100 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond minimale de 2,50 m <sup>48</sup>	10					
	235	Salle(s) de conférence de 100 m <sup>2</sup> ou plus, hauteur de plafond minimale de 2,75 m <sup>47</sup>	15					
	236	Salle(s) de congrès de 250 m <sup>2</sup> ou plus, hauteur de plafond minimale de 3,50 m <sup>47</sup>	20					
	237	Salles de travail en groupes / salles de pause <sup>48</sup>	2 par salle, max. 4					
	238	Centre d'affaires (département spécifique et personnel disponible)	3					
	239	Service de conférence (département séparé, personnel disponible)	5					
	240	Bureau de conférence / centre de transcription <sup>49</sup>	1					
Équipements / technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant adapté au nombre de sièges <sup>47, 48</sup>	2					

<sup>45</sup> Le cuisinier doit être formé en diététique.

<sup>46</sup> L'offre de restauration inclut une partie signifiante des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.

<sup>47</sup> La zone de restaurant n'est pas incluse.

<sup>48</sup> Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (200 lux pour la lumière artificielle), un téléphone, Internet sans fil de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection (hauteur du plafond et taille de salle adéquates), deux tableaux en liège, un tableau de conférence (flip chart), matériel de modération et de workshop, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension et distribution de courant.

<sup>49</sup> Accepté seulement si au moins un des critères n° 234-236 est satisfait.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle <sup>49</sup>	3					
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement <sup>49</sup>	3					

## VI. Loisirs

Sport	244	Installations de récréation adéquates et propres sur place (à l'intérieur ou à l'extérieur) <sup>50</sup> (p.ex. terrain de tennis, plage, terrain de golf)	3 par installation, max. 9					
	245	Location d'équipement de sport (p.ex. vélos, bâtons nordic walking, canots, etc.)	2					
	246	Centre de fitness <sup>51</sup> avec au moins 4 machines d'exercices différents (p.ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, machine à ramer, escalier d'exercice)	4					
Spa/bien-être <sup>52</sup>	247	Massages <sup>53</sup> (p.ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 par cabine, max. 6					
	248	Salle de détente séparée <sup>54</sup>	3					
	249	Baignoires balnéo ou équivalent	3					
	250	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna <sup>55</sup> , max. 10					
	251	Salon de beauté <sup>54</sup> avec au moins 4 types de traitement différents (p.ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5					
	252	Spa <sup>54</sup> avec au moins 4 types de traitement différents (p.ex. bain, kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam et bain de vapeur)	5					

50 Les installations font partie des établissements de l'hôtel et des frais d'utilisation possibles peuvent être facturés à la chambre.

51 Le centre de fitness a une surface minimale de 20 m<sup>2</sup>.

52 La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.

53 Les cabines ont une surface minimale de 10 m<sup>2</sup>.

54 La salle de détente a une surface minimale 20 m<sup>2</sup>.

55 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).

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	253	Spa en cabine privée	2					
	254	Piscine (extérieure) <sup>56</sup> ou étang de baignade <sup>57</sup>	10					
	255	Piscine (intérieure) <sup>58</sup>	15					
Enfants	256	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou moins) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	257	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou plus) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
	258	Espace d'enfants (salle/terrain de jeux)	4					
Divers	259	Salon de l'hôtel (en plus de salle de petit-déjeuner ou de restaurant)	2					
	260	Salle de lecture et d'écriture (pièce séparée)	1					
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	2					
	262	Animateur / programme d'animation	3					

## VII. Qualité et activités en ligne

Systèmes de qualité	263	Traitement systématique des plaintes <sup>59</sup>	3			M	M	M
	264	Analyse systématique des commentaires des hôtes <sup>60</sup>	5				M	M

<sup>56</sup> La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60 m<sup>2</sup>.

<sup>57</sup> Un étang de baignade est un étang fait par l'homme et comprend l'eau stagnante pour la natation ou baignade sans préparation chimique d'eau.

<sup>58</sup> La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m<sup>2</sup>.

<sup>59</sup> Traitement systématique de plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes structurées.

<sup>60</sup> La collection et l'évaluation active et systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse de faiblesses et la réalisation de l'amélioration.

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	265	Contrôle de qualité de clients mystères (mystery guesting) <sup>61</sup> (Les preuves doivent être attachées à la demande de classification.)	10				(M) <sup>62</sup>	M
	266	Label ServiceQualitéit Luxembourg - Système de gestion de la qualité	10					
Activités en ligne	267	Site web <sup>63</sup> avec un contenu à jour, des images réalistes ainsi que l'adresse de l'hôtel	5	M	M	M <sup>64</sup>	M	M
	268	Site web avec option de réservation directe et des commentaires d'hôtes <sup>65</sup>	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				M	M
Divers	270	Label écologique <sup>66</sup>	10					

#### VIII. Nombre minimal de points

Hôtels				90	170	260	400	600
Supplément « Superior » <sup>67</sup>				170	260	400	600	700

61 Afin d'accepter le « mystery guesting », les aspects suivants doivent être satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: par des personnes externes professionnelles à l'initiative et pour le compte de l'hôtel, analysés et documentés. Contrôles cachés (internes), p.ex. de la chaîne de l'hôtel ou de la coopération, sont aussi acceptés comme équivalents.

62 Le « mystery guesting » est un critère minimal à partir de 4 étoiles Superior.

63 Les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre.

64 Le site web doit être conçu en deux langues au moins.

65 Un simple e-mail n'est pas accepté.

66 Par exemple (sans que cette liste soit exhaustive): Ecolabel, Umweltzeichen, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 ou Viabono.

67 L'accréditation « supérieur » indique les hôtels excellents qui ont acquis un nombre considérable de points au-delà de leur catégorie, mais qui ne satisfont les critères minimaux de la prochaine catégorie plus haute. Tels hôtels offrent d'habitude un haut niveau de service.