

- Objet :**
- 1) Projet de loi relatif au classement des établissements d'hébergement touristique.**
 - 2) Projet de règlement grand-ducal relatif au classement des établissements d'hébergement touristique. (4155 BLU)**

*Saisine : Ministre des Classes moyennes et du Tourisme
(22 juillet 2013)*

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

L'objet du présent projet de loi et de son projet de règlement grand-ducal est de réformer le statut de l'hôtellerie et la législation portant réglementation du camping ainsi que les systèmes de classification respectifs. Il s'agit en effet de créer une nouvelle base légale pour l'ensemble des établissements d'hébergement touristique étant donné que la loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie et la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping ne sont plus adaptées aux pratiques actuelles.

Considérations générales

La loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie prescrivant les équipements et installations dont doivent disposer les établissements concernés n'est plus adaptée à l'hôtellerie moderne ayant connu une mutation profonde. Il en est de même de la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping qui est toujours en vigueur. A partir de 1989, les hôtels et les campings désireux de se doter d'une classification ont été classés par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme selon la classification "Benelux" respectivement des hôtels et des campings. Cependant ces deux classifications n'ont jamais été obligatoires au Luxembourg. Aux yeux de la Chambre de Commerce les catalogues de critères sont rigides et ne tiennent plus compte des évolutions récentes du marché.

Le projet de loi sous avis a pour vocation de réformer non seulement les hôtels et campings, mais également les établissements d'hébergement du tourisme rural, à savoir les gîtes ruraux, les auberges de jeunesse et les villages de vacances. Jusqu'à présent, certaines catégories d'établissements, comme les gîtes ruraux et les villages de vacances, n'avaient aucune base légale. Afin de remédier à cette situation, ces établissements seront intégrés dans le nouveau statut d'hébergement et recevront une réglementation ainsi qu'une classification. Le projet de loi sous avis s'appliquera par conséquent obligatoirement à tous les établissements commerciaux dont l'activité consiste à louer, à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile, des appartements meublés, des emplacements de camping, à la journée, à la semaine ou au mois.

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 États membres de l'Union européenne. La Chambre de Commerce espère qu'à terme cette classification trouvera application dans tous les pays

européens afin de contribuer à une plus grande transparence et homogénéisation de l'offre touristique au niveau européen.

Tous les établissements auxquels le statut d'hébergement touristique sera accordé seront classés par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme dans une catégorie de classification. Le classement sera attribué selon des critères en fonction des infrastructures, des aménagements et des services offerts. Les différents établissements recevront ainsi un certain nombre d'étoiles (de 1 à 5), d'épis (de 1 à 5) ou une classification (de standard simple à standard élevé), selon le groupe auquel ils appartiennent : hôtels, motels, appart-hôtels, gîtes, auberges de jeunesse, terrains de camping, villages de vacances, etc....

Le projet de loi sous avis propose d'introduire un système de classification moderne des établissements d'hébergement touristique, ce dont la Chambre de Commerce se félicite, et vise plusieurs objectifs :

- 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 les 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 une plus grande transparence de l'offre au niveau européen.

Commentaire des articles

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

Concernant l'article 1^{er}

La Chambre de Commerce souscrit à la volonté des auteurs du projet de loi sous avis de créer un cadre commun pour tous les acteurs de l'hébergement touristique (à l'exception toutefois des infrastructures conventionnées par le ministère de la Famille et de l'Intégration, des structures mises en place par les communes, des campings occasionnels ou de camps érigés à l'occasion de manifestations ponctuelles).

Concernant les articles 2 à 9

Les articles 2 à 9 du présent projet de loi fixent les exigences d'équipement minimales auxquelles doivent satisfaire les différents types d'établissements d'hébergement afin de pouvoir utiliser les dénominations protégées. La mise en place d'une évaluation selon des critères qualitatifs homogènes va permettre d'atteindre plus de transparence au niveau de l'offre et de mieux protéger les consommateurs alors que tous les établissements concernés seront soumis aux mêmes critères d'évaluation.

La Chambre de Commerce note qu'une erreur est survenue au niveau de la numérotation des différents critères d'exigence repris sous l'article 8 et demande aux auteurs du projet de loi de faire les corrections nécessaires. Il est également proposé de changer le libellé du point r) comme suit : *'bâtiment sanitaire avec chauffage et différentes sections pour hommes et femmes, dont les sols et murs sont revêtus de matières dures, lisses et lavables'* étant donné que les bâtiments sanitaires ne doivent pas être chauffés en permanence car leur utilisation a surtout lieu durant la belle saison.

L'article 8 du présent projet de loi portant sur les différentes formes de camping omet de mentionner le concept d'aire de camping-carisme. L'objectif du présent projet de loi sous avis étant de créer un cadre général pour toutes les formes d'hébergement, la Chambre de Commerce estime qu'il aurait été utile de couvrir également le camping-cariste afin de fixer un minimum d'exigences d'équipement d'hébergement pour ce secteur.

Concernant les articles 11 et 12

Les exploitants d'un établissement d'hébergement devront introduire une demande de classement endéans deux ans après l'entrée en vigueur du projet de loi sous avis. A la fin de cette période transitoire, les établissements n'ayant pas pris l'initiative d'une demande de classement n'auront plus le droit d'utiliser les dénominations protégées et les signes distinctifs dans le cadre de leur commercialisation.

L'autorisation de porter une des dénominations protégées comporte une durée de 5 ans. La Chambre de Commerce propose de ne pas fixer de limite d'utilisation pour des raisons de charge administrative et de coût résultant de la procédure systématique de renouvellement tous les cinq ans. De plus, le ministère des Classes moyennes et du Tourisme peut contrôler à tout moment les établissements, les reclasser si nécessaire, leur retirer le statut ou les sanctionner. Cette faculté de pouvoir procéder à un reclassement à tout moment constitue un moyen de pression suffisant pour garantir que les établissements concernés se conformeront aux dispositions des projets de loi et de règlement grand-ducal sous avis.

Concernant l'article 13

Le ministre des Classes moyennes et du Tourisme tiendra un registre des établissements d'hébergement touristique visés par le présent projet de loi. La Chambre de Commerce propose de rendre public via Internet le registre en question tout en respectant les normes et exigences en matière de protection des données.

Concernant l'article 14

L'article 14 du projet de loi porte sur les dispositions abrogatoires. La Chambre de Commerce constate la suppression pure et simple du "privilège du logeur" communément appelé le "droit de rétention des bagages". Il s'agit d'une procédure instaurée dans l'ancien statut hôtelier à travers laquelle " *les effets mobiliers apportés par le voyageur constituent le gage pour sûreté de la créance du logeur et qui peuvent être réalisés dans les conditions et formes définies par la loi*". La Chambre de Commerce s'interroge sur l'opportunité du retrait de ce privilège alors que c'est le seul moyen pour le logeur de se prémunir contre les impayés.

2) Projet de règlement grand-ducal relatif au classement des établissements touristiques

Le projet de règlement grand-ducal organise l'instruction administrative liée à l'attribution de l'autorisation d'utiliser une des dénominations protégées introduites par le projet de loi habilitante et organise les différents systèmes de classification et règlemente l'utilisation de l'écusson touristique.

Concernant l'article 1^{er}

La Chambre de Commerce note avec satisfaction l'application du principe de l'accord tacite au niveau de la procédure d'instruction administrative du dossier de demande de classement.

Concernant l'article 2

La Chambre de Commerce salue la mise à disposition d'un formulaire de demande de classification et d'une grille de classement téléchargeables sur le site Internet du ministère des Classes moyennes et du Tourisme.

Concernant l'article 3

L'article 3 du présent projet de règlement grand-ducal fournit des précisions sur la procédure de traitement de la demande de classement. Le projet de règlement grand-ducal sous avis prévoit le recours, par procédure d'appel d'offre, à un évaluateur externe pour effectuer la visite d'inspection de l'établissement d'hébergement demandeur. La Chambre de Commerce se pose la question de savoir s'il existe un nombre suffisant d'experts au Luxembourg pour effectuer l'évaluation de plus de 450 professionnels de l'hébergement sur une période de 2 ans. La Chambre de Commerce propose que l'appel d'offre pour choisir les organismes évaluateurs fixe des compétences multilingues au vu d'une clientèle professionnelle internationale visée ainsi que des connaissances du secteur d'hébergement local.

Concernant les articles 5 à 8

Les articles 5 à 8 du projet de règlement grand-ducal sous avis déterminent les modalités et critères de classement des hôtels et appart-hôtels. La Chambre de Commerce se permet de faire part des observations suivantes pour ce qui est des critères de classement. Le numéro 29 du catalogue des critères pour les hôtels retient comme critère obligatoire un ascenseur réservé aux hôtes pour des établissements de plus de trois étages. Or, certains établissements classés par le Service des Sites et Monuments ou se situant en zone protégée, proposent des chambres au dernier étage de l'établissement non accessibles par ascenseur. La Chambre de Commerce propose de faire une exception de cette clause pour les établissements concernés. De même, il est proposé d'abandonner les critères numéro 144 (obligation de mettre un stylo et bloc-notes) et numéro 163 (obligation d'un service boissons en chambre) pour les établissements trois étoiles. Le numéro 174 fixe comme critère obligatoire pour les hôtels de une et de deux étoiles le fait de proposer un menu à trois plats, des mets à la carte ou un buffet. Le numéro 175 retient comme critère obligatoire de proposer un menu trois plats au choix, des mets ou un buffet pour les établissements à trois étoiles. Le numéro 176 retient comme critère l'obligation de proposer de la restauration en chambre jusqu'à 22 heures pour un quatre étoiles. Or étant donné que de nombreux hôtels susceptibles de détenir une à quatre étoiles ne disposent pas des installations nécessaires pour pouvoir offrir les services requis, la Chambre de Commerce de concert avec la Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers insiste pour que les numéros 174 à 176 ne constituent pas des critères obligatoires mais des critères facultatifs pour les hôtels de une à quatre étoiles. Pour ce qui est des appart-hôtels, il est proposé de supprimer le numéro 274 et de laisser le libre choix à l'exploitant de mettre un

lave-vaisselle étant donné qu'il s'agit de matériel électronique à utilisation difficile et à haute consommation énergétique.

* * *

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le projet de loi et son règlement grand-ducal sous avis.

BLU/PPA