



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

12 novembre 2013

AVIS I/42/2013

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

..... AVIS

Par lettre du 17 juillet 2013, Madame Françoise Hetto-Gaasch, ministre des Classes moyennes et du Tourisme, a soumis un projet de loi ainsi qu'un projet de règlement grand-ducal sous rubrique à l'avis de la Chambre des salariés (CSL).

Le présent projet de loi devrait remplacer le projet 6360 avisé en 2011 par la CSL et retiré du rôle par arrêté grand-ducal du 30 juillet 2013.

1. L'objectif du projet de loi et du projet de règlement grand-ducal

1. Le cadre légal du statut de l'hôtellerie date de la loi du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie. Il n'a plus été modifié depuis 1970 et n'est donc plus adapté à l'hôtellerie moderne qui a connu une énorme évolution.

2. La même remarque vaut pour la législation portant réglementation du camping actuellement en vigueur. Elle date du 11 juillet 1957 et n'a plus été modifiée.

3. 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 jamais été obligatoires dans notre pays.

4. Afin de prendre d'avantage en compte l'évolution technique ainsi que les nouvelles attentes des consommateurs, notamment en matière de confort et de service, un nouveau cadre législatif a été développé, qui devrait permettre à terme une présentation transparente de l'offre d'hébergement.

5. Pour l'hôtellerie, le nouveau système de classification qui sera introduit au Luxembourg a été développé par l'association européenne HOTREC (Hôtels, 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).

6. 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.

7. 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.

8. 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 ».

9. Un projet de règlement grand-ducal relatif au classement des établissements d'hébergement touristique

- 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 ;
- 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) ;
- réglemente l'utilisation de l'écusson touristique.

10. Le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal sur le statut d'hébergement touristique visent à assurer la transparence de l'offre et la protection du consommateur. La CSL salue la volonté d'adaptation de la législation en matière d'hébergements touristiques à l'évolution technique ainsi qu'aux nouvelles attentes des consommateurs, notamment en matière de confort et de service, à un niveau international. La CSL espère que cette réforme sera bénéfique au secteur touristique luxembourgeois et, par conséquent, favorable à la consolidation de l'emploi dans ce secteur ainsi que dans les activités connexes.

2. Le projet de loi relatif à l'institution d'un statut d'hébergement touristique

11. Constituera 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.

12. Sont exclus du champ d'application de la future 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.

13. 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.

14. 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) ci-avant et qui sont constitués en majeure partie d'appartements meublés dotés des infrastructures et équipements nécessaires pour cuisiner.

15. 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.

16. 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.

17. 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) du point 15 ci-dessus et qui proposent un petit déjeuner.

18. 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.

19. 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 :

- a. il correspond à un espace de plein air clairement délimité faisant l'objet d'une gestion d'ensemble ;
- b. il est équipé pour accueillir plus de trois abris mobiles et plus de neuf campeurs simultanément ;
- c. 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 ;
- d. éclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes ;
- e. fréquentation maximale de 300 personnes par hectare ;
- f. délimitation claire et numérotation des emplacements ;
- g. présence d'une aire avec points de prise d'eau en matériaux durs qui permettent l'écoulement des eaux ;
- h. bâtiment sanitaire chauffé, avec différentes sections pour hommes et femmes, dont les sols et murs sont revêtus de matières dures, lisses et lavables ;
- i. 2 WC et 2 lavabos avec miroir, tablette et patère par tranche de 20 emplacements (1 pour femmes et 1 pour hommes) ;
- j. 2 douches à eau courante chaude et froide par tranche de 60 emplacements (1 pour femmes et 1 pour hommes) ;
- k. une vidange pour WC chimique par bloc sanitaire ;
- l. espace destiné et réservé à la réception avec service de réception ;

m. responsable pouvant être contacté 7 jours /7 et 24 hrs /24.

20. 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 :

- il correspond à un espace de plein air clairement délimité faisant l'objet d'une gestion d'ensemble ;
- il est composé d'au moins huit unités de séjour autonomes et indépendantes ;
- éclairage approprié des accès, des voies principales et des parties communes ;
- fréquentation maximale de 300 personnes par hectare ;
- délimitation claire et numérotation des unités de séjour ;
- 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;
- chaque pièce habitable peut être aérée, chauffée et éclairée de manière appropriée ;
- 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 ;
- mobilier et literie parfaitement entretenus ;
- 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 ;
- espace destiné et réservé à la réception avec service de réception ;
- 1 responsable pouvant être contacté 7 jours /7 et 24 hrs /24.

21. Tous les établissements d'hébergement touristique qui utilisent une des dénominations protégées prévues ci-avant, font l'objet, dans leur catégorie, d'un classement.

22. 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.

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

- Pour les hôtels, motels, auberges : 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 apparthôtel: aucune étoile, 1 étoile, 1 étoile supérieur, 2 étoiles, 2 étoiles supérieur, 3 étoiles, 3 étoiles supérieur, 4 étoiles, 4 étoiles supérieur.

- Pour les gîtes, meublés de tourisme, et chambres d'hôtes : aucun épi, 1 épi, 2 épis, 3 épis, 4 épis, 5 épis.
- Pour les auberges de jeunesse : aucun standard, standard simple, standard moyen, standard élevé.
- Pour les campings, parcs résidentiel de loisirs : aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.
- Pour les villages de vacances, bungalow-parc : aucune étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles.

24. 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 ci-avant.

25. L'autorisation est délivrée par le Ministre ayant le Tourisme dans ses attributions après une instruction administrative. Elle est valable pour une durée de cinq ans.

26. Dans la version initiale du projet, le statut d'hébergement touristique n'était plus soumis à une limitation de la durée de validité. La limitation de la durée de validité à cinq ans, initialement prévue à l'article 3 de l'avant-projet de règlement grand-ducal relatif à l'institution d'un statut d'hébergement, avait en effet été supprimée. Le gouvernement jugeait que la possibilité de contrôler à tout moment les établissements, de les reclasser si nécessaire, voire de retirer le statut, était suffisante pour garantir que les établissements soient conformes aux dispositions de la loi.

27. La CSL posait dans son avis du 15 décembre 2011 toutefois la question de l'opportunité de la suppression de la limitation de la durée de validité à cinq ans du statut d'hébergement touristique. Cette limitation paraissait pouvoir garantir une pérennité du respect des critères de la part des établissements. La CSL approuve par conséquent la limite de 5 ans prévue par la nouvelle version du projet.

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

29. 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.

30. Le ministre peut sanctionner l'établissement d'hébergement touristique qui :

- a. ne respecte pas les dispositions légales ;
- 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.

31. 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 ;
- d. le refus ou le retrait du classement ou du droit d'utiliser les dénominations protégées.

32. Le ministre peut déléguer les fonctionnaires de son ministère à procéder à des visites des établissements concernés pour constater les manquements éventuels.

33. 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 future loi au plus tard dans les deux ans qui suivent son entrée en vigueur.

3. Le projet de règlement grand-ducal relatif au classement des établissements d'hébergement touristique

34. Rappelons que ce projet

- organise l'instruction administrative liée à l'attribution de l'autorisation d'utiliser une des dénominations protégées introduites par la loi et à la classification des établissements d'hébergement touristique ;
- 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) ;
- réglemente l'utilisation de l'écusson touristique

Procédure administrative

35. Suite à une demande d'attribution de l'autorisation d'utiliser une des dénominations protégées 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.

36. L'absence de décision dans les délais impartis vaudra autorisation tacite.

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.

37. 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.

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

39. 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 ;
- établit un rapport de contrôle dans lequel il fait une proposition de classement.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

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

Le classement des établissements d'hébergement touristique.

44. Le projet de règlement reprend les catégories de classement prévues par la loi et précise les critères correspondant à chaque catégorie de classement.

45. 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.

46. L'ajout « supérieur » est destiné aux établissements 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 ».

47. La CSL marque son accord aux projets de loi et de règlement grand-ducal sous avis.

Luxembourg, le 12 novembre 2013

Pour la Chambre des salariés,



Norbert TREMUTH
Directeur



Jean-Claude REDING
Président

L'avis a été adopté à l'unanimité.