

Projet de loi
relatif au classement des établissements d'hébergement touristique

Chapitre 1^{er} – Champ d'application

Art. 1^{er}. La présente loi s'applique aux établissements d'hébergement touristique.

Constitue un établissement d'hébergement touristique, tout établissement d'hébergement autorisé par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, dont l'activité consiste à louer, à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile, des chambres, des appartements meublés, des emplacements de camping, à la journée, à la semaine ou au mois.

Sont exclus du champ d'application de la présente loi :

- Les infrastructures conventionnées par le ministère de la Famille et de l'Intégration ou qui dépendent directement de celui-ci, les structures mises en place par les communes pour leurs services éducatifs et organisations de jeunesse, ainsi que les structures d'hébergement gérées par l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration, sont exclues du champ d'application de la présente loi.
- Le camping occasionnel sur des terrains privés d'une capacité inférieure à quatre abris mobiles et pour une durée consécutive ne dépassant pas 48 heures.
- Les camps d'associations de jeunes officiellement reconnues par les autorités publiques de leur pays d'origine et dont les groupes sont dûment encadrés par du personnel qualifié.
- Les camps érigés à l'occasion de manifestations sportives, récréatives ou culturelles ponctuelles.

Chapitre 2 - L'utilisation des dénominations protégées et le classement des établissements d'hébergement touristique

Art. 2. L'utilisation des dénominations d'hôtel, de motel, d'auberge ou de leurs synonymes ou dérivés, est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences suivantes :

- a) ils disposent au moins de huit chambres équipées ;
- b) ils disposent d'un espace de réception séparé et fonctionnel et d'un service de réception, accessible par téléphone en interne et en externe ;
- c) les locaux communs, chambres à coucher, salles de bains ou de douches et dégagements exploités peuvent être chauffés en permanence et de façon suffisante ;
- d) un éclairage électrique permanent et suffisant est disponible dans les locaux communs, chambres à coucher, salles de bains ou de douches, couloirs, cages d'escaliers, dégagements et ascenseurs ;

- e) chaque chambre peut être aérée normalement et est pourvue d'au moins un lavabo à débit continu d'eau courante chaude et froide, d'un éclairage électrique, de descentes de lit et d'une prise électrique près du miroir ;
- f) au moins 85 % des chambres sont équipées de douche / WC ou baignoire / WC ;
- g) le mobilier et la literie sont parfaitement entretenus ;
- h) chaque chambre est identifiée extérieurement à l'aide d'un numéro ou d'une autre marque particulière ;
- i) il y a un local ou une partie de local à usage de salle à manger ;
- j) un petit-déjeuner est proposé.

Art. 3. L'utilisation de la dénomination d'apparthôtel ou de son synonyme ou dérivé, est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences a) à i) de l'article 2 et qui sont constitués en majeure partie d'appartements meublés dotés des infrastructures et équipements nécessaires pour cuisiner.

Art. 4. L'utilisation des dénominations de gîte, de meublé de tourisme ou de leurs synonymes ou dérivés, est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences suivantes :

- a) ils disposent au maximum de huit chambres à coucher par immeuble ;
- b) chaque pièce habitable peut être éclairée et chauffée en permanence et de façon suffisante ;
- c) chaque pièce habitable peut être aérée de manière appropriée ;
- d) ils disposent d'une cuisine avec un réfrigérateur avec compartiment congélation, deux plaques chauffantes, un four, du matériel de cuisine et de la vaisselle ;
- e) le mobilier et la literie sont parfaitement entretenus ;
- f) les sanitaires sont à part et à usage exclusif des locataires. Ils sont pourvus d'au moins un lavabo à débit continu d'eau courante chaude et froide, d'une baignoire / WC ou douche / WC et d'une prise électrique près du miroir.

Art. 5. L'utilisation de la dénomination de gîte pour groupe ou de son synonyme ou dérivé est réservée aux établissements d'hébergement touristique dont

- a) les dortoirs disposent de 6 lits ou plus ;
- b) ou au moins la moitié des chambres dispose de 4 lits ou plus ;
- c) ou les chambres disposent d'installations sanitaires communes ;

et qui satisfont aux exigences b) à f) de l'article 4 ainsi qu'aux exigences suivantes :

- d) la cuisine possède quatre plaques chauffantes et un four ;
- e) les salles de douches sont séparées en deux sections (hommes et femmes).

Art. 6. L'utilisation des dénominations de chambre d'hôtes, de bed and breakfast ou de leurs synonymes ou dérivés, est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences a), b), c), e), f) de l'article 4 et qui proposent un petit déjeuner.

Art. 7. L'utilisation de la dénomination d'auberge de jeunesse ou de son synonyme ou dérivé est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences suivantes :

- a) les locaux permettent d'accueillir des groupes et des clients individuels ;
- b) plus de la moitié des chambres ont au moins 4 lits ;
- c) une offre récréative et un service de restauration sont proposés ;

- d) un service de réception quotidien est disponible ;
- e) chaque pièce peut être éclairée et aérée en permanence et de façon appropriée ;
- f) chaque chambre est identifiée extérieurement à l'aide d'un numéro ou d'une autre marque particulière ;
- g) maximum 75% des chambres ont plus de 6 lits ;
- h) au moins 10% des chambres équipées de sanitaires ;
- i) un petit-déjeuner est proposé ;
- j) un responsable est disponible et joignable 24 heures / 24.

Art. 8. L'utilisation de la dénomination de terrain de camping, de parc résidentiel de loisirs ou de leurs synonymes ou dérivés est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences suivantes :

- k) il correspond à un espace de plein air clairement délimité faisant l'objet d'une gestion d'ensemble ;
- l) il est équipé pour accueillir plus de trois abris mobiles et plus de neuf campeurs simultanément ;
- m) l'exploitant peut accessoirement installer des abris fixes sur moins de 50% du nombre total des emplacements, pour autant que ces abris fixes soient et restent la propriété du propriétaire ou exploitant du terrain et soient proposés en location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une durée totale de moins d'un an ;
- n) éclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes ;
- o) fréquentation maximale de 300 personnes par hectare ;
- p) délimitation claire et numérotation des emplacements ;
- q) présence d'une aire avec points de prise d'eau en matériaux durs qui permettent l'écoulement des eaux ;
- r) bâtiment sanitaire chauffé, avec différentes sections pour hommes et femmes, dont les sols et murs sont revêtus de matières dures, lisses et lavables ;
- s) 2 WC et 2 lavabos avec miroir, tablette et patère par tranche de 20 emplacements (1 pour femmes et 1 pour hommes) ;
- t) 2 douches à eau courante chaude et froide par tranche de 60 emplacements (1 pour femmes et 1 pour hommes) ;
- u) une vidange pour WC chimique par bloc sanitaire ;
- v) espace destiné et réservé à la réception avec service de réception ;
- w) responsable pouvant être contacté 7 jours / 7 et 24 hrs / 24.

Art. 9. L'utilisation des dénominations de village de vacances, de bungalow-parc ou de ses synonymes ou dérivés est réservée aux établissements d'hébergement touristique qui satisfont aux exigences suivantes :

- a) il correspond à un espace de plein air clairement délimité faisant l'objet d'une gestion d'ensemble ;
- b) il est composé d'au moins huit unités de séjour autonomes et indépendantes ;
- c) éclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes ;
- d) fréquentation maximale de 300 personnes par hectare ;
- e) délimitation claire et numérotation des unités de séjour ;
- f) les unités de séjour correspondent soit à des bâtiments ou parties de bâtiment construits sur fondations, soit à des logements dépourvus de fondations, démontables, transportables ou tractables pour autant qu'elles soient installées au même endroit pendant toute la durée d'ouverture annuelle du village de vacances et qu'elles soient raccordées à l'électricité, à une prise d'eau potable individuelle ainsi qu'au rejet des eaux usées ;
- g) chaque pièce habitable peut être aérée, chauffée et éclairée de manière appropriée ;

- h) cuisine dans chaque unité de séjour comprenant au moins un réfrigérateur avec compartiment congélation, deux plaques chauffantes, du matériel de cuisine et de la vaisselle en quantité suffisante ;
- i) mobilier et literie parfaitement entretenus ;
- j) sanitaires dans chaque unité de séjour à usage exclusif des locataires et pourvus au moins d'un lavabo et d'une baignoire ou douche à débit continu d'eau courante chaude et froide et d'un WC ;
- k) espace destiné et réservé à la réception avec service de réception ;
- l) responsable pouvant être contacté 7 jours / 7 et 24 hrs / 24.

Un village de vacances dont les unités d'hébergement correspondent en totalité ou en partie à des logements répartis sur le territoire de la commune où est installée l'unité centrale avec la réception et les installations collectives ou sur le territoire de communes contiguës est considéré comme étant un village de vacances à hébergement dispersé.

Art. 10. Tous les établissements d'hébergement touristique qui utilisent une des dénominations protégées prévues aux articles 2 à 9 de la présente loi, font l'objet, dans leur catégorie, d'un classement.

Le classement est établi en fonction des infrastructures, des aménagements, des équipements et des services que l'établissement d'hébergement touristique offre à la clientèle.

Un tableau de classement fixant les catégories et les critères correspondant à chaque catégorie sera élaboré par règlement grand-ducal. Il comportera au moins les catégories suivantes :

- Pour les établissements visés à l'article 2: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur, 5 étoiles, 5 étoiles supérieur.
- Pour les établissements visés à l'article 3: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur.
- Pour les établissements visés aux articles 4, 5 et 6: aucun épi, 1 épi, 2 épis, 3 épis, 4 épis, 5 épis.
- Pour les établissements visés à l'article 7: aucun standard, standard simple, standard moyen, standard élevé.
- Pour les établissements visés à l'article 8: aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.
- Pour les établissements visés à l'article 9: aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.

Art. 11. L'autorisation de porter une des dénominations protégées est accordée, sur demande, aux établissements d'hébergement touristique qui remplissent, dans leur catégorie, les conditions énoncées aux articles 2 - 9.

L'autorisation est délivrée par le Ministre ayant le Tourisme dans ses attributions, dénommé ci-après « le ministre » après une instruction administrative.

Elle est valable pour une durée de cinq ans.

Elle autorise l'établissement d'hébergement touristique à faire usage de la dénomination protégée, du classement ainsi que de l'écusson correspondant à sa catégorie.

Les modalités de l'instruction administrative, de l'utilisation de la dénomination protégée et de l'écusson seront déterminées par voie de règlement grand-ducal.

Art. 12. (1) Le ministre peut sanctionner l'établissement d'hébergement touristique qui :

- a) ne respecte pas les dispositions de la présente loi et de ses règlements d'exécution ;
- b) ne maintient pas en permanence le niveau de qualité des équipements et services qui correspond aux exigences déterminées pour sa catégorie et son classement ;
- c) ne respecte pas les dispositions légales et réglementaires en matière d'hygiène, de santé et d'environnement, de droit du travail et de droit d'établissement.

(2) Selon la nature et la gravité du manquement constaté, le ministre peut prononcer les sanctions suivantes :

- a) l'avertissement ;
- b) le déclassement ;
- c) la suspension du classement ou du droit d'utiliser les dénominations protégées visées à la présente loi ;
- d) le refus ou le retrait du classement ou du droit d'utiliser les dénominations protégées visées à la présente loi.

(3) Dans le cadre de la procédure prévue au présent article, le ministre peut s'entourer de toutes les informations requises en vue d'apprécier si un établissement d'hébergement touristique satisfait aux exigences prévues par la présente loi et ses règlements d'exécution. Il peut notamment déléguer les fonctionnaires de son ministère à procéder à des visites des établissements concernés pour constater les manquements énumérés au paragraphe (1) du présent article.

Chapitre 4 – Traitement des données nominatives

Art. 13. (1) Le ministre tient un registre des établissements d'hébergement touristique visés à la présente loi.

Dans ce registre figurent toutes les données qui sont nécessaires pour :

- le traitement et le suivi de l'évaluation et du classement des établissements d'hébergement touristique ;
- la prise des décisions de classement, d'avertissement, de reclassement, de suspension, de refus ou de retrait du classement.

Sur demande, chaque établissement d'hébergement touristique peut consulter les données qui le concernent.

(2) Dans le cadre de la procédure administrative visée aux articles 11 à 14 de la présente loi, le ministre peut s'entourer de toutes les informations requises en vue d'apprécier si une entreprise satisfait aux exigences prévues par la présente loi et ses règlements d'exécution.

Chapitre 5 - Dispositions abrogatoires.

Art. 14. La présente loi abroge et remplace la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping, la loi du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie, modifiée et complétée par la loi du 25 avril 1970 portant institution d'un statut de l'hôtellerie ainsi que toute autre disposition contraire.

Chapitre 6 - Dispositions transitoires.

Art. 15. Les exploitants des établissements d'hébergement touristique qui disposent d'une autorisation ministérielle délivrée sous le régime de la loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un régime de statut de l'hôtellerie ou sous le régime de la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping, de même que tous les autres exploitants dont l'établissement tombe dans le champs d'application de la présente loi doivent se conformer aux dispositions de la présente loi au plus tard dans les deux ans qui suivent son entrée en vigueur.

Art. 16. La présente loi entrera en vigueur trois mois après sa publication au Mémorial.

**Projet de loi
relatif au classement des établissements d'hébergement touristique**

EXPOSE DES MOTIFS

L'importance économique du tourisme à travers le monde n'a cessé de croître au cours des dernières décennies et, selon l'Organisation mondiale du tourisme, l'économie touristique mondiale a étonnement bien absorbé les impacts de la crise financière et de la récession économique des années 2008 et 2009. En effet, sur le plan mondial, les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de 6,7 % en 2010 par rapport à 2009, de 4,6% en 2011 et de 4% en 2012, pour atteindre un total dépassant le milliard d'arrivées en 2012 (1,035 milliard d'arrivées). Cela représente 122 millions de plus que le pic (913 millions) atteint en 2008 avant la crise. Toutes les régions du monde ont enregistré des taux de croissance positifs. En 10 ans, entre 2000 et 2010, le nombre d'arrivées au niveau mondial est passé de 675 millions à 935 millions de touristes, ce qui correspond à une augmentation de 39 %.

La reprise entre 2010 et 2012 en Europe a été plus importante que la moyenne mondiale. Par ailleurs, la European Travel Commission (ETC) confirme que l'Union européenne conserve sa position de chef de file du tourisme mondial. Sur les dix destinations touristiques les plus prisées dans le monde, cinq sont situées dans des Etats membres de l'UE. Ces cinq destinations européennes cumulent à elle seules près de 25 % des arrivées mondiales et l'Europe, qui représente 51 % du tourisme mondial, enregistré en 2011 une augmentation de 6,2 %, soit 29 millions de plus que l'année précédente.

En 2012, les activités touristiques occupaient directement 7,3 millions de personnes dans l'Union européenne, ce qui représente 3,3 % de l'emploi total. Elles ont en outre d'importantes répercussions indirectes sur l'emploi dans des activités connexes.

Selon le calcul du principe comptable des « Tourism Satellite Accounts », le World Travel & Tourism Council (WTTC) estime qu'en 2012, pour le Grand-Duché, la contribution totale au PIB de l'économie liée directement ou indirectement au tourisme est de 5,7 %, alors que la contribution directe de l'industrie touristique est généralement annoncée comme étant de l'ordre de 2,0 %. En termes d'emploi, le WTTC annonce 17.500 emplois (7,6 %) liés directement et indirectement à l'économie touristique luxembourgeoise, pour 6.000 emplois directement liés à l'industrie touristique.

Le Grand-Duché compte plus de 400 établissements dans le domaine de l'hébergement touristique. Selon le Statec, la capacité d'hébergement en 2012 a été la suivante :

- 280 hôtels, auberges et pensions, soit 8.410 chambres;
- 99 terrains de camping, pouvant accueillir 47.704 personnes;
- 13 auberges de jeunesse avec 1.090 lits;
- 40 gîtes d'étape.

Après la saison 2009 qui a été marquée par la crise économique et financière et après une stabilisation du nombre d'arrivées et de nuitées touristiques au Luxembourg en 2010, les années 2011 et 2012 affichaient de bons résultats. La moyenne nationale des nuitées dans l'hôtellerie a notamment augmenté de 2,4 % en 2012 par rapport à 2011.

Sur le long terme, le nombre d'arrivées touristiques (2011) a enregistré une progression : + 4,3 % par rapport à l'année 2000 et + 9,2 % par rapport à l'année 1990. La durée moyenne de séjour est de 1,9 jour pour l'hôtellerie et de 4,7 jours pour le camping.

La loi portant institution d'un statut de l'hôtellerie avait, il y a plusieurs décennies, prescrit les équipements et installations dont devaient disposer les établissements qui voulaient faire usage des dénominations « hôtel », « motel », « pension de famille » et « auberge ». Cependant, ce statut, introduit par la loi du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie et qui n'a plus été modifié depuis 1970, n'est plus adapté à l'hôtellerie moderne qui a connu une énorme évolution. La même remarque vaut pour la législation portant réglementation du camping actuellement en vigueur. Elle date du 11 juillet 1957 et son règlement d'exécution du 25 mars 1967. Ces textes n'ayant plus été modifiés depuis ce temps alors que la pratique du camping a connu des évolutions significatives au cours des dernières décennies, ils ne sont plus adaptés aux pratiques modernes.

A partir de 1989, les hôtels et les campings désireux de se doter d'une classification ont été classés par le ministère selon la classification BENELUX des hôtels respectivement des campings, deux systèmes de classification qui n'ont cependant jamais été obligatoires dans notre pays. Bien que l'intérêt pour la classification et le nombre d'établissement classés aient dépassé de loin tout ce que les responsables du tourisme avaient osé espérer, il ne s'agit pas d'une classification de l'ensemble de l'offre d'hébergement.

Par ailleurs, les cartes délivrées par le statut hôtelier comme autorisation de faire usage de la dénomination protégée « hôtel » sont exactement les mêmes pour l'hôtel de dix chambres « standard » et pour l'hôtel cinq étoiles de plus de cent chambres. Les écussons BENELUX pour les hôtels et les campings, qui indiquent le nombre d'étoiles d'un établissement, permettent de faire des distinctions qui, tout en n'ayant rien d'absolu, sont néanmoins utiles pour guider tant soit peu les hôtes de notre pays. Pour autant, ces classifications ne sont plus considérées comme contemporaines – elles ne sont d'ailleurs plus appliquées ni en Belgique, ni au Pays-Bas.

Les deux classifications BENELUX actuelles sont rigides et les catalogues des critères ne prennent plus en compte les évolutions récentes du marché. Ainsi, le secteur, la clientèle et les autorités réclament des systèmes de classification qui permettent d'avoir une classification fiable et susceptible de guider le consommateur dans ses choix en lui proposant une analyse claire de l'offre d'hébergement. Les classifications actuelles engendrent des niveaux de qualité divergents au sein d'une même catégorie. De nouvelles classifications auront entre autres l'objectif d'y remédier en homogénéisant la qualité au sein d'une catégorie d'hôtels ou de campings et de guider ainsi le client de façon fiable.

Afin de s'adapter aux évolutions du marché touristique, la réforme du statut de l'hôtellerie, de la législation portant réglementation du camping et des systèmes de classification respectifs s'est ainsi avérée nécessaire. Il aurait été laborieux de modifier les textes actuellement en vigueur de façon à ce qu'ils constituent un réel garant de qualité permettant de promouvoir une image de marque de notre offre d'hébergement touristique, raison pour laquelle le ministère des Classes moyennes et du Tourisme a décidé de créer une nouvelle base légale pour l'ensemble du secteur de l'hébergement touristique.

L'évolution technique ainsi que les nouvelles attentes des consommateurs, notamment en matière de confort et de service, devront être pris d'avantage en considération. A cet effet, un nouveau cadre législatif a été développé, qui devra permettre à terme une présentation transparente de l'offre d'hébergement qui remplisse les attentes des clients à un niveau international. Ce développement fait l'objet d'un large consensus, tant au sein de la classe politique que des secteurs d'activité concernés.

L'intégration d'une classification moderne et obligatoire des établissements d'hébergement touristique dans le présent projet de loi constitue le noyau du nouveau cadre juridique. Elle fournira aux consommateurs une analyse claire et une information fiable sur l'offre d'hébergement au Grand-Duché et engendre ainsi une grande transparence du marché.

Pour l'hôtellerie, le nouveau système de classification qui sera introduit au Luxembourg a été développé par l'association européenne HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) et est appliqué jusqu'à présent par 12 pays membres européens (Allemagne, Pays-Bas, Autriche, Suède, Suisse, Tchéquie, Hongrie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Malte, Norvège). L'objectif de cette initiative est d'harmoniser, à moyen terme, la classification hôtelière en Europe afin d'offrir une transparence maximale aux consommateurs sur l'ensemble du marché européen.

En appliquant ce système de classification européen au Luxembourg, le ministère du Tourisme vise à :

- adapter la classification des établissements d'hébergement aux attentes réelles des clients et aux standards modernes ;
- élever les critères de la classification hôtelière luxembourgeoise au niveau des normes en vigueur dans nos pays voisins et concurrents européens ;
- homogénéiser le niveau de qualité au sein d'une catégorie d'hébergement ;
- améliorer la transparence de l'offre d'hébergement au Luxembourg ;
- contribuer à la création d'une plus grande transparence de l'offre au niveau européen.

La loi relative au classement des établissements d'hébergement touristique ne régira plus seulement les hôtels et les campings, mais également les établissements d'hébergement du tourisme rural, les auberges de jeunesse et les villages de vacances. Jusqu'à présent certaines catégories d'établissements, comme par exemple les gîtes ruraux et les villages de vacances, n'avaient aucune base légale. Afin de remédier à ce manque, ces établissements sont intégrés dans le présent texte et reçoivent un statut légal, une réglementation ainsi qu'une classification qui offrira une transparence de l'offre complète ainsi qu'une assurance de qualité pour le client. De même, le camping sera soumis à une nouvelle classification élaborée en étroite collaboration avec les représentants du secteur.

Etant donné que la nouvelle loi régira le classement des établissements d'hébergement touristiques en général et non plus exclusivement les hôtels et auberges d'un côté et les campings de l'autre, les anciennes dénominations sont substituées par la dénomination « classement des établissements d'hébergement touristique ».

Le présent projet de loi achève et complète le changement d'approche entamé par la loi du 2 septembre 2011 relative à l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

Pour les activités de l'HORECA et plus particulièrement de l'hébergement, les éléments clés de la loi du 2 septembre 2011 sont les suivants :

- La notion d'établissement d'hébergement regroupe dorénavant toutes les formules d'hébergement offertes sur le marché ; l'ancienne distinction entre hôtels et hôtels de moins de dix chambres est ainsi abandonnée ;
- Le champ d'activité de la profession d'hébergeur est élargi : désormais, l'exploitant d'un établissement d'hébergement peut (1) louer des chambres équipées (2) offrir aux locataires des petits déjeuners, plats cuisinés et repas à consommer sur place ou à emporter et (3) vendre, à titre accessoire des boissons alcoolisées et non alcoolisées dans les limites autorisées par la législation sur le cabaretage et à consommer sur place par les locataires ;
- L'accès à la profession d'hébergeur est facilité : dorénavant, un diplôme de CATP d'hôtelier ou une expérience professionnelle de trois années, sans distinction de

branche, assortie d'un test d'aptitude (HACCP/obligations professionnelles) suffisent pour obtenir l'autorisation d'établissement d'exploitant d'un établissement d'hébergement, d'un restaurant et d'un débit de boissons.

Toutes les personnes qui satisfont aux exigences de l'article 9 de la loi du 2 septembre 2011 peuvent donc exercer l'activité d'hébergement.

Si elles souhaitent utiliser une des dénominations protégées, visées à la présente loi, elles devront en outre satisfaire aux conditions d'équipement minimales y prévues et se soumettre à la procédure d'évaluation liée au classement des établissements d'hébergement touristique. Lorsque leur équipement dépasse ces minimas, elles pourront aussi profiter du classement dans une grille de classification. Ce classement est valable pour une durée de cinq années.

La loi relative au classement des établissements d'hébergement touristique satisfait ainsi parfaitement à toutes les exigences posées par la loi du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (transposant la directive « services » 2006/123/CE).

Vu que la loi conditionne l'utilisation des dénominations protégées à l'accomplissement de certaines exigences d'équipement minimales, elle doit être considérée comme un régime d'autorisation au sens de l'article 7 qui satisfait aux exigences sous les points (1)a)-c) de cet article :

- a) Elle n'est pas discriminatoire à l'égard du prestataire visé. L'hébergeur, titulaire d'une autorisation d'établissement n'est pas contraint d'utiliser une desdites dénominations ou de se faire classer et par conséquent de se soumettre au régime d'autorisation. S'il décide de le faire, les exigences d'équipement minimales s'imposent, sans distinction, à toute personne se trouvant dans la même situation.
- b) Le régime d'autorisation posé par la loi est justifié par plusieurs raisons impérieuses d'intérêt général. Les objectifs principaux de la présente loi portent notamment sur la santé publique, la protection des destinataires de services, la protection des consommateurs et la lutte contre la concurrence déloyale. Toutes ces raisons sont considérées comme des raisons impérieuses d'intérêt général par la Cour de Justice de l'Union européenne. L'exigence de conditions d'équipement minimales et la mise en place d'un classement qualitatif sont nécessaires et justifiées afin d'assurer la transparence de l'offre et la protection du consommateur. La loi favorise ainsi la concurrence loyale entre les établissements d'hébergement touristique, qui sont tous évalués selon les mêmes critères au sein d'une catégorie d'hébergement. Ceci permet d'éviter qu'un établissement puisse induire en erreur le consommateur en utilisant des dénominations et des signes de qualité (étoiles, épis, etc.) ne correspondant pas à la réalité.
- c) Finalement, l'objectif poursuivi ne peut pas être réalisé par une mesure moins contraignante. Le classement est effectué sur base d'un certificat de visite établi par un organisme évaluateur externe. Les formalités administratives sont ainsi réduites à un strict minimum.

La procédure d'évaluation et de classement prévue par la loi et ses règlements d'exécution satisfait également aux exigences de l'article 8 de la loi du 24 mai 2011, car elle repose sur des critères

- non discriminatoires;
- justifiés par une raison impérieuse d'intérêt général;
- proportionnels à cet objectif d'intérêt général;
- clairs et non ambigus;
- objectifs;
- rendus publics à l'avance;

- transparentes et accessibles.

La décision administrative étant prise sur base du certificat de visite établi par l'organisme évaluateur externe, toute appréciation arbitraire est exclue. Les décisions ministérielles ne font pas double emploi avec les exigences et les contrôles équivalents ou essentiellement comparables en raison de leur finalité. Elles se distinguent notamment expressément des décisions en matière de droit d'établissement. Toutes les catégories et tous les critères correspondant aux différentes catégories sont déterminés par la loi et son règlement d'exécution.

La loi, lorsqu'elle limite la validité des décisions de classement et d'utilisation des dénominations protégées à un maximum de cinq années, satisfait également aux exigences de l'article 9 de la loi du 24 mai 2011 car le renouvellement est subordonnée à l'accomplissement continu d'exigences prévues par la loi.

Finalement, la procédure administrative allégée, notamment par le fait qu'elle est en grande partie assurée par un organisme évaluateur externe est compatible avec les exigences de l'article 11 de la loi du 24 mai 2011.

Dans ce contexte, il convient encore de rappeler que déjà la loi du 25 avril 1970 sur le statut de l'hôtellerie satisfaisait aux exigences de la loi du 24 mai 2011 transposant la directive « services » (cf. en 2009, le Gouvernement luxembourgeois a informé la Commission européenne dans le cadre de la transposition de la directive « services » que la loi du 25 avril 1970 constituait un régime d'autorisation satisfaisant aux exigences de l'article 7 de la loi du 24 mai 2011, qui transpose l'article 9 de la directive « services »).

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Chapitre 1^{er} – Champ d'application

Art. 1. L'article premier détermine le champ d'application de la loi.

Le premier alinéa définit la notion d'établissement d'hébergement touristique.

Constitue ainsi un établissement d'hébergement touristique, tout établissement autorisé par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, dont l'activité consiste à louer, à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile, des chambres, des appartements meublés, des emplacements de camping, à la journée, à la semaine ou au mois. Par « clientèle de passage », il y a lieu d'entendre le touriste qui séjourne au moins 24 heures en dehors de son environnement habituel, mais qui n'y séjourne pas durablement. Les personnes qui s'installent ou vivent de façon permanente dans un hôtel ou un camping ne sont ainsi pas à considérer comme une clientèle de passage. Les établissements qui louent à de telles personnes ne sont pas à considérer comme des établissements d'hébergement touristique.

Tout établissement d'hébergement touristique doit disposer d'une autorisation d'établissement. En pratique, les seules autorisations d'établissement qui couvrent les activités visées par la présente loi sont celles d'établissement d'hébergement ainsi que celles pour le camping.

Dans ce contexte, il est important de préciser que tout établissement disposant d'une autorisation d'hébergement n'est pas nécessairement visé par la présente loi. Ainsi, les établissements d'hébergement qui n'utilisent pas de dénomination protégée, ne sont pas visés par la présente loi. Il en est de même pour les établissements d'hébergement qui loueraient à une clientèle qui n'est pas de passage. Tel serait, notamment le cas si les chambres sont louées de façon permanente à des fins d'habitation ou si les locataires y élisent domicile.

La location à une clientèle de passage distingue ainsi l'établissement d'hébergement touristique des établissements d'hébergement tels qu'ils sont connus du droit d'établissement.

Le second alinéa limite le champ d'application de la loi par rapport à d'autres pratiques. Sont ainsi exclus du champ d'application de la présente loi :

- Les infrastructures conventionnées par le ministère de la Famille et de l'Intégration ou qui dépendent directement de celui-ci, les structures mises en place par les communes pour leurs services éducatifs et organisations de jeunesse, ainsi que les structures d'hébergement gérées par l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration.
- Le camping occasionnel sur des terrains privés d'une capacité inférieure à quatre abris mobiles et pour une durée consécutive ne dépassant pas 48 heures.
- Les camps d'associations de jeunes officiellement reconnues par les autorités publiques de leur pays d'origine et dont les groupes sont dûment encadrés par du personnel qualifié.
- Les camps érigés à l'occasion de manifestations sportives, récréatives ou culturelles ponctuelles.

Chapitre 2 – L'utilisation des dénominations protégées et le classement des établissements d'hébergement touristique

Les dénominations

- d'hôtel, de motel, d'auberge ;
- d'apparthôtel ;
- de gîte, de meublé de tourisme ;
- de gîte pour groupe ;
- de chambre d'hôtes, de bed and breakfast ;
- d'auberge de jeunesse ;
- de terrain de camping ;
- de village de vacances, de bungalow-parc ;

et leurs synonymes sont des dénominations protégées qui ne peuvent être utilisées que si les établissements d'hébergement concernés remplissent les exigences d'équipement minimales prévues aux articles 2 à 9.

L'approche de lier l'utilisation d'une dénomination spécifique à l'exigence d'un niveau d'équipement minimal est la même que celle déjà utilisée sous la loi du 25 avril 1970 relative au statut hôtelier.

Aucun établissement d'hébergement n'est obligé d'utiliser une de ces dénominations. Néanmoins dès qu'il souhaite le faire, il devra veiller à ce que ses installations correspondent à un niveau d'équipement égal ou supérieur à celui prévu à la présente loi.

Cette exigence de conditions d'équipement minimales et la mise en place d'un classement qualitatif sont nécessaires et justifiées pour assurer la transparence de l'offre et la protection du consommateur. La loi favorise ainsi la concurrence loyale entre les établissements d'hébergement touristique, qui sont tous évalués selon les mêmes critères au sein d'une catégorie d'hébergement. Ceci permet d'éviter qu'un établissement puisse induire en erreur le consommateur en utilisant des dénominations et des signes de qualité (étoiles, épis, etc.) fantaisistes.

Les exigences minimales permettant aux différentes catégories d'établissement d'hébergement touristiques (articles 2 à 9) d'utiliser les dénominations protégées se composent :

- d'un côté d'exigences qui permettent de définir les différents types d'hébergement et de les délimiter les uns par rapport aux autres ;
- de l'autre côté des conditions d'équipement et de confort minimales requises pour les différents types d'hébergements et qui correspondent à une sélection des plus importants critères des systèmes de classification respectifs (introduits par l'article 10 de la présente loi).

Art. 2. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations d'hôtel, de motel, d'auberge ou de leurs synonymes ou dérivés.

Un hôtel, motel, auberge, etc. dispose au minimum de 8 chambres. Ceci s'est avéré nécessaire afin d'établir un critère distinctif avec les établissements visés aux articles 4, 5 et 6, c'est-à-dire les gîtes, chambres d'hôte et meublés de tourisme, etc. Le nombre de 8 chambres a été fixé en accord avec la fédération nationale du secteur des hôteliers Horesca.

Art. 3. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser la dénomination d'apparthôtel ou de ses synonymes ou dérivés.

Un apparthôtel correspond dans les grandes lignes à un hôtel et doit donc satisfaire aux exigences a) à i) de l'article 2 (applicable aux hôtels). La principale différence entre un hôtel traditionnel et un apparthôtel est que l'hôtel propose au moins un petit-déjeuner et dispose d'une salle à manger, alors que les appartements meublés de l'apparthôtel disposent des équipements nécessaires pour cuisiner.

Art. 4. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations de gîte, de meublé de tourisme ou leurs synonymes ou dérivés.

Ces établissements d'hébergement sont par définition des structures de capacité réduite. Ceci les différencie des établissements visés aux articles 2, 3, 5, 7, 8 et 9, dont la capacité n'est pas limitée. Le nombre de 8 chambres par immeuble est un plafond fixé de commun accord avec les fédérations nationales des secteurs concernés, c'est-à-dire l'Horesca et l'Association pour la promotion du tourisme rural au Grand-Duché de Luxembourg (APTR).

Art. 5. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations de gîte pour groupe ou son synonyme ou dérivé.

Contrairement aux établissements visés à l'article précédent, les gîtes pour groupe sont des structures de grande capacité et visent à accueillir des groupes de touristes. Il s'agit de structures simples ne proposant pas toute la palette des services d'un hôtel. Elles sont conçues et aménagées spécifiquement pour répondre aux besoins des touristes voyageant en groupe.

Art. 6. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations de chambre d'hôtes, de bed and breakfast ou leurs synonymes ou dérivés. Les chambres d'hôtes constituent une variation de gîtes ou meublés de tourisme tel que définis à l'article 4 à une différence près : les chambres d'hôte ne disposent pas de cuisine, cependant l'exploitant d'une chambre d'hôte est tenu de proposer un petit déjeuner.

Art. 7. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations d'auberge de jeunesse ou son synonyme ou dérivé.

Le fait de proposer une offre récréative, un service de restauration, un service de réception quotidien ainsi que le fait d'accueillir des clients individuels au même titre que des groupes constituent les critères qui distinguent principalement les « auberges de jeunesse » des « gîtes pour groupes ».

Art. 8. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations de terrain de camping, de parc résidentiel de loisirs ou leurs synonymes ou dérivés.

Sont regroupés sous les termes terrain de camping, parcs résidentiels de loisirs, etc. des espaces de plein air qui :

- font l'objet d'une gestion d'ensemble : la gestion, l'exploitation et la commercialisation du site dans son intégralité est assurée par une seule personne physique ou morale – cette disposition vise à éviter que des parcelles du terrain ou partie des logements soit vendus à des tiers qui en feraient eux-mêmes la commercialisation ;
- ont la capacité d'accueillir au moins quatre abris mobiles et au moins 10 campeurs simultanément.

Un terrain de camping accueille en principe des abris mobiles. Pour les besoins de la présente loi, est considéré comme « abri mobile » une tente, une caravane, un camping-car, un mobil home ou abri analogue dépourvu de fondations et qui conserve de par sa conception et sa destination en permanence un caractère de mobilité.

Le terrain de camping peut également accueillir des abris fixes sur moins de 50% des emplacements. Cependant, il faut que ces abris soient installés par le propriétaire ou exploitant du terrain de camping, qu'ils restent en sa possession et qu'ils soient loués à des personnes de passage. Cette disposition vise à éviter que toute une partie d'un terrain de camping ne soit occupée par des « résidences secondaires ». Est considéré comme « abri fixe » un chalet, un bungalow, une maisonnette, un appartement, un studio ou abri analogue qui n'a pas un caractère mobile.

Art. 9. Le présent article établit les exigences d'équipement minimales auxquelles un établissement d'hébergement touristique doit satisfaire afin d'être autorisé à utiliser les dénominations de village de vacances, de bungalow-parc ou leurs synonymes ou dérivés.

Un village de vacances, bungalow-parc, etc. correspond comme le terrain de camping à un espace de plein air qui fait l'objet d'une gestion d'ensemble. Ainsi, la gestion, l'exploitation et la commercialisation du site dans son intégralité est assurée par une seule personne physique ou morale – cette disposition vise à éviter que tous ou partie des logements soient vendus à des tiers qui en feraient eux-mêmes la commercialisation. Chaque unité de séjour doit être autonome et indépendante, c'est-à-dire que les vacanciers disposent au sein de leur logement de tous les équipements nécessaires pour séjourner de manière autonome : électricité, eau potable, rejet des eaux usées, chauffage, sanitaires et cuisine.

Sachant que les unités de séjour d'un village de vacances sont forcément autonomes et indépendantes, elles ne sont pas dépendantes d'équipements communs proposés à

proximité immédiate. Ceci permet d'envisager que les unités de séjour ne soient pas nécessairement toutes concentrées sur le même site à proximité immédiate de l'unité centrale avec réception, équipements de loisirs et autres installations communes. Au contraire toutes ou partie des unités de séjours peuvent être réparties sur le terrain de la commune ou des communes contigües.

Art. 10. Tous les établissements d'hébergement touristique qui utilisent une des dénominations protégées prévues aux articles 2 à 9 de la présente loi, font également l'objet d'un classement. Un établissement devra ainsi se soumettre obligatoirement à la procédure liée au classement avant d'être autorisé à utiliser une des dénominations protégées.

Le classement est établi en fonction des infrastructures, des aménagements, des équipements et des services que l'établissement d'hébergement touristique offre à la clientèle.

Les différents types d'hébergement touristique disposent chacun d'un système de classement qui lui est propre. Ceci a été nécessaire afin de répondre aux réalités très hétérogènes entre les différentes formes d'hébergements offertes au Luxembourg pour lesquelles les exigences en termes d'équipement, de services et de confort diffèrent fondamentalement. Ainsi, il a fallu soumettre chaque grande famille d'hébergement à un système de classification à sa mesure respective : Un hôtel ne pourra pas être classé suivant les mêmes critères qu'un gîte. Pour cette raison, il existe cinq systèmes de classification et par conséquent cinq grilles de classification différentes.

Le fonctionnement des systèmes de classification est organisé par le règlement grand-ducal relatif au classement des établissements d'hébergement touristique. De même, les grilles de classement fixant les catégories et les critères correspondant à chaque catégorie est repris en annexe du règlement grand-ducal d'exécution. Cette façon de procéder permettra d'adapter les critères à l'évolution des besoins.

Le tableau de classement comportera au moins les catégories suivantes :

- Pour les établissements visés à l'article 2: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur, 5 étoiles, 5 étoiles supérieur.
- Pour les établissements visés à l'article 3: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur.
- Pour les établissements visés aux articles 4, 5 et 6: aucun épi, 1 épi, 2 épis, 3 épis, 4 épis, 5 épis.
- Pour les établissements visés à l'article 7: aucun standard, standard simple, standard moyen, standard élevé.
- Pour les établissements visés à l'article 8: aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.
- Pour les établissements visés à l'article 9: aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.

Art. 11. L'autorisation de porter une des dénominations protégées est accordée, sur demande, aux établissements d'hébergement touristique qui remplissent, dans leur catégorie, les conditions énoncées aux articles 2 - 9.

Ainsi, l'exploitant d'un établissement d'hébergement touristique qui souhaite utiliser une des dénominations protégées prévues aux articles 2 à 9 ou qui souhaite obtenir le classement ou le reclassement de son établissement d'hébergement touristique, doit introduire un dossier de demande de classement au ministre.

L'autorisation est délivrée par le ministre après une instruction administrative. Les modalités de l'instruction administrative, de l'utilisation de la dénomination protégée et de l'écusson touristique sont déterminées par voie de règlement grand-ducal.

La procédure d'évaluation des établissements d'hébergement touristique a été allégée par rapport à celle qui existait sous l'ancien statut hôtelier. Le ministre n'intervient plus dans l'évaluation elle-même des établissements. Cette tâche est attribuée par le règlement grand-ducal d'exécution à un organisme évaluateur qui est choisi par appel d'offre. Il s'agira obligatoirement d'un spécialiste, dont la mission consistera à inspecter les établissements d'hébergement touristique et à établir les certificats de visite.

Le certificat de visite établi par l'organisme évaluateur servira de base au ministre pour :

- délivrer l'autorisation à faire usage d'une des dénominations protégées prévues à la présente loi ;
- classer l'établissement d'hébergement touristique dans la catégorie qui correspond à son équipement.

Ces décisions ministérielles sont valables pour une durée de cinq années. Le fait de limiter la validité des décisions de classement et d'utilisation des dénominations protégées à un maximum de cinq années satisfait aux exigences de l'article 9 de la loi du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur car le renouvellement est subordonné à l'accomplissement continu d'exigences prévues par la loi et son règlement d'exécution. Les objectifs de la présente loi ne sauraient être atteints si les exigences prévues au niveau de l'équipement initial et du classement ne sont pas respectées de façon continue. La limitation de durée permet d'assurer cela.

L'approche est en outre tout à fait flexible. Ainsi, tout établissement d'hébergement touristique peut, à tout moment, demander un reclassement. Il suffira d'en faire la demande motivée.

Art. 12. L'objectif de la présente loi est de favoriser la concurrence loyale entre les établissements d'hébergement touristique, qui sont tous évalués selon les mêmes critères au sein d'une catégorie d'hébergement. Ce régime sert à éviter qu'un établissement puisse induire en erreur le consommateur en utilisant des dénominations et des signes de qualité (étoiles, épis, etc.) ne correspondant pas à la réalité. Si tel devait néanmoins être le cas, le présent article prévoit certaines sanctions administratives.

Ces sanctions administratives peuvent être infligées aux établissements d'hébergement touristique qui :

- a) ne respectent pas les dispositions de la présente loi et de son règlement d'exécution ;
- b) ne maintiennent pas en permanence le niveau de qualité des équipements et services qui correspond aux exigences déterminées pour leur catégorie et leur classement ;
- c) ne respectent pas les dispositions légales et réglementaires en matière d'hygiène, de santé et d'environnement, de droit du travail et de droit d'établissement.

L'alinéa 2 du présent article énumère, en ordre de gravité croissant, quatre sanctions administratives :

- a) l'avertissement ;
- b) le déclassement ;
- c) la suspension du classement ou du droit d'utiliser les dénominations protégées visées à la présente loi ;
- d) le refus ou le retrait du classement ou du droit d'utiliser les dénominations protégées visées à la présente loi.

Dans ce contexte, il convient de noter que le recours à des sanctions pénales ou à des amendes n'a pas été jugé nécessaire. Le déclassement, la suspension du classement ou son retrait constituent des sanctions suffisamment dissuasives.

En outre, ceux qui utiliseront l'écusson, les étoiles ou même une dénomination protégée, sans en avoir obtenu au préalable l'autorisation, risqueront de tomber sous le champ d'application des articles 198 et suivants du Code pénal.

Art. 13. L'application de la présente loi nécessite le traitement de certaines données. Le présent article tend à assurer que le traitement de ces données se fasse en conformité aux exigences existant en matière de protection des données nominatives.

Les données traitées y sont énumérées.

Art. 14. Cet article porte sur les dispositions abrogatoires.

Art. 15. Cet article porte sur les dispositions transitoires.

Le secteur concerné comporte près de 450 établissements dans le domaine de l'hébergement touristique (280 hôtels, auberges et pensions, soit 8.410 chambres; 99 terrains de camping pouvant accueillir 47.704 personnes; 13 auberges de jeunesse avec 1.090 lits; 40 gîtes d'étape ; etc.).

Pour assurer que la transition d'un régime à l'autre se passe sans problèmes, il est indispensable de prévoir une période transitoire de deux années.

Ces deux années permettront à tous les établissements de prendre les dispositions nécessaires pour procéder au classement.

Durant la période transitoire, les autorisations délivrées sous les anciens régimes resteront valables. Elles deviendront caduques à la fin de la période de transition. Ainsi, les établissements n'ayant pas pris l'initiative de se faire classer d'ici là n'auront plus le droit d'utiliser les dénominations protégées et les signes distinctifs (étoiles, épis, etc.) dans le cadre de leur commercialisation.

Art. 16. La loi entrera en vigueur trois mois après sa publication au Mémorial.

Projet de règlement grand-ducal
relatif au classement des établissements d'hébergement touristique

Chapitre 1^{er} – L'instruction administrative.

Art. 1. (1) Le ministre accuse réception du dossier de demande visé à l'article 11 de la loi du XX/XX/XXXX relative au classement des établissements d'hébergement touristique, endéans les quinze jours à compter de sa réception et informe le demandeur de tout document manquant. L'accusé de réception indique les délais de traitement du dossier, les voies de recours et comporte l'information que l'absence de décision dans le délai imparti vaut autorisation tacite. L'envoi des pièces manquantes doit être suivi dans le même délai d'un nouvel accusé de réception, qui fera débiter le délai imparti.

(2) La procédure d'instruction est achevée dans les plus brefs délais et sanctionnée par une décision motivée du ministre, au plus tard endéans les quatre mois de la réception du dossier complet.

(3) L'absence de décision dans les délais impartis vaudra autorisation tacite.

Art. 2. Aux fins de l'instruction administrative, le ministre demande les informations et pièces au regard des particularités entourant la demande. Chaque demande comprendra cependant obligatoirement au moins les renseignements et pièces suivants, à fournir par le demandeur :

- a. le formulaire de demande de classement complété de façon sincère et exhaustive et comprenant notamment les informations suivantes :
 - l'identité du propriétaire et de l'exploitant ;
 - la dénomination que le demandeur désire utiliser ;
 - le classement visé ;
 - le nombre total de chambres, d'appartements, d'emplacements ou d'unités de séjour ;
- b. la grille de classement complétée de façon sincère et exhaustive.

Art. 3. (1) Dès que le dossier de demande est complet, le ministre charge un organisme évaluateur indépendant de procéder à une visite d'inspection de l'établissement d'hébergement touristique.

L'organisme évaluateur est choisi par appel d'offre.

(2) La visite d'inspection est organisée en présence de l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique.

(3) Lors de la visite d'inspection, l'organisme évaluateur :

- répertorie les infrastructures, les aménagements, les équipements et les services que l'établissement d'hébergement touristique offre à la clientèle ;
- complète la grille de classement ;

- prend acte des observations de l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique ;
- établi un rapport de contrôle dans lequel il fait une proposition de classement.

(4) L'organisme évaluateur notifie le rapport de contrôle, la grille de classement complétée et la proposition de classement en original au ministre, ainsi qu'en copie à l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique.

Art. 4. (1) L'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique peut à tout moment soumettre une demande de reclassement dûment motivée au ministre qui décide alors de sa recevabilité.

(2) S'il le juge nécessaire, le ministre peut, de sa propre initiative et en informant préalablement l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique concerné, mettre en œuvre une procédure de reclassement.

(3) Endéans trois mois après communication de la décision de reclassement, l'établissement d'hébergement touristique doit se conformer à la nouvelle classification.

Chapitre 2 – Le classement des établissements d'hébergement touristique.

Section 1 – Le classement des hôtels et des appart-hôtels

Art. 5. Les hôtels visés à l'article 2 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés dans une des catégories suivantes: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur, 5 étoiles, 5 étoiles supérieur.

Art. 6. Les appart-hôtels visés à l'article 3 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés par le ministre dans une des catégories suivantes: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur.

Art. 7. (1) Les critères correspondant à chaque catégorie de classement sont précisés à l'annexe 1.

(2) Chaque catégorie comprend des critères obligatoires et des critères facultatifs. Chaque critère correspond à un nombre de points. Pour satisfaire aux conditions d'une catégorie et y être classé, l'hôtel doit satisfaire à tous les critères obligatoires de cette catégorie et accumuler un total de points égal ou supérieur au nombre de points requis pour cette catégorie.

(3) L'ajout « supérieur » est destiné aux hôtels ayant acquis le nombre de points nécessaires d'une catégorie mais ne satisfaisant pas à l'ensemble des critères obligatoires de celle-ci. Dans ce cas de figure, l'établissement est classé dans la catégorie inférieure pour laquelle l'ensemble des critères obligatoires est atteint et reçoit l'ajout « supérieur ».

Art. 8. Les appart-hôtels visés à l'article 3 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique doivent obligatoirement satisfaire aux critères (271-274) relatifs à l'infrastructure et au matériel nécessaire pour cuisiner. Les critères 13-18 relatifs aux espaces communs, ainsi que les critères 172-182 relatifs à la restauration ne leur sont cependant pas applicables.

Section 2 – Le classement des gîtes, gîtes pour groupe et chambres d'hôtes.

Art. 9. Les gîtes, gîtes pour groupe et chambres d'hôtes visés aux articles 4, 5 et 6 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés, sous leur dénomination, dans une des catégories suivantes : aucun épi, 1 épi, 2 épis, 3 épis, 4 épis, 5 épis.

Art. 10. (1) Les critères correspondant à chaque catégorie de classement sont précisés à l'annexe 2.

(2) Chaque catégorie comprend des critères obligatoires et des critères facultatifs. Chaque critère correspond à un nombre de points. Pour satisfaire aux conditions d'une catégorie et y être classé, l'établissement doit satisfaire à tous les critères obligatoires de cette catégorie et accumuler un total de points égal ou supérieur au nombre de points requis pour cette catégorie.

Section 3 – Le classement des auberges de jeunesse.

Art. 11. Les auberges de jeunesse visés à l'article 7 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés dans une des catégories suivantes : aucun standard, standard simple, standard moyen ou standard élevé.

Art. 12. (1) Les critères correspondant à chaque catégorie de classement sont précisés à l'annexe 3.

(2) Chaque catégorie comprend des critères obligatoires et des critères facultatifs. Chaque critère correspond à un nombre de points. Pour satisfaire aux conditions d'une catégorie et y être classé, l'établissement doit satisfaire à tous les critères obligatoires de cette catégorie et accumuler un total de points égal ou supérieur au nombre de points requis pour cette catégorie.

Section 4 – Le classement des terrains de camping.

Art. 13. Les établissements visés à l'article 8 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés dans une des catégories suivantes : aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.

Art. 14. (1) Les critères correspondant à chaque catégorie de classement sont précisés à l'annexe 4.

(2) Chaque catégorie comprend des critères obligatoires et des critères facultatifs. Chaque critère correspond à un nombre de points. Pour satisfaire aux conditions d'une catégorie et y être classé, l'établissement doit satisfaire à tous les critères obligatoires de cette catégorie et accumuler un total de points égal ou supérieur au nombre de points requis pour cette catégorie.

Section 5 – Le classement des villages de vacances.

Art. 15. Les établissements visés à l'article 9 de la loi du [date] relative au classement des établissements d'hébergement touristique sont classés dans une des catégories suivantes : aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.

Art. 16. (1) Les critères correspondant à chaque catégorie de classement sont précisés à l'annexe 5.

(2) Chaque catégorie comprend des critères obligatoires et des critères facultatifs. Chaque critère correspond à un nombre de points. Pour satisfaire aux conditions d'une catégorie et y être classé, l'établissement doit satisfaire à tous les critères obligatoires de cette catégorie et accumuler un total de points égal ou supérieur au nombre de points requis pour cette catégorie.

Chapitre 3 – L'écusson touristique.

Art. 17. A chaque établissement d'hébergement touristique le ministre délivre un écusson correspondant à la catégorie dans laquelle l'établissement a été classé.

L'écusson délivré doit être apposé de façon visible à l'entrée de l'établissement. La catégorie de classification doit être signalée sur les supports et moyens de promotion de l'établissement.

Art. 18. Il est interdit de changer, de copier ou d'altérer d'une façon quelconque l'écusson touristique ; de fabriquer ou d'employer du matériel de promotion non-conforme au classement émis par l'autorité compétente.

Il est interdit aux établissements d'hébergement touristique ou à leurs représentants de publier eux-mêmes ou d'accepter qu'un tiers publie des informations sur l'établissement qui soient en contradiction avec celles recueillies lors de la classification.

En cas de perte ou de détérioration de l'écusson, les frais de remplacement sont à charge de l'établissement d'hébergement touristique.

Art. 19. Le présent règlement grand-ducal abroge et remplace le règlement grand-ducal du 25 mars 1967 abrogeant et remplaçant l'arrêté grand-ducal du 29 juillet 1957 concernant le classement et les conditions d'installation des terrains de camping ainsi que toute autre disposition contraire.

Art. 20. Notre Ministre des Classes moyennes et du Tourisme et Notre Ministre des Finances sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement grand-ducal qui sera publié au Mémorial et qui entrera en vigueur trois mois après sa publication.

**Projet de règlement grand-ducal
relatif au classement des établissements d'hébergement touristique**

EXPOSE DES MOTIFS

Le présent projet de règlement grand-ducal est pris en exécution du projet de loi relatif au classement des établissements d'hébergement touristique.

Le projet

1. organise l'instruction administrative liée à l'attribution de l'autorisation d'utiliser une des dénominations protégées introduites par la loi habilitante et à la classification des établissements d'hébergement touristique ;
2. introduit et organise les cinq différents systèmes de classification qui prennent en compte les spécificités des différentes formes d'hébergement présentes sur le marché luxembourgeois (hôtellerie, tourisme rural, auberges de jeunesse, terrains de camping et villages de vacances) ;
3. régleme l'utilisation de l'écusson touristique.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Chapitre 1^{er} – L'instruction administrative.

Art. 1. Cet article détermine des délais précis et transparents pour le traitement d'un dossier de demande de classement. Ce faisant, il respecte toutes les exigences de la directive 2006/123/CE.

Dorénavant, le principe bien établi suivant lequel le silence prolongé de l'administration valait refus est remplacé par celui de l'accord tacite. En d'autres termes, si l'administration n'aura pas pris de décision d'octroi ou de refus endéans les délais visés au présent article, l'administré pourra considérer que l'administration a tacitement marqué son accord à la demande d'autorisation.

Le principe de l'accord tacite mérite cependant plusieurs précisions :

L'administration ne pourra se prononcer que sur base d'un dossier complet. Les délais visés au présent article ne commenceront donc pas à courir au moment de la remise matérielle du dossier de demande, mais uniquement à partir du moment où l'administration disposera du dossier complet.

Si le dossier est complet dès la remise matérielle, l'administration l'indiquera dans son accusé de réception. C'est alors à ce moment que les délais commenceront à courir.

Si le dossier est incomplet à la remise matérielle du dossier de demande, l'administration indiquera dans son accusé de réception les pièces manquantes. Elle y précisera également que les délais ne commenceront à courir qu'à partir de la réception de toutes les pièces manquantes.

Art. 2. Cet article détermine les informations que le demandeur devra fournir à l'administration dans le cadre de sa demande.

L'article se limite à énumérer les informations les plus importantes, à savoir :

- le formulaire de demande de classement complété de façon sincère et exhaustive ;
- l'identité du propriétaire et de l'exploitant ;
- la dénomination que le demandeur désire utiliser ;
- le classement visé ;
- le nombre total de chambres, d'appartements, d'emplacements ou d'unités de séjour ;
- la grille de classement complétée de façon sincère et exhaustive.

En temps utile, le formulaire de demande de classification et les catalogues de critères seront téléchargeables sur le site Internet du ministère ou envoyés sur demande de l'exploitant.

Néanmoins, le ministre pourra s'entourer, en plus des éléments énumérés par le texte et dans l'intérêt d'une bonne administration du dossier de demande, de toutes les pièces et informations qui sont utiles.

Art. 3. Cet article fournit des précisions sur la procédure de traitement de la demande de classement.

Dès que le dossier de demande est complet, le ministre charge un organisme évaluateur indépendant à procéder à une visite d'inspection de l'établissement d'hébergement touristique. Le recours à un évaluateur externe, indépendant et spécialiste dans la matière, apparaît comme un atout et une plus-value pour la procédure.

Cet organisme évaluateur est choisi par appel d'offre. Sa mission est limitée dans le temps. Pour préserver le caractère contradictoire de l'évaluation, la visite d'inspection est organisée en présence de l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique.

Lors de la visite d'inspection, l'organisme évaluateur :

- répertorie les infrastructures, les aménagements, les équipements et les services que l'établissement d'hébergement touristique offre à la clientèle ;
- complète la grille de classement ;
- prend acte des observations de l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique ;
- établi un rapport de contrôle dans lequel il fait une proposition de classement.

L'organisme évaluateur notifie le rapport de contrôle, la grille de classement complétée et la proposition de classement en original au ministre, ainsi qu'en copie à l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique.

Le ministre prendra sa décision sur base de ces pièces.

Art. 4. Cet article fournit des précisions sur les possibilités de reclassement.

D'une part, l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique peut à tout moment soumettre une demande de reclassement dûment motivée au ministre qui décide alors de

sa recevabilité. En pratique, ceci permet à l'exploitant qui vient de modifier ou d'améliorer son équipement de prétendre à un classement plus favorable.

D'autre part, si le ministre le juge nécessaire, il peut, de sa propre initiative et en informant préalablement l'exploitant de l'établissement d'hébergement touristique concerné, mettre en œuvre une procédure de reclassement. Sachant que dans ce cas de figure l'administration agit d'office et en dehors de toute initiative de l'intéressé, l'instruction administrative se déroulera dans le respect du principe du caractère contradictoire de la procédure prévue par la Procédure administrative non contentieuse.

Vu que la loi conditionne la validité des décisions de classement et du droit d'utiliser les dénominations protégées à l'accomplissement continu des exigences légales, il est indispensable que le ministre puisse entamer spontanément une procédure de reclassement lorsqu'il constate des manquements ou des non-respects.

Chapitre 2 – Le classement des établissements d'hébergement touristique.

Section 1 – Le classement des hôtels et des appart-hôtels

Art. 5. Les hôtels, motels, auberges et leurs synonymes sont classés dans six catégories différentes (0 à 5 étoiles). En plus, chacune des catégories (sauf catégorie 0 étoiles) peut être assortie de l'ajout « supérieur ».

Art. 6. Les appart-hôtels sont classés dans cinq catégories différentes (0 à 4 étoiles). En plus, chacune des catégories (sauf catégorie 0 étoiles) peut être assortie de l'ajout « supérieur ».

Art. 7. (1) Le système de classification hôtelière et le catalogue des critères (annexe 1) sont déterminés par le ministère et sont basés sur le système de classification et le catalogue de critères de l'association européenne HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe). Ce système est appliqué jusqu'à présent par 10 pays membres européens (Allemagne, Pays-Bas, Autriche, Suède, Suisse, Tchéquie, Hongrie, Estonie, Lettonie, Lituanie). L'objectif est d'harmoniser, à moyen terme, la classification hôtelière en Europe afin d'offrir une transparence maximale aux consommateurs sur l'ensemble du marché européen. Le catalogue de critères a été étudié et validé par la Horesca.

(2) Chaque niveau de classement comprend un certain nombre de critères, dont une partie est considérée comme étant des critères « obligatoires » et l'autre partie comme étant des critères « facultatifs ». Chaque critère correspond à un nombre de points. Les points attribués pour chaque critère respecté sont cumulés.

Pour être classé dans la catégorie visée, le demandeur doit remplir simultanément deux conditions :

- son établissement doit satisfaire à l'intégralité des critères obligatoires de cette catégorie et
- le cumul de points doit être supérieur ou égal au nombre minimum de points nécessaires pour la catégorie visée. Il n'est par conséquent pas suffisant de remplir les critères obligatoires, mais en plus un certain nombre de critères facultatifs est nécessaire pour atteindre le score minimal.

(3) Il est possible qu'un établissement ne satisfasse pas à l'ensemble des critères obligatoires d'une catégorie, mais atteigne malgré cela le total de points requis pour cette catégorie. L'établissement sera alors classé dans la catégorie immédiatement inférieure pour laquelle il remplit tous les critères obligatoires ; or, son écusson touristique sera doté de l'ajout « supérieur ».

Ainsi par exemple, un établissement qui n'a pas de bar d'hôtel (critère obligatoire pour la catégorie 4 étoiles), mais qui néanmoins atteint un cumul de plus de 380 points (minimum requis pour la catégorie 4 étoiles), sera classé dans la catégorie « 3 étoiles supérieur ».

Art. 8. Les appartôtels correspondent à la même famille d'hébergement que les hôtels. Cette forme d'hébergement présente néanmoins des spécificités qu'il est important de prendre en considération pour le classement. Ainsi, un appartôtel est par définition composé d'appartements disposant d'une cuisine équipée. Les clients préparent leur repas eux-mêmes, l'hébergeur n'est pas dans l'obligation de proposer un service restauration. Il s'est ainsi avéré nécessaire d'exclure un certain nombre de critères (relatifs aux espaces communs et à la restauration) et de rendre obligatoire certains autres critères (cuisine équipée, matériel de cuisine et vaisselle) en ce qui concerne les appartôtels.

Art. 9. Les gîtes, gîtes pour groupe, chambres d'hôtes et leurs synonymes sont classés dans six catégories différentes (0 à 5 épis).

Art. 10. (1) Le catalogue de critères de la classification du tourisme rural a été élaboré par le ministère en collaboration étroite avec l'association la plus représentative des structures d'hébergement visées aux articles 4, 5 et 6 de la loi relative au classement des établissements d'hébergement touristique, à savoir l'Association pour la promotion du tourisme rural au Grand-Duché de Luxembourg (APTR).

(2) idem article 7 (2).

Art. 11. Les auberges de jeunesse sont classées dans quatre catégories différentes : aucun standard, standard simple, standard moyen et standard élevé.

Art. 12. (1) Le catalogue de critères de la classification des auberges de jeunesse a été élaboré par le ministère en collaboration étroite avec la Centrale des auberges de jeunesse.

(2) idem article 7 (2).

Art. 13. Les terrains de camping, parcs résidentiels de loisirs et leurs synonymes sont classés dans six catégories différentes (0 à 5 étoiles).

Art. 14. (1) Le catalogue de critères de la classification des campings a été élaboré par le ministère en collaboration étroite avec l'association la plus représentative des structures d'hébergement en question, à savoir la Camprilux.

(2) idem article 7 (2).

Art. 15. Les villages de vacances, bungalow-parcs et leurs synonymes sont classés dans six catégories différentes (0 à 5 étoiles).

Art. 16. (1) Le catalogue de critères de la classification des villages de vacances a été élaboré par le ministère principalement sur base d'une fusion des catalogues existants pour les terrains de campings (aménagement du terrain et équipements communs) et pour les gîtes et meublés de tourisme (équipement intérieur des logements).

(2) idem article 7 (2).

Chapitre 3 – L'écusson touristique.

Art. 17. Chaque établissement d'hébergement touristique qui est autorisé à faire usage d'une des dénominations protégées sera également automatiquement classé dans une catégorie au sein de son système de classification qui est assortie d'un écusson.

L'hébergeur est contraint d'apposer l'écusson de manière visible à côté de l'entrée principale de son établissement et de signaler sa catégorie de classification sur tout support promotionnel (brochures, site Internet, etc.). En effet, l'hébergeur n'est pas uniquement autorisé à communiquer sa catégorie de classification – c'est-à-dire le nombre d'étoiles, le nombre d'épis ou le standard – mais il y est bien contraint.

L'objectif de la législation relative au classement des établissements d'hébergement touristique étant d'adapter la classification des hébergements aux standards modernes reconnus à l'international et d'améliorer la transparence de l'offre d'hébergement au Luxembourg, il est primordial que tous les établissements communiquent la catégorie dans laquelle ils ont été classés.

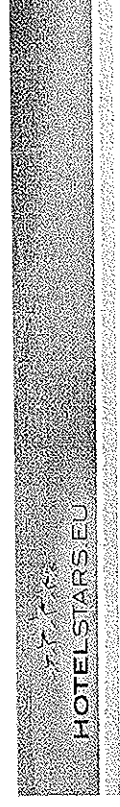
Art. 18. Le ministre accorde une catégorie de classement assortie d'un écusson touristique à chaque établissement. La catégorie et l'écusson ne peuvent être modifiés et doivent être communiqués dans tous les supports promotionnels de l'établissement. Il appartient à l'hébergeur de veiller à ce que les informations communiquées concernant son établissement (par lui-même ou par des tiers) soient conformes aux décisions administratives prises par le ministre.

Art. 19. Cet article porte sur les dispositions abrogatoires.

Art. 20. La loi entrera en vigueur trois mois après sa publication au Mémorial.



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 19 juin 2013

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	------	-----------------

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

Divers	27	Garage propre à l'hôtel	5						
	28	Balcon ou terrasse avec accès depuis la chambre	2						
	29	Ascenseur réservé aux hôtes ⁹	15				M	M	

II. Aménagement / équipements

Sanitaires				M ¹⁰	M ¹⁰	M	M	M	M
30	Toutes les chambres avec douche/WC ou baignoire/WC		1	M ¹⁰	M ¹⁰	M	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	M
34	Lavabo		1	M	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	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 à 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	M
40	Prise électrique près du miroir		1	M	M	M	M	M	M
41	Miroir de maquillage		1						
42	Miroir de maquillage réglable		2				M	M	M
43	Miroir de maquillage avec éclairage		1						
44	Porte-serviette ou crochet		1	M	M	M	M	M	M
45	Chauffage dans la salle de bain		3			M ¹²	M ¹²	M ¹²	M ¹²
46	Radiateur sèche serviette		3						
47	Tablette		1	M	M	M			
48	Grande tablette		3				M	M	M
49	Gobelet ou verre à dents		1	M	M	M	M	M	M
50	Savon ou savon liquide		1	M	M	M	M	M	M
51	Bain moussant ou gel de douche		1						
52	Shampoing ¹³		1						

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
	56	Rouleau de papier hygiénique de réserve	1	M	M				M
	57	1 serviette par personne	1	M	M				M
	58	1 serviette de bain par personne	2		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
	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 ¹⁴	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 ¹⁴	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 a plus d'humidité résiduelle, que les acariens sont détruits et leur prolifération stoppée.

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Aménagement de la chambre	80	Housse d'oreiller antiacarien	3						
	81	Oreiller supplémentaire sur demande	1		M				
	82	2 oreillers par personne	4					M	
	83	Choix d'oreillers ¹⁷	4				M		
	84	Couverture supplémentaire sur demande	2			M			
	85	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	1	M		M			
	86	Obscurcissement total (stores ou volets opaques)	5						M
	87	Penderie ou niche de bonne capacité	1	M		M			
	88	Rayonnages	1			M			
	89	Cintres uniformes en nombre suffisant ¹⁸	1	M		M			
	90	Portemanteau ou patère	1	M		M			
	91	Crochet pour suspendre sac à vêtements (extérieur à la penderie)	1					M	
	92	1 chaise	1	M					
93	1 siège par lit, dont au moins 1 chaise	2				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	M
	95	1 siège supplémentaire (ou canapé deux places dans les chambres doubles ou les suites)	4					M	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	M
	98	Prise de courant libre dans la chambre	1	M	M	M	M	M	M
	99	Prise de courant supplémentaire libre près du bureau	2			M	M	M	M
	100	Eclairage de la chambre approprié	1	M	M	M	M	M	M
	101	Table de chevet / tablette près du lit	2			M	M	M	M
	102	Lampe de chevet (de lecture)	2		M	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	M
	107	Grand miroir	2			M	M	M	M
	108	Porte-valise	1			M	M	M	M

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
Coffre / dépôt	109	Corbeille à papier	2			M	M	M	
	110	Possibilité de dépôt (à la réception p.ex.)	1	M					
	111	Coffre central (à la réception p. ex.)	3			M ¹⁹	M ¹⁹	M	
	112	Coffre dans la chambre	6			M ²⁰	M ²⁰	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						
Electronique de divertissement	119	Ambiance agréable (éclairage, odeur, musique, couleurs, etc.) dans les locaux communs de l'hôtel	4						
	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
Télécommunications	122	Haut-parleur dans la salle de bains	2						
	123	Téléviseur couleur avec télécommande	2	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						
	129	Télécopieur à la réception	1	M					M
	130	Téléphone à la disposition des clients	1	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
	133	Accès Internet dans les locaux communs (DSL, WLAN etc.)	2				M ²⁴		M
	135	Terminal Internet accessible aux clients	5						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).

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

	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 ²⁵ (Joindre la brochure à la demande de classification.)	1	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				
	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	
	145	Nécessaire de correspondance	1					M	
	146	Presse-pantalon ou fer et planche à repasser	3						
	147	Sac à linge sale	1				M	M	
	148	Nécessaire de couture sur demande	1				M ²⁶		

²⁵ 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.

²⁶ Un service de couture peut remplacer le nécessaire de couture sur demande (voir no. 212).

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
	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 ²⁷		
	152	Nécessaire de cirage dans la chambre	2					M	M
	153	Cireuse à chaussures dans l'établissement	3				M ²⁸	M ²⁹	M ³⁰
	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
	160	Changement quotidien des draps sur demande	4					M	M

²⁷ 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).

²⁸ 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.

²⁹ Un service de cirage de chaussures peut remplacer la cireuse à chaussures (voir no 153).

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
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 ³⁰	M	
	166	Minibar	5				M ³¹	M	
	167	Bouilloire avec accessoire dans la chambre	4						
Petit déjeuner	168	Petit déjeuner complet ³²	1	M					
	169	Buffet de petit déjeuner ou carte de petit déjeuner équivalente ³³	2		M	M			
	170	Buffet du petit déjeuner avec service ou carte de petit déjeuner équivalente avec service en chambre	5				M	M	
Restauration	171	Carte de petit déjeuner avec service en chambre	2					M	
	172	Service de midi pendant 2 heures au moins	2						
	173	Service du soir pendant 3 heures au moins	2						

³⁰ Ou minibar (voir no 166).

³¹ Ou service de boissons en chambre 24 h sur 24 (voir no 65).

³² 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.

³³ Offre en self-service plus vaste que celle d'un petit déjeuner complet avec un œuf ou un met à base d'œufs et du muesli.

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints	
	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 ³⁴ ouverts 5 jours sur 7 au moins	5 points par rest., au max. 10 points							
	179	Nombre de restaurants à la carte ³⁵ ouverts 6 jours sur 7	8 points par rest., au max. 16							
	180	Nombre de restaurants à la carte ³⁵ 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 ³⁵	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 externe)	3				M		

³⁴ Concepts gastronomiques et locaux différents. Si il n'y a aucun restaurant, cela doit être clairement communiqué au client sur tous les supports de communication et lors de la réservation.
³⁵ 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
Service de blanchissage et repassage	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			
	188	Personnel multilingue	4					M	
	189	Photocopieuse	2					M	
	190	Portier et voiturier	4					M	
	191	Voiturier (191 – 194 personnel spécifique)	15						
	192	Doorman (191 – 194 personnel spécifique)	15						
	193	Conciergerie (191 – 194 personnel spécifique)	15						M
	194	Grooms / chasseurs (191 – 194 personnel spécifique)	15						M
	195	Service des bagages sur demande	2				M		
	196	Service des bagages	5						M
	197	Consigne bagages sécurisée à l'arrivée et au départ des hôtes	5						M
	198	Blanchissage du linge des clients (remise du linge avant 9h00, retour dans les 24 heures)	1						

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
	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 ³⁶	M ³⁷	M	M	
	205	Cartes de débit (EC-cash ou débit direct)	2		M ³⁷	M ³⁸	M ³⁸	M ³⁸	
Divers	206	Service de support qualifié pour l'informatique maison	2					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
	211	Journaux du jour	2					M	M

³⁶ Ou cartes de débit (voir no. 205)
³⁷ Ou cartes de crédit (voir no. 204)

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	------	------	-----------------

212	Service de couture		2					M	M
213	Service de cirage de chaussures		2			M ³⁸		M ³⁹	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
216	Salle de banquet d'une capacité de 50 personnes au moins ⁴⁰		2						
217	Salle de banquet d'une capacité de 100 personnes au moins ⁴¹		4						
218	Salle de banquet d'une capacité de 250 personnes au moins ⁴¹		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 ⁴¹		10						M
222	Service de secrétariat (bureau séparé et mise à disposition de personnel)		3						

³⁸ Une ciruse 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.

³⁹ Une ciruse à chaussures peut remplacer le service de cirage (voir no. 153).

⁴⁰ La surface d'un restaurant n'est pas prise en compte.

⁴¹ Appelé aussi second service: Changement des serviettes, éventuellement de la couverture, vidage des corbeilles à papier, etc.

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	Points atteints
IV. Loisirs	223	Service de congrès (département séparé, personnel spécialisé, points accordés si l'un des critères de 253 – 255 est rempli)	5						
	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 ⁴² , équipée de 4 engins au moins (ergomètre, haltères et banc d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper, etc.)	4						
Wellness / Beauty ⁴³	228	Solarium	2						
	229	Massages ⁴⁴ (massage complet, drainage lymphatique, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 points par soin, au maximum 6 points						
	230	Salle de détente / de repos ⁴⁵	3						

⁴²

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

⁴³

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

⁴⁴

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

⁴⁵

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

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
Divers	231	Baignoires bainéo	3						
	232	Sauna (de 6 places au moins)	5 points par type de sauna ⁴⁶ au max. 15 points						
	233	Beautyfarm ⁴⁷ , avec 4 soins au moins (soins visage, manucure, beauté des pieds, peeling, massage de détente, etc.)	5						
	234	Département bainéo / Kneipp ⁴⁸ , avec 4 soins au moins (bainéo, Kneipp, hydrothérapie, Felke, argile, hamman, etc.)	5						
	235	Piscine plein air ⁴⁹ ou étang de baignade ⁵⁰	10						
	236	Piscine couverte ⁵¹	15						
	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						

⁴⁶ Types de saunas „chaud/sec“ (sauna finlandais), „chaud / légèrement humide“ (p.ex. tepidarium) ou „chaud/ très humide“ (p.x. bain turc).

⁴⁷ Cabines de 10 m² au minimum.

⁴⁸ Cabines de 10 m² au minimum..

⁴⁹ Piscine extérieure chauffée de 60 m² au moins.

⁵⁰ Un étang de natation ou de baignade est un bassin d'eau artificiel sans traitement chimique de l'eau.

⁵¹ 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 ⁵²	3		M	M	M	
	244	Enquêtes de satisfaction systématiques ⁵³	5			M	M	
	245	Clients mystères (<i>mystery guesting</i>) ⁵⁴ (Joindre les rapports à la demande de classification.)	15				M ⁵⁵	M
	246	Label de qualité selon le système EHQ ⁵⁶ niveau 1 („Q“)	4					
	247	Label de qualité selon le système EHQ ⁵⁷ niveau 2 („QQ“)	6					
	248	Label de qualité selon le système EHQ ⁵⁷ niveau 3 („QQQ“)	10					
	249	Site Internet avec photos réalistes et parlantes de l'établissement ⁵⁷	5			M	M	M

⁵²

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

⁵³ 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.

⁵⁴ La réalisation d'un *mystery guesting* constitue un critère minimal pour la catégorie 4 étoiles Superior.

⁵⁵ 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 „ServiceQualität Lëtzebuerg“ par exemple est complètement accréditée (voir. www.servicequaliteit.lu).

⁵⁷ Vue extérieure, locaux communs et chambres.

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
	250	Possibilité de réservation en ligne via des systèmes électroniques de réservation ou via le site de l'hôtel ⁵⁸	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 m ² à 100 m ² , hauteur minimale, 2,50 m	5						
	254	Salle(s) de congrès de plus de 100 m ² , hauteur minimale 2,75 m	8						
	255	Salle(s) de congrès de plus de 250 m ² , hauteur minimale 3,00 m	10						
	256	Secrétariat / bureau de congrès ⁵⁹	1						
	257	Salle pour groupes de travail ⁶⁰	4						
Télécommunications / médias	258	Téléphone ^{60, 60}	1						
	259	Accès Internet (DSL, WLAN, etc.) ^{60, 61}	2						
	260	Projecteur multimédia (beamer) ^{60, 61}	2						

⁵⁸ Pas une simple demande par courrier électronique.

⁵⁹ Critère valable à condition que l'un des critères de 253 à 255 soit rempli.

⁶⁰ Critère minimal pour chaque salle de congrès.

Domaine	N°	Critère	Points	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	Points atteints
---------	----	---------	--------	---	----	-----	-----	-----	-----------------

Equipements / technique	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						
	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 :

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

VII. Nombre minimum de points				☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	
Hôtels				90	170	250	380	570
Supplément „Superior“ ⁶¹				170	250	380	570	650

Total de points obtenus : _____

Classification obtenue : _____

⁶¹ 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.



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

Classification luxembourgeoise du tourisme rural

Catalogue des critères

Rubriques

	Page
Extérieur	5
Intérieur	6
Service	15
Critères spécifiques gîte pour groupe	17
Critères spécifiques chambre d'hôte	18

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 aux exigences d'un 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.

(*GG): ne s'applique pas au gîte pour groupe - voir critères spécifiques.

(*P) ce critère est hors forfait et peut être facturé par l'hébergeur.

Classification du tourisme rural :

- 1 épi : > 35 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 2 épis : > 50 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 3 épis : > 60 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 4 épis : > 70 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 5 épis : > 85 % 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 19 juin 2013

Propriétaire: _____

Nom et Prénom: _____

Adresse : _____

Logement : _____

Nom / désignation : _____


Adresse : _____

- Type :
- Gîte à la ferme
 - Gîte rural
 - Meublé de tourisme
 - Gîte pour groupe
 - Chambre d'hôte

Capacité maximale : _____ lits (canapés-lit, lits escamotables et lits superposés inclus).

Surface habitable : _____ m²

- hauteur inférieure à 1m n'est pas considérée ;
- hauteur entre 1m et 2m: surface considérée à 50 % ;
- hauteur supérieure à 2m: surface considérée à 100% ;
- balcons, loggias, terrasses: surface considérée à 25% ;
- jardin d'hiver sans chauffage, piscines et pièces fermées similaires: surface considérée à 50 % (hauteur >2m) ;
- (voir p. 20 et 21 "Calcul de la surface habitable").

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

I. Extérieur									
Situation / accessibilité	1	Absence de nuisances permanentes (par exemple route très fréquentée, voie ferrée, parking public, industries, etc.)	2						
	2	Espace libre autour du bâtiment (au moins de 3 côtés)	2						
	3	Accès indépendant	1						
Etat du bâtiment	4	Une place de stationnement par unité d'hébergement et au moins une place de stationnement pour 4 personnes	1	M	M	M	M	M	M
	5	Eclairage extérieur	1	M	M	M	M	M	M
	6	Utilisation d'énergies renouvelables	1						
	7	Double vitrage (toutes les fenêtres)	1						
	8	Isolation thermique des murs	1						
Aménagement extérieur / jardin	9	Terrasse / balcon / jardin privatif, meublé et adapté à la capacité maximale	1	M	M	M	M	M	M
	10	Chaises longues pour 50 % des hôtes	2						M
	11	Parasol	1						
	12	Marquise ou terrasse couverte	2						
	13	Fleurs aux fenêtres / décoration florale autour de la maison	2			M	M	M	M
	14	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4	M5	M6	M6






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






Déchets	15	Tri des déchets accompagné d'une note explicative	1						
	16	Compostage	1						
II. Intérieur									
Surface	17	Surface habitable > 8m2 par personne	1	M	M				
	18	Surface habitable > 10 m2 par personne	2		M	M			
	19	Surface habitable > 12 m2 par personne	3					M	
	20	Surface habitable > 15 m2 par personne	4						
	21	Surface habitable > 20 m2 par personne	5						
	22	Surface habitable > 25 m2 par personne	6						
	23	Surface habitable > 30 m2 par personne	7						
Etablissement d'hébergement	24	Propreté générale irréprochable	1	M	M	M	M	M	M
	25	Matériel de nettoyage	1	M	M	M	M	M	M
	26	Stockage approprié et sûr du matériel et des produits de nettoyage	1	M	M	M	M	M	M
	27	Chauffage dans toutes les pièces habitables	1	M	M	M	M	M	M
	28	Lumière du jour et fenêtres ouvrables dans chaque pièce habitable	1	M	M	M	M	M	M
	29	Air conditionné dans les chambres	2						






Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
	30	Eclairage approprié dans toutes les pièces	1	M	M	M	M	M	M
	31	Interrupteur à la porte d'entrée	1	M	M	M	M	M	M
	32	Prise de courant disponible et accessible dans chaque pièce	1	M	M	M	M	M	M
	33	Garde-robe, au moins 1 crochet par personne	1	M	M	M	M	M	M
	34	Espace pour chaussures	1	M	M	M	M	M	M
	35	Salle commune de séjour ou salle de jeu, meublée et adaptée à la capacité (peut aussi être la salle de petit-déjeuner pour chambre d'hôte)	1	M	M	M	M	M	M
	36	Salle commune de séjour ou salle de jeu dans le bâtiment de logement, meublée et adaptée à la capacité	2						M
	37	Machine à laver ou service blanchisserie	3			M	M	M	M
	38	Installation permettant de sécher le linge (corde à linge, étendoir,...)	1	M	M	M	M	M	M
	39	Sèche-linge électrique	1						
	40	Fer et planche à repasser	1			M	M	M	M
	41	Miroir en dehors de la chambre à coucher et de la salle de bain (si cette dernière est séparée)	1						
	42	Coffre ou alternative de verrouillage	1						
	43	Absence de revêtement de sol en PVC ou tapis plein	2			M	M	M	M
	44	Espace séjour et chambre à coucher séparés	5						

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

Cuisine (51-73 ne s'appliquent pas aux chambres d'hôte)	45	Les canapés-lit, lits escamotables et lits superposés sont exactement quantifiés et communiqués	1	M	M	M	M	M	M
	46	Etablissement non-fumeur	2						
	47	Moustiquaires dans l'espace séjour et les chambres	1						
	48	Connexion Internet (p.ex. DSL, WLAN)	3			M	M	M	M
	49	Détenteur du label Eurewelcome	2						
	50	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4	M5	M6	
	51	Réfrigérateur avec compartiment congélation	1	M	M	M	M	M	M
	52	Deux plaques chauffantes et un four (*GG: ne s'applique pas au gîte pour groupe - voir critères spécifiques)	1	M	M	M			
	53	Quatre plaques chauffantes et un four (*GG)	2				M	M	
	54	Four ou four à micro-ondes supplémentaires	2				M	M	
55	Evier avec égouttoir et surface de rangement	1	M	M	M	M	M	M	
56	0,33 m2 plan de travail (*GG)	1	M	M	M	M	M	M	
57	1 m2 plan de travail (*GG)	2							
58	2 m2 plan de travail (*GG)	3							
59	Hotte	1	M	M	M	M	M	M	

Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
Espace séjour et salle à manger	60	Poubelle couverte	1	M	M	M	M	M	M
	61	Armoire ou étagère à vaisselle	1	M	M	M	M	M	M
	62	Possibilité de rangement pour denrées alimentaires	1	M	M	M	M	M	M
	63	Matériel de cuisine	1	M	M	M	M	M	M
	64	Vaisselle, couverts, tasses et verres homogènes (au moins 2 sets par personne)	1	M	M	M	M	M	M
	65	Machine à café	1	M	M	M	M	M	M
	66	Serviettes de cuisine et nappe de table	1	M	M	M	M	M	M
	67	Lave-vaisselle	3				M	M	M
	68	Bouilloire électrique	1				M	M	M
	69	Grille-pain	1						
	70	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4			M	M	M	M
	71	Cuisine équipée (*GG)	3						M
	72	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4	M5	M6	
	73	Table et sièges	1	M	M	M	M	M	M
	74	Canapés ou fauteuils (au moins 1 place par personne)	1	M	M	M	M	M	M
75	Table basse	1							






Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
Chambres à coucher	76	Télévision avec télécommande	1	M	M	M	M	M	M
	77	Lecteur CD / MP3 ou dockingstation	2				M	M	M
	78	Lecteur DVD / Blue ray	2						M
	79	Radio	1						
	80	Réception satellite / DVBT ou par câble	1	M	M	M	M	M	M
	81	Chaise pour enfant (sur demande)	1	M	M	M	M	M	M
	82	Cheminée ou poêle de faïence fonctionnels	2						
	83	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4				M	M	M
	84	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4	M5	M6	
	85	Penderie ou armoire de capacité suffisante (*GG)	1	M	M	M	M	M	M
	86	5 cintres uniformes par personne	1	M	M	M	M	M	M
	87	Un crochet pour vêtements par personne	1	M	M	M	M	M	M
	88	Espace pour entreposer les valises	1	M	M	M	M	M	M
	89	Tous les lits adultes 1 place de 0,80 m x 1,90 m au moins et lits doubles de 1,60 m x 1,90 m au moins	1	M	M	M	M	M	
90	Tous les lits adultes 1 place de 0,90 m x 1,90 m au moins et lits doubles de 1,80 m x 1,90 m au moins	4						M	






Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
	91	Tous les lits adultes 1 place de 0,90 m x 2,00 m au moins et lits doubles de 1,80 m x 2,00 m au moins	6						
	92	Tous les lits adultes 1 place de 1,00 m x 2,00 m au moins et lits doubles de 2,00 m x 2,00 m au moins	8						
	93	Matelas, oreillers, couvertures et draps de lits impeccables	1	M	M	M	M	M	M
	94	Protège-matelas	1	M	M	M	M	M	M
	95	Table de chevet / tablette près de chaque lit	1	M	M	M	M	M	M
	96	Changement des draps minimum tous les 7 jours et lors d'un changement de client	1	M	M	M	M	M	M
	97	Source d'éclairage accessible à partir d'au moins un lit	1	M	M	M	M	M	M
	98	Interdiction de fumer	1	M	M	M	M	M	M
	99	Location exclusivement avec literie	1	M	M	M	M	M	M
	100	Couverture supplémentaire	1	M	M	M	M	M	M
	101	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	1	M	M	M	M	M	M
	102	Obscurcissement total (stores ou volets opaques)	2						
	103	Pas de lits superposés destinés à des adultes	2				M	M	M
	104	Lampe de chevet	1					M	M
	105	Lit pour bébé sur demande	1	M	M	M	M	M	M

Domaine	N°	Critère	Points							Points atteints	
Sanitaires	106	Grand miroir	1					M	M	M	
	107	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4		M			M	M	M	
	108	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4		M5		M6	
	109	Eau chaude et froide disponible en permanence	1	M	M	M		M	M	M	
	110	Sanitaires à part et à usage exclusif des locataires	1	M	M	M		M	M	M	
	111	Baignoire ou douche: s'il y a au moins 2 baignoires /douches, le nombre de personnes maximal est considéré, p. ex: 2 baignoires/douches pour 5 personnes = 1 baignoire/douche pour 3 personnes									
	112	1 baignoire / douche pour 6 personnes	1	M	M	M					
	113	1 baignoire / douche pour 5 personnes	2					M	M	M	
	114	1 baignoire / douche pour 4 personnes	3								
	115	1 baignoire / douche pour 3 personnes	4								
	116	1 baignoire / douche pour 2 personnes	5								
117	WC: si il y a au moins 2 WC, le nombre de personnes maximal est considéré, p. ex: 2 WC pour 5 personnes = 1 WC pour 3 personnes										
		1 WC pour 5 personnes	1	M	M	M					
118	1 WC pour 4 personnes	2					M	M	M		

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

119	1 WC pour 3 personnes		3						
120	1 WC pour 2 personnes		4						
121	Salle de bain et WC séparé		3						
122	Lavabo: si il y a au moins 2 lavabos, le nombre de personnes maximal est considéré. p. ex: 2 lavabos pour 5 personnes = 1 lavabo pour 3 personnes								
	1 lavabo pour 5 personnes		1	M	M				
123	1 lavabo pour 4 personnes		2			M	M		M
124	1 lavabo pour 3 personnes		3						
125	1 lavabo pour 2 personnes		4						
126	1 lavabo par personne		5						
127	Miroir avec éclairage fonctionnel au dessus de chaque lavabo et prise électrique à proximité		1	M	M	M	M	M	M
128	Tablette ou espace pour articles de toilette près du lavabo		1	M	M	M	M	M	M
129	Poubelle couverte		1	M	M	M	M	M	M
130	Ventilation		1	M	M	M	M	M	M
131	Ventilation naturelle (fenêtre)		2						
132	Porte-serviette ou crochets		1	M	M	M	M	M	M

Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
	133	Installation de douche avec rideau ou paroi	1	M	M	M	M	M	M
	134	Douche et baignoire	1						
	135	Rouleau de papier hygiénique et rouleau de réserve	1	M	M	M	M	M	M
	136	Sèche-cheveux	1	M	M	M	M	M	M
	137	1 serviette + 1 serviette de bain par personne, changement si nécessaire	3				M	M	M
	138	Poignée dans baignoire ou douche	1						
	139	Tabouret de salle de bain ou siège approprié	1						
	140	Surface antidérapante dans douche et baignoire	1						
	141	Tapis de bain lavable	1						
	142	Trousse de secours (conforme aux normes DIN)	1						
	143	Equipement et mobilier sanitaire adaptés et d'apparence homogène	2						
	144	Impression générale - apparence soignée	1-7	M2	M3	M4	M5	M6	M6

Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints	
III. Service										
	Information client	147	Matériel d'information sur la région en plusieurs langues	1	M	M	M	M	M	
		148	Accueil personnel par le propriétaire	1	M	M	M	M	M	
		149	Cartes de randonnée sur demande (pédestres, cyclisme, VTT, etc.)	1	M	M	M	M	M	
		150	Agenda événementiel	1	M	M	M	M	M	
	151	Informations sur les transports en commun	1							
	152	Service navette de/vers l'arrêt de bus/train le plus proche (*P)	1							
	153	Brochure d'information de l'établissement d'hébergement (logement, modes d'emploi, numéros de téléphone utiles, etc. - joindre la brochure à la demande de classification.)	2							
	154	Interlocuteur bilingue disponible (allemand ou français, plus une autre langue étrangère)	1			M				
	155	Interlocuteur multilingue disponible: 2 des 3 langues suivantes (allemand, français, anglais) plus une autre langue étrangère	2						M	
156	Détenteur du label "Service-Qualität Lëtzebuerg"	2								
Animation / offre récréative	157	Espace libre près de l'établissement d'hébergement	1	M	M	M	M	M		
	158	Espace barbecue en plein air, avec équipement	2							

Domaine	N°	Critère	Points						Points atteints
	159	Offre d'activités spécifiques, organisées par le propriétaire (p.ex. équitation, randonnée guidée, tour vélo ou VTT guidé, etc.) (*P)	2 points par activité (max. 6 points)						
	160	Place de jeux privative près de l'établissement	3						
	161	Location d'articles de sport (bicyclettes, canoë-kayak) (*P)	2						
	162	Piscine ou étang de baignade	2						
	163	Sauna, whirlpool, solarium, salle de fitness équipée de 3 engins au moins, etc.	2 points par activité (max. 6 points)						
	164	Pataugeoire	1						
	165	Equipement divertissant: tennis de table, babyfoot, billard, basket, football (but), matériel de pêche, etc.	1 point par équipement (max. 4 points)						
	166	Bibliothèque (livres en minimum 2 langues)	1						
	167	Jeux de société (minimum 3 jeux)	1						
Prix forfaitaire	168	Consommation d'énergie (chauffage, eau, électricité) inclus	1	M	M	M	M	M	M

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

	169	Nettoyage à la fin du séjour inclus	1	M	M	M	M	M	M
	170	Tous les services, produits et offres de cette classification (sauf mention spécifique *P) sont inclus dans le prix forfaitaire et ne peuvent être ni facturés ni annoncés avec des prix individuels.	1	M	M	M	M	M	M
Divers	171	Telefax chez le propriétaire (*P)	1						
	172	Photocopieuse / possibilité de photocopier (*P)	1						
	173	Babysitter sur demande (*P)	1						
	174	Parapluies sur demande	1						
Alimentation	175	Site Internet avec adresse URL clairement identifiable (p.ex. www.gite-muller.lu) et avec photos réalistes et parlantes de l'établissement	2					M	M
	176	Table d'hôte (*P)	2						
	177	Utilisation, mise à disposition ou vente de produits biologiques, de production personnelle ou en provenance directe de producteurs régionaux (*P)	2						

Critères spécifiques pour gîtes pour groupe

	178	Eclairage de secours	1	M	M	M	M	M	M
	179	Quatre plaques chauffantes et un four	1	M	M	M	M	M	M
	180	2 m2 plan de travail	1	M	M	M	M	M	M

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

	181	Congélateur	1					M	M
	182	Cuisine professionnelle	1					M	M
	183	Penderie ou armoire de capacité suffisante ou vestiaire individuel avec crochets	1	M				M	M
	184	Chambre à part pour accompagnateurs	5						
	185	Maximum 12 lits par pièce	1	M				M	M
	186	Douches séparées M/F	1	M				M	M

Critères spécifiques pour chambres d'hôte

	187	Chambre avec salle de bain et WC intégré	10					M	M
	188	Petit-déjeuner "sans déchets"	1	M				M	M
	189	Une période d'au moins deux heures pour le petit-déjeuner	1	M				M	M
	190	Buffet petit-déjeuner	3						
	191	Petit-déjeuner équilibré	2						
	192	Table d'hôte	2						
	193	Produits biologiques, de production personnelle ou en provenance directe de producteurs régionaux	2						
	194	Nettoyage quotidien de la chambre	1					M	M

TOTAL de points obtenus:

Nombre minimum de points :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gîte à la ferme	99	141	169	197	239					
Gîte rural	99	141	169	197	239					
Meublé de tourisme	99	141	169	197	239					
Gîte pour groupe	100	142	170	199	241					
Chambre d'hôte	93	133	159	186	226					

Classification obtenue : _____

Calcul de la surface habitable

Surfaces faisant partie de la surface habitable

1. La surface habitable d'une habitation comprend les surfaces des pièces qui appartiennent exclusivement à cette habitation.
2. La surface habitable comprend également les surfaces suivantes :
 - jardins d'hiver, piscines ou autres pièces semblables qui sont fermées de tous les côtés ;
 - balcons, loggias, jardins sur toit et terrasses, s'ils appartiennent exclusivement à l'habitation.
3. Ne font pas partie de la surface habitable les surfaces de pièces accessoires et notamment :
 - caves ;
 - débarras et pièces de stockage en-dehors de l'habitation ;
 - buanderies ;
 - greniers ;
 - pièces de séchage ;
 - pièces de chauffage ;
 - garages.

Détermination de la surface habitable

1. La surface est déterminée sur base des distances libres entre les éléments de la construction (murs, portes, etc.). A cet effet, il est mesuré à partir du bord avant du revêtement des éléments de la construction.
Si par endroits des éléments délimitants font défaut, il y a lieu de se baser sur la limite architecturale de la construction.
2. Pour la détermination de la surface habitable, il y a lieu de considérer notamment les surfaces suivantes :
 - revêtements de portes et fenêtres ainsi que les encadrements des portes et fenêtres ;
 - plinthes ;
 - objets fixés à demeure, p.ex. poêles, radiateurs, climatiseurs, cuisinières, baignoires, douches ;
 - installations libres ;
 - meubles encastrés ;
 - cloisons amovibles non statiques.

3. Pour la détermination de la surface habitable, il ne faut pas considérer les surfaces suivantes :
- cheminées, revêtements en brique, bardages, piliers et colonnes avec une hauteur de plus de 1,5 mètres et une surface au sol de plus de 0,1 m² ;
 - escaliers avec plus de trois marches ainsi que leur palier ;
 - niches de portes ;
 - niches qui ne vont pas jusqu'au sol et niches qui vont jusqu'au sol mais qui ont une profondeur de 13 centimètres ou moins.
4. La surface est à déterminer sur base d'un mesurage dans l'habitation finie ou sur base d'un plan architectural.
Si la surface est déterminée sur base d'un plan architectural, celui-ci doit permettre de déterminer les distances libres entre les éléments de la construction au sens du paragraphe 1.
Si la surface a été déterminée sur base d'un plan architectural et que la construction a ensuite été faite différemment, la surface est à déterminer une nouvelle fois sur base d'un mesurage dans l'habitation finie ou sur base d'un plan architectural rectifié.



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

Classification luxembourgeoise des auberges de jeunesse Catalogue des critères

Rubriques

Page

5

6

10

Extérieur

Intérieur

Service

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 19 juin 2013

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
---------	----	---------	--------	-----------------	----------------	----------------	-----------------

I. Extérieur							
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						
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
Chambres	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	
	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. 10% 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		
	III. Service et offre							
	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				
	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)				
Animation / offre récréative							

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	
Salle de conférence et de réunion	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		
	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°	Critere	Points	standard simple	standard moyen	standard élevé	Points atteints
Service	117	EureWelcome	2				
	118	Tri des déchets (Superdreckschécht)	2				
	119	EcoLabel	2				
	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 :

	Points nécessaires
Standard simple	142
Standard moyen	166
Standard élevé	189


Classification obtenue : _____

Classification luxembourgeoise des campings
Catalogue des critères

Dénomination du terrain de camping:
 Propriétaire (nom ou la raison sociale):
 Exploitant (nom ou la raison sociale):
 Adresse:

Nombre total d'emplacements:

Un « M » dans une colonne signifie que le critère visé constitue une exigence minimale de la catégorie considérée. Pour les critères reliés par une barre grise, n'indiquer qu'une seule possibilité. Ces points ne sont pas cumulables. Pour être classé dans une catégorie, un terrain de camping doit remplir tous les critères obligatoires de la catégorie visée et atteindre le nombre minimal de points requis pour cette catégorie. 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.

Colonne à remplir 

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

CADRE GENERAL

Environnement immédiat et accessibilité								
1	Existence et bon état d'une signalétique d'accès au terrain de camping.	1						
2	Absence de nuisances permanentes (par exemple route très fréquentée, voie ferrée, parking public, industries, etc.)	1						
3	Forêts / bois / parc.	1						
4	Cours d'eau / étang / lac.	1						
5	Transport en commun à moins de 500 mètres du terrain de camping.	1						
6	Petit commerce / village (pharmacie, boulangerie, poste, etc.) à max. 2 km du terrain de camping.	1						
7	Moyenne ou grande surface à max. 2 km du terrain de camping.	1						
8	Possibilité de restauration à max. 2 km du terrain de camping.	1						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Aménagement du terrain								
14								
9	Terrain délimité avec rideau de plantations d'essences locales s'harmonisant au paysage (sauf existence d'un écran naturel).	1	M	M	M	M	M	M
10	Intégration du camping dans son environnement existant en privilégiant les essences indigènes.	2						
11	Eclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes.	1	M	M	M	M	M	M
12	Allées et voies de secours carrossables dans toutes conditions météorologiques.	1	M	M	M	M	M	M
13	Parc ou jardin privatif du terrain de camping.	1						
14	Cours d'eau / étang / lac dans le périmètre du camping.	1						
15	Mise en valeur des bâtiments par des plantations florales ou arbustives.	1						
16	Ensoleillement du terrain de camping agrémenté de plantations permettant l'ombrage des emplacements.	2						
17	Aspect et finition extérieurs des bâtiments – apparence soignée.	0-2	M1	M1	M2	M2	M2	M2
18	Bon entretien des plantations, des espaces communs et du terrain en général – apparence soignée.	0-2	M1	M1	M2	M2	M2	M2

Signalisation								
5								
19	Apposition à l'entrée du camping, d'un écriteau portant les indications suivantes : - le nom ou la raison sociale de l'exploitant ; - la dénomination de l'établissement ; - la catégorie dans laquelle le terrain est classé ; - le nombre d'emplacements touristiques et résidentiels disponibles ; - le nombre d'objets locatifs ; - le nombre d'emplacements pour camping-cars.	1	M	M	M	M	M	M
20	Affichage du plan d'aménagement du terrain ainsi que des tarifs dans le bureau de réception et/ou à l'entrée du camp.	1	M	M	M	M	M	M
21	Règlement d'ordre intérieur affiché à l'accueil.	1	M	M	M	M	M	M
22	Remise à tous les clients d'une brochure d'accueil avec le plan du terrain.	1						
23	Signalétique appropriée au sein du terrain de camping.	1						

AMENAGEMENT ET EQUIPEMENT DU TERRAIN DE CAMPING

Répartition et aménagement des emplacements								
22								
24	Fréquentation maximum par hectare : 300 personnes. On admet 3 personnes par emplacement.	1	M	M	M	M	M	M
25	Superficie minimale des emplacements : 100 m ² . Exceptions admissibles: Emplacements camping-cars réservés pour les touristes de passage court séjour.	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
26	Emplacements spacieux d'au moins 125 m ² : 75% = 3pts, 50% = 2pts, 25% = 1pt.	1-3						
27	Chaque emplacement doit être clairement numéroté et délimité. Exception : la délimitation des emplacements pour tentes pourra être sommaire.	1	M	M	M	M	M	
28	Chaque emplacement ne peut accueillir qu'un seul abri. Exception: l'exploitant peut autoriser, uniquement sur les emplacements touristiques, l'installation d'une tente complémentaire sur un même emplacement.	1	M	M	M	M	M	
29	Absence de voitures sur parcellaire ; parking communautaire ou aires réservées à cet effet (min. 0,75 place parking par emplacement) : 75% = 3pts, 50% = 2pts, 25% = 1pt.	1-3						
30	Emplacements destinés à une location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une durée totale de moins d'un an : - Terrain de camping touristique : plus de 50 % du nombre total des emplacements ; - Parcs résidentiels de loisirs : 50 % ou moins du nombre total des emplacements. Veillez indiquer le nombre exact d'emplacements:	1	M	M	M	M	M	
31	Nombre d'emplacements destinés à une location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une durée totale de moins d'un an : - Terrain de camping touristique : min. 75 % du nombre total des emplacements.	3						
32	Nombre d'emplacements destinés à une location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une durée totale de moins d'un an : - Terrain de camping touristique : 100 % du nombre total des emplacements.	5						
34	5 % des emplacements accueillent des hébergements de location. Un hébergement de location correspond à un abri fixe ou mobile appartenant au propriétaire ou à l'exploitant du terrain et proposé en location aux personnes de passage à la journée, à la semaine ou au mois. Nombre exact d'emplacements équipés d'un hébergement de location:	1						
35	10 % des emplacements accueillent des hébergements de location.	2						
36	20 % des emplacements accueillent des hébergements de location.	3						
37	Au minimum deux emplacements de passage pour camping-cars sur gazon, stabilisés au niveau des roues par des dalles en béton-gazon. Présence d'une borne équipée d'une vidange pour les eaux usées, d'une citerne pour vidanger les WC chimiques, d'un point d'eau, d'un raccordement à l'électricité.	2						
38	Aspect général des emplacements – apparence soignée.	0-2						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

23

Eau, électricité, TV (tous les emplacements à l'exception de ceux réservés aux tentes)								
39	L'eau usée du camping est évacuée vers un réseau d'égout public Si un tel réseau n'existe pas ou si le raccordement entraîne une surcharge excessive des installations d'assainissement existantes, l'eau usée du camping peut être traitée dans une station d'épuration autonome de capacité appropriée.	1	M	M	M	M	M	M
40	Aire avec points de prise d'eau en matériaux durs qui permettent l'écoulement des eaux (minimum : 2 points d'eau). Veuillez indiquer le nombre de points de prise d'eau disponibles:	1	1/30 empl.	1/30 empl.	1/25 empl.	1/20 empl.	1/15 empl.	
41	Points de prise d'eau situés à moins de 100 m de chaque emplacement.	1					M	
42	100 % des emplacements pour hébergements de location équipés de sanitaires et de cuisines avec lavabos et raccordés à une prise d'eau potable individuelle et rejet des eaux usées.	2	M	M	M	M	M	
43	50 % des emplacements pour hébergements résidentiels raccordés à une prise d'eau potable individuelle et évacuation des eaux usées. Le critère est réputé acquis si le terrain de camping ne dispose pas d'emplacements pour hébergements résidentiels.	1				M		
44	100 % des emplacements pour hébergements résidentiels raccordés à une prise d'eau potable individuelle et rejet des eaux usées.	2					M	
45	25 % des emplacements (hors hébergements résidentiels et de location) raccordés à une prise d'eau potable individuelle et rejet des eaux usées.	2					M	
46	50 % des emplacements (hors hébergements résidentiels et de location) raccordés à une prise d'eau potable individuelle et rejet des eaux usées.	4						
47	Chaque emplacement doit pouvoir être raccordé à une prise de courant. Exception : emplacements ou groupe d'emplacements destinés exclusivement à l'accueil de tentes et dont l'absence de prise de courant est clairement annoncée au client potentiel.	1	M	M	M	M	M	
48	Raccordement de tous les emplacements au réseau de télédistribution ou à une antenne collective.	2						
49	Point d'accès à Internet haut débit dans les espaces communs.	1				M	M	
50	Wifi disponible sur tous les emplacements.	2						
51	Installation de récupération des eaux pluviales pour le fonctionnement des installations de toilettes et/ou pour l'arrosage des plantations.	2						
52	Utilisation de ressources d'énergies renouvelables.	2						
53	Aspect général des installations et équipements – apparence soignée.	0-2						

Sanitaires								
Pour le calcul des installations sanitaires, on admet un nombre égal d'hommes et de femmes et une occupation de 3 personnes par emplacement. Tous les emplacements sont pris en considération pour le calcul sauf les emplacements avec hébergements de location équipés de sanitaires.		30						
54	Bon entretien général et système d'aération.	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
55	Bâtiment sanitaire, avec différentes sections pour hommes et femmes, sauf sanitaire familial et sanitaires spécialement aménagés pour personnes à mobilité réduite ou similaires.	1	M	M	M	M	M	
56	Sol et murs revêtus de matières dures, lisses et lavables.	1	M	M	M	M	M	
57	1 WC / 20 emplacements pour les femmes et 1 WC / 20 emplacements pour les hommes (dont max. 60% d'urinoirs).	1	M	M				
58	1 WC / 16 emplacements pour les femmes et 1 WC / 16 emplacements pour les hommes (dont max. 60% d'urinoirs).	2			M	M		
59	1 WC / 11 emplacements pour les femmes et 1 WC / 11 emplacements pour les hommes (dont max. 60% d'urinoirs).	3					M	
	Veillez indiquer le nombre total de WC disponibles:							
60	Papier hygiénique.	1			M	M	M	
61	Dans chaque section sanitaire avec WCs, présence d'un lavabo avec miroir et distributeur de savon.	1	M	M	M	M	M	
62	Une vidange pour WC chimique par bloc sanitaire. Est visée en l'occurrence, une construction reconnaissable comme telle avec puits septique, exclusivement utilisable comme décharge pour toilette chimique, avec tuyau d'eau et possibilité de nettoyer le WC.	1	M	M	M	M	M	
63	Entretien journalier des installations sanitaires.	1	M	M	M	M	M	
64	Sanitaires spacieux.	1						
65	Bloc sanitaire chauffé.	1	M	M	M	M	M	
66	Eclairage des bâtiments sanitaires pendant la nuit.	1	M	M				
67	1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 20 emplacements pour les femmes et 1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 20 emplacements pour les hommes.	2			M	M		
68	1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 16 emplacements pour les femmes et 1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 16 emplacements pour les hommes.	3					M	
69	1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 11 emplacements pour les femmes et 1 lavabo avec miroir, tablette et patère / 11 emplacements pour les hommes.							
	Veillez indiquer le nombre total de lavabos disponibles:							
70	Tous les lavabos nécessaires pour atteindre la catégorie visée sont à eau courante chaude et froide. Nombre:	1		1/4	M	M	M	
71	Parmi le nombre de lavabos nécessaires pour atteindre la catégorie visée: Lavabos hommes et femmes en cabines isolées (minimum 2). Nombre:	1			5%	25%	50%	
72	Prises de courant situées à côté de 60 % des miroirs.	1	M	M	M			
73	Prises de courant situées à côté de 75 % des miroirs.	2				M	M	
74	Sèche-cheveux, au moins 1 côté dames et 1 côté hommes par bâtiment sanitaire.	1						M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
Douches:								
Chaque douche doit être située dans une cabine qui peut être fermée et qui est équipée d'un coin de déshabillage avec patères. La douche doit fonctionner avec de l'eau courante chaude et froide.								
75	1 douche / 60 emplacements pour les femmes et 1 douche / 60 emplacements pour les hommes.	1	M					
76	1 douche / 40 emplacements pour les femmes et 1 douche / 40 emplacements pour les hommes.	1,5		M				
77	1 douche / 30 emplacements pour les femmes et 1 douche / 30 emplacements pour les hommes.	2			M			
78	1 douche / 25 emplacements pour les femmes et 1 douche / 25 emplacements pour les hommes.	2,5				M		
79	1 douche / 20 emplacements pour les femmes et 1 douche / 20 emplacements pour les hommes.	3					M	
80	1 douche / 15 emplacements pour les femmes et 1 douche / 15 emplacements pour les hommes ou plus.	4						
Veillez indiquer le nombre total de douches disponibles:								
81	Une salle d'eau adaptée aux personnes à mobilité réduite : comprenant un W. C., un lavabo et une douche, les deux à eau chaude et froide.	2					M	M
82	Espace chauffé pour bébé comprenant une table à langer, une poubelle et une baignoire spéciale avec pommeau de douche (eau chaude).	1			M		M	M
83	Sanitaire adapté aux jeunes enfants.	1						M
84	Salle de bain familiale comprenant au moins un évier et une douche ou baignoire par 100 emplacements.	1						M
85	Bacs à laver la vaisselle : endroit distinct, indiqué et aménagé comme tel (minimum 2 bacs). Une machine à laver la vaisselle remplace un bac à laver la vaisselle. Les emplacements résidentiels et les emplacements équipés d'un hébergement locatif ne sont pas considérés pour le calcul de ce critère à condition qu'ils soient raccordés à une prise d'eau potable et au rejet des eaux usées.	1		M	1/18 empl.	1/16 empl.	1/14 empl.	
86	Bacs à laver la vaisselle à eau courante chaude et froide (minimum 2 bacs). Veillez indiquer le nombre total de bacs à laver la vaisselle disponibles:	1			1/2	M	M	
87	Bacs à laver le linge: endroit distinct, indiqué et aménagé comme tel (minimum 2 bacs). Une machine à laver le linge remplace un bac à laver le linge. Les emplacements résidentiels et les emplacements équipés d'un hébergement locatif ne sont pas considérés pour le calcul de ce critère à condition qu'ils soient raccordés à une prise d'eau potable et au rejet des eaux usées.	1		M	1/75 empl.	1/50 empl.	1/25 empl.	
88	Bacs à laver le linge à eau courante chaude et froide (minimum 2 bacs). Veillez indiquer le nombre total de bacs à laver le linge disponibles:	1			1/2	M	M	

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
89	25 % des emplacements avec sanitaire privé.	1						
90	50 % des emplacements avec sanitaire privé.	2						
91	Aspect général – apparence soignée.	0-3						
Espaces et équipements communs								
92	Espace destiné et réservé à la réception.	1	M	M	M	M	M	M
93	Entrée et portail accueillants.	1						
94	Salle de séjour équipée, bien entretenue, sans obligation de consommer.	1	M	M	M	M	M	M
95	Salle de jeu pour enfants.	1						
96	Machine à laver.	2			M	M	M	M
97	Sèche-linge.	1			M	M	M	M
98	Coin à repasser équipé.	1						
99	Machine à laver la vaisselle.	1						
100	Espaces communs accessibles pour personnes à mobilité réduite.	1				M	M	M
101	Détenteur du label Eurewelcomé.	2						

SERVICES

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
Surveillance et sécurité								
102	Responsable pouvant être contacté 7 jours / 7 et 24 hrs / 24.	1	M	M	M	M	M	M
103	Présence d'un responsable au moins 8 hrs par jour entre 7 heures et 22 heures pendant au moins 3 mois par an.	1			M	M	M	M
104	Surveillance permanente 24 hrs / 24 ou concierge occupant un logement situé à proximité de l'accueil dans le périmètre du camping.	1				M	M	M
105	Surveillance de nuit avec tours de garde pendant au moins 3 mois par an.	2						
106	Téléphone raccordé au réseau public, permettant au moins les appels gratuits vers les numéros d'urgence et accessible au public 24 hrs / 24 à la réception ou à proximité.	1	M	M	M	M	M	M
Accueil								
107	Service de réception, accessible par téléphone.	1	M					
108	Réception ouverte au moins 4 hrs par jour entre 10 heures et 17 heures pendant au moins 3 mois par an, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe).	2		M	M			
109	Réception ouverte au moins 8 hrs par jour entre 8 heures et 20 heures pendant au moins 3 mois par an, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe).	4				M	M	M
110	Personnel trilingue (dont anglais).	2			M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

5								
Information au client								
111	Mise à dispositions de matériel d'information touristique, y compris l'information locale.	1	M	M	M	M	M	
112	Cartes de randonnée sur demande (pédestres, cyclisme, VTT, etc.).	1						
113	Agenda événementiel.	1						
114	Informations sur les transports en commun.	1						
115	Toute information disponible en 4 langues étrangères.	1						

5								
Réservation, prix forfaitaire et paiement								
116	Paiement électronique possible.	1					M	
117	Administration informatisée du camping (réservation en ligne, site Internet et courriel, etc.).	1						
118	La réservation est possible 24 hrs / 24 et 7 j / 7, qu'elle soit numérique ou orale avec confirmation dans les 24 heures.	1						
119	Gestion informatisée du camping permettant l'accès aux divers services avec réservation et confirmation immédiate en ligne.	2						

5								
Restauration								
Ouverture saisonnière possible (au moins 3 mois par an)								
120	Bar.	1				M	M	
121	Petit-déjeuner.	2						
122	Petite restauration proposant un plat du jour.	2				M	M	
123	Restaurant à la carte avec serveur proposant des menus variés.	3						
124	Possibilité d'achat de denrées alimentaires de première nécessité (boissons, dépôt de pain, organisation et signalisation du passage des commerçants, etc.).	1			M			
125	Magasin d'alimentation sur le terrain.	2						

2								
Gestion des déchets								
126	Existence d'un système de collecte d'ordures ménagères de taille et quantité adaptées à la capacité maximale du terrain. Ce système de collecte d'ordures ménagères doit être opérationnel en tout temps et être composé, soit de poubelles avec couvercle, soit de sacs en matière plastique, soit de containers fermés, répartis en un ou plusieurs points sur le terrain.	1	M	M	M	M	M	
127	Ramassage quotidien, tri, stockage et évacuation appropriés des déchets ménagers. Cet élément est réputé acquis s'il existe un moyen de stockage dans une installation réservée à ce seul effet.	1	M	M	M	M	M	

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

Autres									
		5							
128	Dépôts d'objets de valeur (coffre).	1							
129	Service navette de/vers l'arrêt de bus/train le plus proche.	1							
130	Large gamme d'articles de vacances/loisirs en vente sur le terrain.	1							
131	Détenteur du label "Service-Qualifié Lëtzebuerg".	2							

EQUIPEMENTS ET ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS

Equipement et installations									
		2-6							
132	A moins de 500 mètres de distance du terrain : Piscine privée ou publique avec entrée gratuite pour les clients du terrain de camping ou plan d'eau de baignade.	2							
133	Piscine appartenant au terrain de camping (intérieure ou extérieure).	2							
134	Piscine ludique appartenant au terrain de camping avec au moins 1 pataugeoire.	4							
135	Espace wellness (sauna, solarium, bain turc, etc.).	2							
136	Espace fitness avec min. 4 activités différentes.	2							
137	Installations fixes, terrains de sports et activités sportives ou de loisirs (1/2 point par discipline avec un maximum de 6 points) : tennis, mur d'escalade, football, mini-foot, basket, volleyball ou beach-volleyball, badminton, mini-golf, jeux de quilles, bowling, pétanque, tennis de table, etc.). <small>Prévoir de joindre un court descriptif de toutes les installations couvertes par ce critère.</small>	0-6				M1	M2		
138	Installations fixes, terrains de sports et activités sportives ou de loisirs situés à proximité du terrain de camping et proposés par la commune ou des tiers (1/2 point par discipline avec un maximum de 3 points) à condition : - que l'exploitant ait conclu une convention avec cette commune ou ces tiers pour une durée minimale de 5 ans (au moins jusqu'à expiration de l'autorisation d'exploitation touristique du terrain de camping) ; - que la convention garantisse le libre accès aux installations par les usagers du terrain dans le cadre du prix forfaitaire de leur séjour. <small>Prévoir de joindre un court descriptif de toutes les installations couvertes par ce critère ainsi qu'une copie de la convention.</small>	0-3							
139	Jeux de société en quantité suffisante mis gratuitement à disposition des vacanciers.	1							
140	Aire de jeux extérieure pour enfants (au moins 2 agrès) en bon état.	1				M	M		
141	Aire de jeux extérieure pour enfants en bon état (au moins 2 agrès conformes à la norme européenne EN1176).	2						M	
142	Aire de jeux extérieure pour enfants en bon état (au moins 4 agrès conformes à la norme européenne EN1176).	3							

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
143	Aspect général des installations sportives et de loisirs.	0-3						
Offre récréative complémentaire		15						
140	Activités proposées au départ du Terrain de camping (au minimum : renseignement des activités par affichage, réservations, prise en charge au départ du village ; 1/2 point par activité avec au maximum 3 points) : activités thématiques encadrées, randonnées pédestres ou à cheval, cours d'équitation, circuit VTT, kayak, pédalo, pêche, escalade, autres. Prière de joindre un court descriptif de toutes les activités proposées.	0-6				M1	M2	
141	Autre spécialisation.	0-3						
142	Présence d'un animateur et d'un programme d'activités en haute saison (1 point par catégorie d'animation).	0-3						
143	Programme d'activités hors saison.	0-3						


- 1 étoile : 30 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 2 étoiles : 40 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 3 étoiles : 50 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 4 étoiles : 60 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 5 étoiles : 75 % des points et l'ensemble des exigences minimales.

Classification luxembourgeoise des villages de vacances
Catalogue des critères

Dénomination du village de vacances:
 Propriétaire (nom ou la raison sociale):
 Exploitant (nom ou la raison sociale):
 Adresse:

Nombre total d'unités de séjour:
 Nombre total de lits disponibles:

Un « M » dans une colonne signifie que le critère visé constitue une exigence minimale de la catégorie considérée. Pour les critères reliés par une barre grise, n'indiquer qu'une seule possibilité. Ces points ne sont pas cumulables. Pour être classé dans une catégorie, un village de vacances doit remplir tous les critères obligatoires de la catégorie visée et atteindre le nombre minimal de points requis pour cette catégorie. 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.

Colonne à remplir 

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

CADRE GENERAL

Environnement immédiat et accessibilité		8						
1	Existence et bon état d'une signalétique d'accès au terrain de village de vacances.	1						
2	Absence de nuisances permanentes (par exemple route très fréquentée, voie ferrée, parking public, industries, etc.)	1						
3	Forêts / bois / parc.	1						
4	Cours d'eau / étang / lac.	1						
5	Transport en commun à moins de 500 mètres du village de vacances.	1						
6	Petit commerce / village (pharmacie, boulangerie, poste, etc.) à max. 2 km du village de vacances.	1						
7	Moyenne ou grande surface à max. 2 km du village de vacances.	1						
8	Possibilité de restauration à max. 2 km du village de vacances.	1						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

14								
Aménagement du terrain								
9	Terrain délimité avec rideau de plantations d'essences locales s'harmonisant au paysage (sauf existence d'un écran naturel).	1						
10	Intégration du village de vacances dans son environnement existant en privilégiant les essences indigènes.	2						
11	Eclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes.	1	M	M	M	M	M	M
12	Allées et voies de secours carrossables dans toutes conditions météorologiques.	1	M	M	M	M	M	M
13	Parc ou jardin privatif du terrain de village de vacances.	1						
14	Cours d'eau / étang / lac dans le périmètre du village de vacances.	1						
15	Mise en valeur des bâtiments par des plantations florales ou arbustives.	1						
16	Ensoleillement du village de vacances agrémenté de plantations permettant l'ombrage des emplacements autour des unités de séjour.	2						
17	Aspect et finition extérieurs des bâtiments – apparence soignée.	0-2	M1	M1	M2	M2	M2	M2
18	Bon entretien des plantations, des espaces communs et du terrain en général – apparence soignée.	0-2	M1	M1	M2	M2	M2	M2

5								
Signalisation								
19	Apposition à l'entrée du village, d'un écriteau portant les indications suivantes : - le nom ou la raison sociale de l'exploitant ; - la dénomination du village de vacances ; - la catégorie dans laquelle le village est classé ; - le nombre d'unités de séjour disponibles.	1	M	M	M	M	M	M
20	Affichage du plan d'aménagement du terrain ainsi que des tarifs dans le bureau de réception et/ou à l'entrée du village de vacances.	1	M	M	M	M	M	M
21	Règlement d'ordre intérieur affiché à l'accueil.	1	M	M	M	M	M	M
22	Remise à tous les clients d'une brochure d'accueil avec le plan du village.	1						
23	Signalétique appropriée au sein du village de vacances.	1						

AMENAGEMENT ET EQUIPEMENT DU VILLAGE DE VACANCES

16								
Répartition et aménagement des unités de séjour								
24	Fréquentation maximum par hectare : 300 personnes (calculé sur le nombre total de lits disponibles).	1	M	M	M	M	M	M
25	Fréquentation maximum par hectare : 275 personnes (calculé sur le nombre total de lits disponibles).	2						
26	Fréquentation maximum par hectare : 250 personnes (calculé sur le nombre total de lits disponibles).	3						
27	Chaque unité de séjour doit être clairement délimitée et numérotée.	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
28	Une place de stationnement par unité de séjour et au moins une place de stationnement pour 4 personnes.	1	M	M	M	M	M	
29	Absence de voitures sur parcellaire ; parking communautaire ou aires réservées à cet effet : 100% = 2pts, 75% = 1pts.	0-2						
30	100% des unités de séjour dépourvues de fondations sont et restent la propriété de l'exploitant ou du propriétaire du village de vacances.	1	M	M	M	M	M	
31	100% des unités de séjour destinés à une location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une durée totale de moins d'un an.	1	M	M	M	M	M	
32	100 % des unités de séjour équipés de sanitaires et de cuisines avec lavabos et raccordés à l'électricité, à une prise d'eau potable individuelle et rejet des eaux usées.	2	M	M	M	M	M	
33	Ascenseur si unités de séjour sur plusieurs niveaux (à partir de 3 niveaux / 2 étages).	1				M		
34	Ascenseur si unités de séjour sur plusieurs niveaux (à partir de 2 niveaux / 1 étage).	2					M	

Espaces et équipements communs								
35	Espace destiné et réservé à la réception.	1	M	M	M	M	M	
36	Entrée et portail accueillants.	1						
37	Salle de séjour équipée, bien entretenue, sans obligation de consommer.	1					M	
38	Salle de jeu pour enfants.	1						
39	Sanitaires communs avec deux sections séparées (hommes / femmes). Dans chaque section sanitaire, présence d'un lavabo avec miroir et distributeur de savon et d'une poubelle propre et en bon état.	1						
40	Mise à disposition d'une buanderie/laverie (Machines à laver en quantité suffisante (*P), sèche-linge, coin à repasser équipé). Ce critère est réputé acquis si toutes les unités de séjour disposent de leur propre machine à laver / sèche-linge / coin à repasser équipé.	1	M	M	M	M	M	
41	Machine à laver la vaisselle (*P).	1						
42	Point d'accès à internet haut débit dans les espaces communs. (*P).	1					M	
43	Espaces communs accessibles pour personnes à mobilité réduite.	1					M	
44	Détenteur du label Eurewelcome.	2						
45	Aspect général – apparence soignée.	0-3						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

SERVICES

6								
Surveillance et sécurité								
46	Responsable pouvant être contacté 7 jours / 7 et 24 hrs / 24.	1	M	M	M	M	M	M
47	Présence d'un responsable au moins 8 hrs par jour entre 7 heures et 22 heures pendant au moins 3 mois par an.	1			M	M	M	M
48	Surveillance permanente 24 hrs / 24 ou concierge occupant un logement situé à proximité de l'accueil dans le périmètre du village de vacances.	1				M	M	M
49	Surveillance de nuit avec tours de garde pendant au moins 3 mois par an.	2						
50	Téléphone raccordé au réseau public, permettant au moins les appels gratuits vers les numéros d'urgence et accessible au public 24 hrs / 24 à la réception ou à proximité.	1	M	M	M	M	M	M

6								
Accueil								
51	Service de réception, accessible par téléphone.	1	M					
52	Réception ouverte au moins 4 hrs par jour entre 10 heures et 17 heures pendant au moins 3 mois par an, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe).	2		M	M			
53	Réception ouverte au moins 8 hrs par jour entre 8 heures et 20 heures pendant au moins 3 mois par an, réception téléphonique 24h sur 24 (interne et externe).	4				M	M	M
54	Personnel trilingue (dont anglais).	2			M	M	M	M

5								
Information au client								
55	Mise à dispositions de matériel d'information touristique, y compris l'information locale.	1	M	M	M	M	M	M
56	Cartes de randonnée sur demande (pédestres, cyclisme, VTT, etc.).	1						
57	Agenda événementiel.	1						
58	Informations sur les transports en commun.	1						
59	Toute information disponible en 4 langues étrangères.	1						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
Réservation, prix forfaitaire et paiement								
6								
	Le prix affiché et facturé est un prix forfaitaire qui comprend, outre la location de l'unité de séjour : - la consommation d'eau, d'électricité et de chauffage, - le nettoyage de l'unité de séjour en fin de séjour, - l'usage des équipements communs, installations sportives, animations, etc. Le cas échéant, des formules « pension » ou « demi-pension » comprennent en outre les repas fournis dans le restaurant du village de vacances. Tous les services, produits et offres de cette classification (sauf mention spécifique *P) sont inclus dans le prix forfaitaire et ne peuvent être ni facturés ni annoncés avec des prix individuels.	1	M	M	M	M	M	
61	Paiement électronique possible.	1					M	
62	Administration informatisée du village de vacances (réservation en ligne, site internet et courriel, etc.).	1						
63	La réservation est possible 24 hrs / 24 et 7 j / 7, qu'elle soit numérique ou orale avec confirmation dans les 24 heures.	1						
64	Gestion informatisée du village de vacances permettant l'accès aux divers services avec réservation et confirmation immédiate en ligne.	2						
Restauration								
9								
	Ouverture saisonnière possible (au moins 3 mois par an)	1					M	M
65	Bar.	2						M
66	Petit-déjeuner.	2					M	M
67	Petite restauration proposant un plat du jour.	3						M
68	Restaurant à la carte avec serveur proposant des menus variés.	1					M	M
69	Possibilité d'achat de denrées alimentaires de première nécessité (boissons, dépôt de pain, organisation et signalisation du passage des commerçants, etc.).	2						
70	Magasin d'alimentation au sein du village de vacances.							
Eau, énergie et gestion des déchets								
7								
	Existence d'un système de collecte d'ordures ménagères de taille et quantité adaptées à la capacité maximale du terrain. Ce système de collecte d'ordures ménagères doit être opérationnel en tout temps et être composé, soit de poubelles avec couvercle, soit de sacs en matière plastique, soit de conteneurs fermés, répartis en un ou plusieurs points sur le terrain.	1	M	M	M	M	M	M
72	Ramassage quotidien, tri, stockage et évacuation appropriés des déchets ménagers. Cet élément est réputé acquis s'il existe un moyen de stockage dans une installation réservée à ce seul effet.	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
73	L'eau usée du village de vacances est évacuée vers un réseau d'égout public. Si un tel réseau n'existe pas ou si le raccordement entraîne une surcharge excessive des installations d'assainissement existantes, l'eau usée du camping peut être traitée dans une station d'épuration autonome de capacité appropriée.	1	M	M	M	M	M	
74	Installation de récupération des eaux pluviales pour le fonctionnement des installations de toilettes et/ou pour l'arrosage des plantations.	2						
75	Utilisation de ressources d'énergies renouvelables.	2						

Autres								
76	Dépôts d'objets de valeur (coffre).	1						
77	Service navette de/vers l'arrêt de bus/train le plus proche. (*P).	1						
78	Large gamme d'articles de vacances/loisirs en vente sur le terrain.	1						
79	Détenteur du label "Service-Qualité Lëtzebuerg".	2						

EQUIPEMENTS ET ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS

Equipement et installations								
26								
80	A moins de 500 mètres de distance du village de vacances : Piscine privée ou publique avec entrée gratuite pour les clients du village de vacances ou plan d'eau de baignade.	2						
81	Piscine appartenant au village de vacances (intérieure ou extérieure).	2						
82	Piscine ludique appartenant au village des vacances avec au moins 1 pataugeoire.	4						
83	Espace wellness (sauna, solarium, bain turc, etc.). (*P - max. 50% des équipements des points 83-85 peuvent être payants)	2						
84	Espace fitness avec min. 4 activités différentes. (*P - max. 50% des équipements des points 83-85 peuvent être payants)	2						
85	Installations fixes, terrains de sports et activités sportives ou de loisirs (1/2 point par discipline avec un maximum de 6 points) : tennis, mur d'escalade, football, mini-foot, basket, volleyball ou beach-volleyball, badminton, mini-golf, jeux de quilles, bowling, pétanque, tennis de table, etc.). (*P - max. 50% des équipements des points 83-85 peuvent être payants) Prière de joindre un court descriptif de toutes les installations couvertes par ce critère.	0-6				M1	M2	

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
86	Installations fixes, terrains de sports et activités sportives ou de loisirs situés à proximité du village de vacances et proposés par la commune ou des tiers (1/2 point par discipline avec un maximum de 3 points) à condition : - que l'exploitant ait conclu une convention avec cette commune ou ces tiers pour une durée minimale de 5 ans (au moins jusqu'à expiration de l'autorisation d'exploitation touristique du village de vacances) ; - que la convention garantisse le libre accès aux installations par les usagers du village de vacances dans le cadre du prix forfaitaire de leur séjour. Prière de joindre un court descriptif de toutes les installations couvertes par ce critère ainsi qu'une copie de la convention.	0-3						
87	Jeux de société en quantité suffisante mis gratuitement à disposition des vacanciers.	1						
88	Aire de jeux extérieure pour enfants (au moins 2 agrès) en bon état.	1		M			M	
89	Aire de jeux extérieure pour enfants en bon état (au moins 2 agrès conformes à la norme européenne EN1176).	2						M
90	Aire de jeux extérieure pour enfants en bon état (au moins 4 agrès conformes à la norme européenne EN1176).	3						
91	Aspect général des installations sportives et de loisirs.	0-3						

Offre récréative complémentaire								
15								
Activités proposées au départ du village de vacances (au minimum : renseignement des activités par affichage, réservations, prise en charge au départ du village ; 1/2 point par activité avec au maximum 3 points) : activités thématiques encadrées, randonnées pédestres ou à cheval, cours d'équitation, circuit VTT, kayak, pédalo, pêche, escalade, autres. Prière de joindre un court descriptif de toutes les activités proposées.								
92	Autre spécialisation.	0-3						
93	Présence d'un animateur et d'un programme d'activités en haute saison (1 point par catégorie d'animation).	0-3						
94	Programme d'activités hors saison.	0-3						
95								

EQUIPEMENT DES UNITES DE SEJOUR								
17								
Etat du bâtiment et aménagement extérieur								
96	Double vitrage (toutes les fenêtres)	1						
97	Isolation thermique des murs	1						
98	Terrasse / balcon / jardin privatif, meublé et adapté à la capacité maximale	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
99	Chaises longues pour 50 % des hôtes	2					M	
100	Parasol	1						
101	Marquise ou terrasse couverte	2						
102	Fleurs aux fenêtres / décoration florale autour de l'unité de séjour	2			M	M	M	
103	Impression générale - apparence soignée	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	
Surface habitable		7						
(Possibilité de surfaces non conformes inférieures de 15% dans max. 20% des unités de séjour)								
104	Surface habitable > 8 m ² par personne	1	M	M				
105	Surface habitable > 10 m ² par personne	2			M			
106	Surface habitable > 12 m ² par personne	3				M		
107	Surface habitable > 15 m ² par personne	4					M	
108	Surface habitable > 20 m ² par personne	5						
109	Surface habitable > 25 m ² par personne	6						
110	Surface habitable > 30 m ² par personne	7						
Equipement général		41						
111	Propreté générale irréprochable	1	M	M	M	M	M	
112	Matériel de nettoyage	1	M	M	M	M	M	
113	Stockage approprié et sûr du matériel et des produits de nettoyage	1	M	M	M	M	M	
114	Chauffage dans toutes les pièces habitables	1	M	M	M	M	M	
115	Lumière du jour et fenêtres ouvrables dans chaque pièce habitable	1	M	M	M	M	M	
116	Air conditionné dans les chambres	2						
117	Eclairage approprié dans toutes les pièces	1	M	M	M	M	M	
118	Interrupteur à la porte d'entrée	1	M	M	M	M	M	
119	Prise de courant disponible et accessible dans chaque pièce	1	M	M	M	M	M	
120	Garde-robe, au moins 1 crochet par personne	1	M	M	M	M	M	
121	Espace pour chaussures	1	M	M	M	M	M	
122	Machine à laver ou service blanchisserie	3						
123	Installation permettant de sécher le linge (corde à linge, étendoir,...)	1	M	M	M	M	M	
124	Sèche-linge électrique	1						
125	Fer à repasser	1						
126	Miroir en dehors de la chambre à coucher et de la salle de bain (si cette dernière est séparée)	1						
127	Coffre ou alternative de verrouillage	1						

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

128	Absence de revêtement de sol en PVC ou tapis plein	2			M	M	M	
129	Espace séjour et chambre à coucher séparés	5						
130	Les canapés-lit, lits escamotables et lits superposés sont exactement quantifiés et communiqués	1	M	M	M	M	M	
131	Logement non-fumeur	2						
132	Moustiquaires dans l'espace séjour et les chambres	1						
133	Connexion Internet (p.ex. DSL, WLAN) (P)	3					M	M
134	Impression générale - apparence soignée	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	

36								
Cuisine								
135	Réfrigérateur avec compartiment congélation	1	M	M	M	M	M	M
136	Deux plaques chauffantes et un four	1	M	M	M			
137	Quatre plaques chauffantes et un four	2				M	M	
138	Four ou four à micro-ondes supplémentaires	2				M	M	
139	Evier avec égouttoir et surface de rangement	1	M	M	M	M	M	
140	0,33 m ² plan de travail	1	M	M	M	M	M	
141	1 m ² plan de travail	2						
142	2 m ² plan de travail	3						
143	Hotte	1	M	M	M	M	M	
144	Poubelle couverte	1	M	M	M	M	M	
145	Armoire ou étagère à vaisselle	1	M	M	M	M	M	
146	Possibilité de rangement pour denrées alimentaires	1	M	M	M	M	M	
147	Matériel de cuisine	1	M	M	M	M	M	
148	Vaisselle, couverts, fasses et verres homogènes (au moins 2 sets par personne)	1	M	M	M	M	M	
149	Machine à café	1	M	M	M	M	M	
150	Serviettes de cuisine et nappe de table	1	M	M	M	M	M	
151	Lave-vaisselle	3				M	M	
152	Bouilloire électrique	1				M	M	
153	Grille-pain	1						
154	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4		M	M	M	M	
155	Cuisine équipée	3						
156	Impression générale - apparence soignée	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	

24								
Espace séjour et salle à manger								
157	Table et sièges	1	M	M	M	M	M	M
158	Canapés ou fauteuils (au moins 1 place par personne)	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
159	Table basse	1						
160	Télévision avec télécommande	1	M	M	M		M	M
161	Lecteur CD / MP3 ou dockingstation	2					M	M
162	Lecteur DVD / Blue ray	2						M
163	Radio	1						
164	Réception satellite / DVBT ou par câble	1	M	M	M		M	M
165	Chaise pour enfant	1	M	M	M		M	M
166	Cheminée ou poêle de faïence fonctionnels	2						
167	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4		M	M		M	M
168	Impression générale - apparence soignée	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	M6

33

Chambres à coucher		Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
169	Penderie ou armoire de capacité suffisante	1	M	M	M		M	M
170	5 cintres uniformes par personne	1	M	M	M		M	M
171	Un crochet pour vêtements par personne	1	M	M	M		M	M
172	E-space pour entreposer les valises	1	M	M	M		M	M
173	Lits adultes 1 place de 0,80 m x 1,90 m au moins et lits doubles de 1,60 m x 1,90 m au moins	1	M	M	M		M	M
174	Lits adultes 1 place de 0,90 m x 1,90 m au moins et lits doubles de 1,80 m x 1,90 m au moins	4						M
175	Lits adultes 1 place de 0,90 m x 2,00 m au moins et lits doubles de 1,80 m x 2,00 m au moins	6						
176	Lits adultes 1 place de 1,00 m x 2,00 m au moins et lits doubles de 2,00 m x 2,00 m au moins	8						
177	Matelas, oreillers, couvertures et draps de lits impeccables	1	M	M	M		M	M
178	Protège-matelas	1	M	M	M		M	M
179	Table de chevet / tablette près de chaque lit	1	M	M	M		M	M
180	Changement des draps minimum tous les 7 jours et lors d'un changement de client	1	M	M	M		M	M
181	Source d'éclairage accessible à partir d'au moins un lit	1	M	M	M		M	M
182	Interdiction de fumer	1	M	M	M		M	M
183	Location exclusivement avec literie	1	M	M	M		M	M
184	Couverture supplémentaire	1	M	M	M		M	M
185	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	1	M	M	M		M	M
186	Obscurcissement total (stores ou volets opaques)	2						
187	Pas de lits superposés destinés à des adultes	2						
188	Lampe de chevet	1						
189	Lit pour bébé sur demande	1	M	M	M		M	M
190	Grand miroir	1						
191	Mobilier adapté et d'apparence homogène	4		M	M		M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
----	---------	--------	---	----	-----	------	-------	-----------------

192	Impression générale - apparence soignée	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	
-----	---	-----	----	----	----	----	----	--

46								
Sanitaires								
193	Eau chaude et froide disponible en permanence	1	M	M	M	M	M	M
194	Sanitaires à part et à usage exclusif des locaux	1	M	M	M	M	M	M
	Baignoire ou douche: s'il y a au moins 2 baignoires /douches, le nombre de personnes maximal est considéré, p.ex.: 2 baignoires/douches pour 5 personnes = 1 baignoire/douche pour 3 personnes							
195	1 baignoire / douche pour 6 personnes	1	M	M	M	M	M	M
196	1 baignoire / douche pour 5 personnes	2						M
197	1 baignoire / douche pour 4 personnes	3						
198	1 baignoire / douche pour 3 personnes	4						
199	1 baignoire / douche pour 2 personnes	5						
	WC: s'il y a au moins 2 WC, le nombre de personnes maximal est considéré, p.ex.: 2 WC pour 5 personnes = 1 WC pour 3 personnes							
200	1 WC pour 5 personnes	1	M	M	M	M	M	M
201	1 WC pour 4 personnes	2						
202	1 WC pour 3 personnes	3						
203	1 WC pour 2 personnes	4						
204	Salle de bain et WC séparé	3						
	Lavabo: s'il y a au moins 2 lavabos, le nombre de personnes maximal est considéré, p.ex.: 2 lavabos pour 5 personnes = 1 lavabo pour 3 personnes							
205	1 lavabo pour 5 personnes	1	M	M	M	M	M	M
206	1 lavabo pour 4 personnes	2						
207	1 lavabo pour 3 personnes	3						
208	1 lavabo pour 2 personnes	4						
209	1 lavabo par personne	5						
210	Miroir avec éclairage fonctionnel au dessus de chaque lavabo et prise électrique à proximité	1	M	M	M	M	M	M
211	Tablette ou espace pour articles de toilette près du lavabo	1	M	M	M	M	M	M
212	Poubelle couverte	1	M	M	M	M	M	M
213	Ventilation	1	M	M	M	M	M	M
214	Ventilation naturelle (fenêtre)	2						
215	Porte-serviette ou crochets	1	M	M	M	M	M	M
216	Installation de douche avec rideau ou paroi	1	M	M	M	M	M	M
217	Douche et baignoire	1						
218	Rouleau de papier hygiénique et rouleau de réserve	1	M	M	M	M	M	M

N°	Critère	Points	*	**	***	****	*****	Points atteints
219	Sèche-cheveux	1	M	M	M	M	M	
220	1 serviette + 1 serviette de bain par personne, changement si nécessaire	3				M	M	
221	Poignée dans baignoire ou douche	1						
222	Tabouret de salle de bain ou siège approprié	1						
223	Surface antidérapante dans douche et baignoire	1						
224	Tapis de bain lavable	1						
225	Trousse de secours (conforme aux normes DIN)	2						
226	Equipement et mobilier sanitaire adaptés et d'apparence homogène	0-7	M2	M3	M4	M5	M6	
227	Impression générale - apparence soignée							

- 1 étoile : 30 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 2 étoiles : 40 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 3 étoiles : 50 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 4 étoiles : 60 % des points et l'ensemble des exigences minimales ;
- 5 étoiles : 75 % des points et l'ensemble des exigences minimales.