

L'ÉCUSSON DE CLASSIFICATION

Tout établissement classé reçoit un écusson officiel illustrant la catégorie de l'établissement. L'hôtel se doit d'afficher l'écusson de façon visible à l'entrée de l'établissement.

Ce dernier est mis à disposition par le ministère pour la durée de validité de la classification. L'écusson reste la propriété du ministère, qui se réserve le droit de le récupérer si la classification n'est plus valide ou si la classification de l'établissement est retirée.



LE RESPECT DES CONDITIONS

Chaque établissement est visité, inspecté et contrôlé par au moins deux personnes, dont un représentant du ministère et un représentant de l'Horesca. La commission au sein du ministère valide l'évaluation en tenant compte du dossier d'inspection, ainsi que des remarques du responsable de l'hôtel.

L'hôtel classé s'engage à respecter les critères et conditions de la classification tout au long de la période de validité. La classification officielle est protégée, et il est interdit de l'utiliser sans accord du ministère.

5 AVANTAGES DE LA CLASSIFICATION

1. Même en temps d'appréciations subjectives des hôtes sur Internet, les étoiles pour hôtels gardent leur pertinence. Les étoiles fixent des standards et offrent au client un guidage objectif, qui peut servir d'outil de tri et, en complémentarité avec les commentaires en ligne, contribue à une transparence maximale.
2. Au niveau mondial, les étoiles constituent un message clair et simple pour les hôtes en matière de standards d'équipement et de services d'un hôtel. Seule la classification officielle offre des critères établis et confirmés, une reconnaissance internationale et un message juridiquement irréprochable.
3. Bénéficiez des avantages commerciaux et des possibilités de visibilité, offertes par la classification officielle et Hotelstars Union. Participez à la nouvelle dimension européenne des étoiles hôtelières et offrez à vos clients une évaluation et une information fiable, transparente et attrayante.

4. Développez et renforcez le profil de votre établissement, son image de marque et par conséquent son potentiel commercial.
5. Les étoiles hôtelières, indépendamment de leur nombre, communiquent un message clair et fiable. Revendiquez cette transparence et cette sécurité pour les hôtes.

WWW.CLASSIFICATION.LU ET L'OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Toutes les informations au sujet de la classification se trouvent sur www.classification.lu. L'outil d'auto-évaluation permet de se familiariser avec les critères. L'outil peut être utilisé par toute personne intéressée et n'engage à rien, jusqu'au moment de la validation de la demande de classification par l'utilisateur.

L'auto-évaluation constitue la base de toute demande de classification. Pour faire classer son établissement, l'hôtelier doit remplir de façon exhaustive et sincère ce formulaire. Il suffit de créer un compte utilisateur et de suivre les instructions.

Le document peut être sauvegardé à tout moment. Une fois le document rempli dans son intégralité, l'hôtelier peut soumettre sa demande de classification en validant son évaluation, qui sera traitée par les organes de classification. Précisons qu'il faut également inclure des documents supplémentaires qui doivent être annexés à la demande (p.ex. guide des services, brochure d'information de l'hôtel, des preuves relatives à certains critères, etc.).

Le document d'auto-évaluation sert de document de base aux inspecteurs lors de la visite de l'établissement et sera également transmis à la commission de classification. Des informations complètes et sincères sont cruciales pour assurer un processus de classification correct. Les données communiquées par l'hôtelier sont évidemment contrôlées lors de l'inspection.

Contact : info@classification.lu

Ministère de l'Économie, Patrick Heuschling, Tél. : (+352) 247 847 49
Horesca, Claude Ries, Tél. : (+352) 42 13 55-1



En collaboration avec



LA CLASSIFICATION
OFFICIELLE
DES HÔTELS
AU LUXEMBOURG

visitluxembourg.com

LUXEMBOURG
LET'S MAKE IT HAPPEN

www.classification.lu



LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC HORESCA LUXEMBOURG, PROPOSE UN SYSTÈME OFFICIEL DE CLASSIFICATION DES HÔTELS, BASÉ SUR UNE INITIATIVE ISSUE DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT EUROPÉEN, NOMMÉE HOTELSTARS UNION.

En effet, les fédérations hôtelières d'Allemagne, des Pays-Bas, d'Autriche, de Suède, de Suisse, de Tchéquie et de Hongrie ont créé, sous l'égide de HOTREC – Hospitality Europe, l'association « Hotelstars Union ». Depuis, de nombreux pays ont rejoint l'initiative : Estonie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Belgique, Danemark, Grèce et Liechtenstein.

Ce partenariat propose une classification des hôtels uniformisée, établie sur la base de directives et de critères communs aux pays participants. À la faveur d'une plus grande transparence et sécurité au bénéfice des clients, l'union s'emploie à étendre la renommée et la qualité de l'hôtellerie de ses pays membres.

« Hotelstars Union » réalise une belle avancée vers un système de classification européen. Le système commun de classification est une construction dynamique, dont les critères et directives sont régulièrement revus et développés pour répondre au mieux à l'évolution du marché et aux attentes et besoins de la clientèle.

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX : VOLONTAIRE ET TRANSPARENT

La DG Tourisme du ministère de l'Économie définit les lignes directrices et modalités de la classification et, en étroite collaboration avec Horesca Luxembourg, veille à une application uniforme au niveau national.

La classification d'un établissement est volontaire. Chaque établissement a le choix de participer ou non. A tout moment, il peut renoncer à y participer. Étant donné que les critères sont publics et transparents, chaque établissement peut évaluer dans quelle catégorie il se situe, même avant de postuler pour une classification, notamment grâce à l'outil d'auto-évaluation sur www.classification.lu.

QUI PEUT PARTICIPER ?

Tous les établissements qui ont un caractère hôtelier indéniable peuvent participer. Tous les établissements qui participent sont classés dans une des 5 catégories d'étoiles.

Afin de permettre une distinction encore plus pertinente, l'hôtel peut également recevoir l'ajout « Superior ». Cet ajout identifie les établissements de pointe au sein de chaque catégorie, ayant reçu largement plus de points que nécessaire sans pouvoir accéder à la catégorie supérieure.

Remarquons qu'au Luxembourg, l'ajout « Garni », utilisé dans certains pays pour identifier les hôtels sans restaurant, n'est pas utilisé. Cependant, les hôtels ne disposant pas de restaurant sont tenu d'en informer les clients avant la réservation.

LES CRITÈRES

La classification comprend des critères minimaux, qui deviennent évidemment de plus en plus exigeants en montant dans les catégories. A ces critères minimaux s'ajoutent des points qui peuvent être acquis dans les catégories suivantes :

- Informations générales de l'hôtel
- Réception et services
- Chambres
- Gastronomie
- Installations d'événements
- Loisirs
- Qualité et activités en ligne



Le principe est simple : plus le nombre d'étoiles est élevé, plus de conditions minimales doivent être satisfaites et plus le nombre de points acquis doit être élevé. L'intégralité des critères est disponible sur le site www.classification.lu

Les critères sont réévalués régulièrement et adaptés au développement du marché. Le catalogue actuel est valide jusqu'en 2020.

QUI PROCÈDE À LA CLASSIFICATION ?

La classification officielle est décernée par le ministère de l'Économie. Pour la gestion et la mise en œuvre, le ministère travaille en étroite collaboration avec Horesca Luxembourg. Afin de garantir la neutralité et l'objectivité nécessaires, les inspections dans les établissements sont effectuées par au moins deux personnes, dont un fonctionnaire assermenté du ministère de l'Économie et un représentant de l'Horesca.

COMMENT SE FAIRE CLASSER ?

Pour commencer, l'hôtelier procède à une auto-évaluation à travers l'outil spécifique disponible sur le site www.classification.lu. La demande de classification se fait à travers le site, et comprend l'envoi de l'auto-évaluation intégralement remplie, ainsi que des pièces complémentaires requises.

Le dossier est alors évalué et l'hôtelier est contacté afin de fixer une date pour l'inspection. La présence d'un responsable de l'hôtel lors de l'inspection est indispensable.

Suite à une inspection détaillée sur place, le catalogue de critères et le résultat provisoire sont discutés avec le responsable de l'hôtel. Celui-ci aura l'occasion de prendre position avant que le dossier complet soit soumis à une commission au sein du ministère. Une fois le dossier d'inspection finalisé, une décision de classification est prise endéans un maximum de trois mois.

Dès lors, l'hôtel signe une convention et reçoit un certificat de classification et l'écusson correspondant à la catégorie obtenue. La classification est valide pour une durée de quatre ans. Pour garder la classification au-delà de cette période, l'hôtel doit procéder à une nouvelle inspection.

LES FRAIS

La classification officielle est liée à des frais (frais administratifs, inspections, promotion, matériel, etc.). Les frais sont échelonnés selon la taille de l'établissement :

- 550 € par hôtel jusqu'à 20 chambres ;
- 850 € par hôtel jusqu'à 75 chambres ;
- 1150 € par hôtel avec plus de 75 chambres.

Pour le lancement de la classification officielle, le ministère de l'Économie prend intégralement en charge les frais de la première classification et ce pour la période 2017-2018. À partir de 2019, ainsi que pour les deuxièmes classifications, l'hôtel devra participer aux frais.