



Commission de l'Economie

et

Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports

Procès-verbal de la réunion du 30 mars 2017

Ordre du jour :

1. Réunion jointe avec la Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports
"Equilibre"
 - Présentation de la nouvelle "plateforme de réflexion et de connexion" par Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie (demande du groupe CSV)
2. Uniquement pour les membres de la Commission de l'Economie
7062 Projet de loi sur les établissements d'hébergement et la classification officielle et abrogeant
 - la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping;
 - la loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie
 - Désignation d'un rapporteur
 - Présentation du projet de loi
3. 7099 Projet de règlement grand-ducal modifiant
 1. le règlement grand-ducal modifié du 1^{er} août 2014 relatif à la production d'électricité basée sur les sources d'énergie renouvelables;
 2. le règlement grand-ducal modifié du 31 mars 2010 relatif au mécanisme de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité
 - Examen du dossier en vue de la rédaction d'un avis pour la Conférence des Présidents
4. 7109 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2016
 - Rapporteur : Madame Martine Hansen
 - Examen du rapport en vue de la rédaction d'une prise de position

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. André Bauler, Mme Tess Burton, M. Félix Eischen, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, Mme Françoise Hetto-Gaasch, Mme Josée Lorsché remplaçant M. Gérard Anzia, M. Laurent Mosar, membres de la Commission de l'Economie

Mme Sylvie Andrich-Duval, M. Marc Angel, M. Gilles Baum remplaçant M. Alexander Kriepps, Mme Tess Burton, M. Gusty Graas, Mme Cécile Hemmen, Mme Françoise Hetto-Gaasch, M. Claude Lamberty, Mme Josée Lorsché, membres de la Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports

Mme Francine Closener, Secrétaire d'Etat à l'Economie

Mme Sasha Baillie, M. Georges Reding, M. Patrick Heuschling, M. Ricky Wohl, du Ministère de l'Economie

Mme Maryse Fisch, du Ministère de l'Egalité des chances

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Simone Beissel, M. Léon Gloden, M. Claude Haagen, M. Roy Reding, membres de la Commission de l'Economie

Mme Nancy Arendt, M. Jean-Marie Halsdorf, M. Edy Mertens, membres de la Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission de l'Economie, Mme Cécile Hemmen, Présidente de la Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports

*

1. **Réunion jointe avec la Commission de la Santé, de l'Egalité des chances et des Sports**

"Equilibre"

- Présentation de la nouvelle "plateforme de réflexion et de connexion" par Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie (demande du groupe CSV)

Invitée à motiver sa demande de mise à l'ordre du jour, l'oratrice du groupe parlementaire CSV précise que c'est de prime abord une question de forme qui a interpellé son groupe. Au lieu de présenter et d'expliquer l'initiative émergée au sein de la Chambre des Députés avant de l'exhiber aux médias, lors d'une conférence de presse le 9 février 2017, les députés n'ont été invités que le 21 février 2017, par courriel, à assister au lancement officiel de la nouvelle plateforme dénommée « Equilibre » qui a eu lieu le 23 février 2017 par un concert à l'Atelier. De surcroît, une série de questions se posent quant au fond (objectif, financement – comment et par qui, statut juridique, personnel employé, critères d'embauche, contrainte et charge supplémentaire éventuelle en vue pour les entreprises, interrelations avec d'autres réseaux de ce genre

annoncés ou existants etc.). L'oratrice tient néanmoins à souligner que son groupe est également d'avis qu'un besoin d'agir en ce qui concerne la promotion des femmes au sein des organes décisionnels et à la tête des entreprises existe.

Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie rappelle que le Ministère de l'Economie juge utile au développement économique une participation directe accrue des talents féminins dans le milieu professionnel. L'économie luxembourgeoise souffre d'une pénurie en personnel qualifié qui l'oblige à recruter loin au-delà des frontières nationales. A cette problématique s'ajoute le fait que les entreprises perdent constamment et souvent définitivement des salariées compétentes et parfois hautement qualifiées pour des raisons familiales. L'intégration de femmes dans la direction d'entreprises échoue le plus souvent tout simplement du fait de leur non présence.

Madame la Secrétaire d'Etat précise d'emblée qu'elle ne peut, à ce stade, répondre à bon nombre des questions posées puisque l'initiative ne vient que d'être lancée et la plateforme « Equilibre » est sensée être complémentaire aux différentes initiatives et associations existantes qui ambitionnent de créer un environnement attractif pour les salariés féminins. La nouvelle structure sert à créer un lien entre celles-ci. Elle devrait centraliser les données pertinentes afin d'en tirer des arguments chiffrés et tangibles à mettre à disposition d'un public intéressé qui défend la parité hommes-femmes dans l'économie.

L'idée pour cette plateforme est née lors d'une mission économique en juin 2015 à New York. L'entreprise *Springboard Enterprises* y rencontrée, intéressée à s'implanter également en Europe et invitée au Luxembourg, a précisément pour objet commercial de faciliter l'accès d'entrepreneurs féminins aux marchés des capitaux et elle soulignait la rentabilité d'investir en pareilles entreprises.

Ainsi, le ministère a initié une étude au sujet de l'entrepreneuriat féminin au Luxembourg et sur la place des femmes en entreprise. Cette étude a abouti à quatre conclusions :

«

- le réseau des organismes de support pour l'entrepreneuriat féminin est très complet au Grand-Duché;
- la conciliation entre la vie familiale et professionnelle s'avère souvent difficile, tant pour les hommes que pour les femmes;
- les femmes entrepreneurs favorisent des engagements moins risqués et font ainsi moins souvent appel à des fonds extérieurs privés que leurs homologues masculins;
- de manière générale, les entreprises dirigées par des femmes prennent moins de risques et sont donc moins susceptibles de tomber en faillite, mais en contrepartie leur croissance économique est moins développée. »

La plateforme nouvellement créée vise à mieux connecter les organismes évoqués qui parfois ignorent même l'existence d'associations semblables afin d'obtenir des positions communes et des propositions concrètes de ces organismes et d'accroître ainsi leur poids politique et d'alimenter le processus législatif.

Madame la Secrétaire d'Etat continue en évoquant des aspects positifs d'une

plus grande diversité au sein des organes décisionnels des entreprises. Ainsi, selon une étude réalisée sur un échantillon de 2.000 entreprises, ces entreprises qui comptaient au moins trois femmes au sein de leur direction affichaient un « return on invest » de 60% plus élevé que celles comptant moins de femmes à ce niveau.

Il s'agirait également au Luxembourg de mieux exploiter ce potentiel économique.

Un instrument pour y parvenir serait de permettre aux salariés une bien plus grande flexibilité dans l'organisation de leur travail. La digitalisation rapide du monde du travail devrait faciliter cette flexibilisation. Le télétravail est cité en exemple.

L'économie luxembourgeoise devrait prendre un rôle précurseur à ce niveau.

Dans la suite de l'étude initiée, plusieurs femmes entrepreneurs se sont mises ensembles pour créer la plateforme « Equilibre ». Le ministère a co-initié et cofinancé cette plateforme. Une personne a été engagée pour gérer la plateforme « Equilibre ». Elle est cofinancée par le secteur privé. Concernant la participation financière publique, l'objectif est que l'Etat se retire à terme de cette plateforme qui devrait fonctionner de manière autonome.

La première action de cette plateforme sera d'organiser un grand « brainstorming » structuré ouvert à toute personne ou association intéressée par la problématique esquissée.

L'oratrice souligne que d'autres Etats européens lancent des initiatives similaires en coopération avec le secteur privé et renvoie à l'exemple allemand « Erfolgsfaktor Familie » qui vise à fidéliser leurs salariés qualifiés (*Mitarbeiterbindung*) par une organisation du travail plus « familienfreundlich » et d'accroître leur motivation. L'expérience allemande montre que cette plateforme avec de multiples solutions concrètes mises en œuvre pour tout genre d'entreprise est un franc succès en termes, par exemple, de satisfaction du salarié avec son poste de travail.

Une idée esquissée dans ce contexte est d'organiser une mission de prospection économique spécifique ciblée sur les femmes qualifiées actives dans le secteur « ICT » de la côte Ouest des Etats-Unis en mettant en avant les avantages du Luxembourg en termes de conciliation de la vie privée et professionnelle.

Débat :

- **Dépense publique.** Pour l'année budgétaire en cours et l'année prochaine une dépense totale de 40.000 euros est prévue pour cette initiative. Une part de cette somme a été budgétisée pour le paiement de l'étude ci-avant citée, le reste pour le lancement de la plateforme. Les frais de la manifestation de lancement de la plateforme ont principalement été couverts par du « sponsoring » et la vente des tickets pour ce concert ;
- **Données.** Madame la Secrétaire d'Etat explique que la centralisation de données évoquée comme une des tâches de la nouvelle plateforme consiste dans la collecte de données existantes. Toutefois, compte tenu

d'une pénurie d'informations chiffrées pertinentes au Luxembourg concernant la problématique évoquée, une coopération de la plateforme à ce sujet avec des institutions et instituts scientifiques au Luxembourg pour obtenir pareilles informations pourrait s'avérer utile ;

- **Coordination.** Madame la Secrétaire d'Etat précise que cette nouvelle initiative a été prise en coordination avec le Ministère de l'Egalité des chances et tient à rappeler que cette initiative a son origine, en fait, dans le monde économique qui voit le Ministère de l'Economie comme son interlocuteur naturel également en raison de cette thématique spécifique.

La représentante du Ministère de l'Egalité des chances perçoit cette initiative comme un fruit de la politique du « gender mainstreaming » poursuivie par ce ministère ayant établi le « plan d'égalité des femmes et des hommes 2015-2018 ». Dans ce cadre, une des priorités du Ministère de l'Economie était l'entrepreneuriat féminin. Le Ministère de l'Egalité des chances mettra en contact les associations et initiatives féminines existantes, dont certaines sont conventionnées, avec cette nouvelle plateforme. Afin que ladite politique qui vise un investissement accru des femmes dans la vie professionnelle et politique aboutisse, il importe de parvenir à une redistribution entre les sexes des autres responsabilités dans la vie humaine. Selon l'oratrice, c'est à ce niveau que la Conférence des Hommes a son rôle à jouer. Ainsi, son sujet était d'examiner, durant deux jours, comment les hommes pourront mieux s'intégrer, participer ou reprendre des tâches dans la vie familiale (garde d'enfants, soins de personnes dépendantes sont cités en exemple) ;

- **Inclusion des hommes.** Une députée met en garde devant une énième initiative de femmes adressée à des femmes sans inclure la perspective des hommes. Sans participation des hommes, cet activisme serait peu utile, voire « stérile ». Madame la Secrétaire d'Etat réagit en soulignant que c'est précisément de cette façon que le Ministère de l'Economie, notamment en raison de l'objectif de parvenir à une meilleure conciliation entre vie familiale et professionnelle, souhaite aborder cette thématique. L'oratrice estime que la jeune génération de salariés a une approche plus distanciée aux valeurs de travail et de carrière et accorde une place privilégiée à la vie privée et aux loisirs. Ainsi, les jeunes hommes souhaiteraient participer davantage à la vie familiale et à l'éducation de leurs enfants. Il s'agirait donc d'un intérêt général partagé des deux sexes. Elle renvoie à une statistique allemande concernant la prise du congé parental par des salariés masculins qui démontre l'influence positive lorsque les dirigeants respectifs montrent l'exemple en prenant leur congé parental ;
- **Pays scandinaves.** Madame la Secrétaire d'Etat concède que les pays scandinaves sont en quelque sorte précurseur et un modèle dans ce domaine et certaines des femmes à l'origine de la plateforme sont originaires de ces pays ;
- **Return on invest.** Il est précisé que des études scientifiques permettent de conclure que la meilleure rentabilité sur le capital investi, évoquée en entrée, résulte principalement de la différence entre femmes et hommes en ce qui concerne l'aversion au risque. En général, les hommes sont disposés à prendre davantage de risques que les femmes qui elles préfèrent prendre des décisions dans une vision plus long terme. Ainsi,

des entreprises dirigées par des femmes sont plus rares à tomber en faillite, mais également plus lentes à se développer. En raison de leur complémentarité, un équilibre des deux sexes au sein d'organes décisionnels favorise la prise de décisions plus équilibrées et résulte dans de meilleurs résultats économiques.

2. Uniquement pour les membres de la Commission de l'Economie

7062 Projet de loi sur les établissements d'hébergement et la classification officielle et abrogeant

- la loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping;
- la loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de l'hôtellerie

- Désignation d'un rapporteur

Madame Tess Burton est désignée comme rapporteur.

- Présentation du projet de loi

Madame la Secrétaire d'Etat est invitée à présenter le projet de loi déposé le 14 septembre 2016.

Dans son exposé, l'oratrice rappelle que le secteur de l'hébergement touristique est actuellement principalement encadré par deux lois datant de la fin des années 1950¹ et que plusieurs tentatives de moderniser ce cadre légal ont jusqu'à présent échouées.² Pour le détail de la présentation des objectifs de la réforme, il est renvoyé à l'exposé des motifs du projet de loi.

L'oratrice souligne que le volet concernant la classification des établissements d'hébergement sera enlevé du dispositif légal projeté. Cette et d'autres adaptations de moindre envergure résultent d'une longue et constructive discussion avec le Conseil d'Etat.

Il s'avère, en effet, pratiquement impossible de fixer les critères de la classification des établissements au corps même de la loi et non au niveau du règlement grand-ducal, tout en garantissant la nécessaire flexibilité de sorte à permettre l'adaptation de ces 270 critères tous les quatre à cinq ans.

En alternative, un système de classification sur base volontaire sera proposé par le Ministère, en coopération avec les associations professionnelles du secteur, aux établissements hôteliers afin de donner aux clients un repère permettant de s'orienter dans l'offre d'hébergement.

De cette manière, l'œuvre de classification peut être lancée de suite.

¹ Loi du 11 juillet 1957 portant réglementation du camping et la loi modifiée du 17 juillet 1960 portant institution d'un statut de hôtellerie.

² Le premier projet de loi (n° 6360 relatif à l'institution d'un statut d'hébergement touristique) a été retiré le 30 juillet 2013. Le second, le projet de loi n° 6604 relatif au classement des établissements d'hébergement touristique, déposé le 6 août 2013, a été retiré à son tour le 27 septembre 2016.

A cette fin, le Ministère (Ministre) signe un contrat avec l'hôtelier qui souhaite faire catégoriser son établissement. La classification sera donc volontaire et la question du recours contre une décision administrative ne se posera plus. Des contestations éventuelles relèveront des juridictions civiles. La classification sera réalisée suivant les critères de la *Hotelstars Union* – ci-après HSU. La classification est obtenue pour une durée de quatre années.

L'oratrice poursuit en expliquant la procédure et le fonctionnement de ce système de classification (940 points maximum possibles, critères obligatoires pour chaque catégorie, etc.) et donne des exemples.³

Pour ce qui est des campings, un tel système internationalement reconnu fait défaut. Partant, le Ministère créera, en collaboration avec l'association Camprilux un tel système de classification. Ces travaux démarreront en automne.

L'Etat garantira le caractère sérieux et la neutralité de la classification.

Afin que l'objectif de ce système sur base volontaire, en termes de transparence du marché pour le client, puisse être atteint et qu'une concurrence équitable entre établissements soit rendue possible, il est nécessaire que le plus grand nombre des acteurs du secteur participent. Partant et à terme, l'Etat inclura dans sa promotion active⁴ que ces établissements qui se sont fait classifier et il prendra en charge la première classification.

Madame la Secrétaire d'Etat rappelle que l'objectif politique pour le secteur d'hébergement est de parvenir à un niveau général élevé de qualité. Ainsi, il est également envisagé, dans le cadre de l'élaboration du prochain plan quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique, de lier tout au moins partiellement certaines subventions à la classification obtenue. Il s'agit d'inciter les établissements à investir dans la qualité.

Débat :

- **Accueil et service au client.** Madame la Secrétaire d'Etat explique que des études ont démontré que la première raison pour laquelle au Luxembourg des clients tournent leur dos à un établissement est de loin la qualité de l'accueil qu'ils ont subi – ce taux se situant à 70%. D'autres raisons, des facteurs matériels principalement, se placent loin derrière. Puisque la serviabilité des employés dans ce secteur, comme dans le commerce et dans l'artisanat en général, est tellement importante, le Ministère lancera un projet pilote avec quelque 25 entreprises du commerce et de l'artisanat. Il s'agira d'un « Voucher system », une sorte de chèque service remis au Ministère qui organisera et financera un diagnostic de l'entreprise participante du point de vue du client sur une période d'une semaine. La méthode du « mystery shopping » et du « mystery guest check » sera un élément de l'analyse effectuée ;
- **Amendements.** Suite à une question afférente, Madame la Secrétaire d'Etat précise qu'elle n'entend pas procéder par la rédaction d'amendements gouvernementaux au projet de loi déposé, mais, compte tenu de l'envergure des modifications, retirer le texte initial et

³ A cette fin, il est renvoyé au document distribué en cours de réunion et joint en annexe.

⁴ Par exemple sur le site www.visitluxembourg.com, rubrique « Eat & Sleep ».

déposer prochainement un nouveau projet de loi ;

- **Autres labels.** Rien n'empêche que des hôtels catégorisés par un autre système de classification, tels que des « hôtels de charme », se font également classer par la HSU. L'ancien système volontaire de classification, le *Benelux Hotel Classification*, ne sera plus soutenu ;
- **Concurrence et création d'hôtels.** Madame la Secrétaire d'Etat tient à souligner que le secteur de l'hébergement au Luxembourg est toujours intéressant pour des investisseurs ou entrepreneurs et que même un intérêt grandissant est à constater du côté de groupes étrangers. La profession d'hôtelier elle-même est exigeante et le secteur est très concurrentiel qui est confronté à de nouveaux défis avec des plateformes de location comme Airbnb. Des statistiques fiables quant à ce nouveau phénomène font toutefois défaut dans l'ensemble de l'Union européenne. Tout en saluant le jeu de la libre concurrence dans ce secteur, le Gouvernement souhaite que celle-ci soit loyale. Cette nouvelle offre d'hébergement doit respecter certaines obligations qui s'imposent également aux établissements « légaux » (fiche d'hébergement à remplir, disposer d'un numéro de TVA, ...). Ces nouveaux venus devraient solliciter leur autorisation d'établissement ;
- **Contrôle.** Il est confirmé que le Ministère contrôle la réalisation par l'hôtelier d'éventuelles conditions fixées dans le contrat (sur base de factures ou d'une visite des lieux) ;
- **Emploi.** Madame la Secrétaire d'Etat rappelle que même durant la dernière crise financière et économique le secteur Horeca a continué à créer des postes de travail. Elle concède que ce secteur, pour résoudre certains problèmes de recrutement notamment au niveau de la population résidente, devrait devenir plus attrayant pour des personnes en orientation professionnelle. Pareilles initiatives devraient en premier lieu émaner du secteur lui-même. Le secteur est et restera fortement dépendant de la main-d'œuvre « frontalière » ;
- **Etats membres.** Il est confirmé que ni la France, ni l'Italie sont membres dans la HSU. En ce qui concerne l'Italie et l'Espagne, des systèmes de classification propres aux différentes régions et à critères divergents existeraient. La France aurait signalé un réel intérêt à participer au système de la HSU, mais a son propre système national de classification. Son intérêt à y participer s'expliquerait par le fait que ce système uniformisé serait connu par la plupart des clients étrangers et leur permettrait une comparaison et une orientation fiable ;
- **Formation.** Madame la Secrétaire d'Etat souligne que pour le secteur hôtelier une formation adéquate de ses employés est essentielle. Ainsi, en matière de langues, les attentes de la clientèle sont grandes, compte tenu du plurilinguisme affiché du pays. De grands efforts resteraient également à faire en ce qui concerne l'esprit de service par rapport aux clients ;
- **Mystery guest.** Il est précisé que l'inspection par un « mystery guest » est prévue dans ce système de classification, mais seulement dans les catégories supérieures. Ces visites auront lieu durant les quatre années de la validité de la classification obtenue. Par ailleurs, des établissements d'hébergement d'un certain standing recourent eux-mêmes à cette façon de contrôler afin de détecter des faiblesses dans

leurs services et d'y remédier ;

- **Portails internet d'évaluation.** Le premier critère de recherche et de choix des clients est et restera, selon Madame la Secrétaire d'Etat, qui se réfère aux représentants du secteur et de la HSU, le nombre d'étoiles obtenues par les établissements suivant un organisme de classification reconnu. Les avis de nature subjective récoltés par les plateformes afférentes sur internet ne feraient que compléter la recherche initiale des clients potentiels. Dans cette panoplie de sources d'information, le système de classification en étoiles selon un procédé reconnu serait, plus que jamais, la référence ;
- **Superior.** La désignation « Superior » permet d'indiquer ces établissements qui, en raison d'un critère obligatoire qu'ils ne remplissent pas, ne peuvent être classés dans une catégorie supérieure, mais se distinguent du reste de leur classe par un nombre supérieur de points obtenus.

Conclusion :

Monsieur le Président prend acte de l'annonce que le projet de loi sous objet sera retiré du rôle et qu'un dispositif profondément remanié sera déposé.

3. 7099 **Projet de règlement grand-ducal modifiant**

- 1. le règlement grand-ducal modifié du 1^{er} août 2014 relatif à la production d'électricité basée sur les sources d'énergie renouvelables ;**
- 2. le règlement grand-ducal modifié du 31 mars 2010 relatif au mécanisme de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité**

- Examen du dossier en vue de la rédaction d'un avis pour la Conférence des Présidents

Le représentant du Ministère présente succinctement l'objet du projet de règlement grand-ducal.

Pour ce qui est de l'avis du Conseil d'Etat, l'orateur précise que les observations y exprimées ne visent pas le fond du dispositif projeté, mais qu'il s'agit d'une série d'observations légistiques et rédactionnelles qui seront reprises dans le dispositif définitif.

Débat :

- **Coopération internationale.** Il est confirmé que des appels d'offres transfrontaliers dans le domaine des énergies renouvelables sont envisagés. Il s'agira surtout de grandes installations de production d'énergie photovoltaïque. Ces projets transfrontaliers exigent une coopération entre autorités politiques afin de déterminer des critères et conditions communes pour pareils appels d'offres, peu importe le territoire de l'Etat dans lequel ces installations seront en fin de compte construites. La répartition de l'énergie y produite sera également à fixer préalablement sur base contractuelle. Il est évident que pareils projets sont, d'un point de vue administratif, bien plus complexes à réaliser (une

autorité commune doit être désignée, le flux financier doit être organisé etc.) et exigent la conclusion d'un traité entre Etats participants.

Conclusion :

Constatant que plus aucune question ni observation semblent s'imposer, Monsieur le Président note que la Commission de l'Economie adressera un avis favorable à la Conférence des Présidents lui recommandant de donner son assentiment au projet de règlement grand-ducal n° 7099 tel qu'il a été modifié.

4. 7109 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2016

- Examen du rapport en vue de la rédaction d'une prise de position

Monsieur le Président obtient confirmation qu'aucune observation ni recommandation relevant du domaine des compétences de la Commission de l'Economie n'est exprimée dans le rapport d'activité annuel de l'Ombudsman.

La Commission de l'Economie décide d'adresser une réponse afférente à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Luxembourg, le 17 juillet 2017

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de
l'Economie,
Franz Fayot

La Présidente de la Commission de la Santé,
de l'Egalité des chances et des Sports,
Cécile Hemmen

Annexe :

- « Le fonctionnement du nouveau système de classification luxembourgeois, 30 mars 2017 », 12 fiches d'une présentation PowerPoint, 6 pp..

LE FONCTIONNEMENT DU NOUVEAU SYSTÈME DE CLASSIFICATION LUXEMBOURGEOIS

30 mars 2017



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

1. LES PRINCIPES

- Une classification officielle
- Un système volontaire
- Une transparence maximale
 - Information fiable, guidant le client dans ses choix
 - Concurrence transparente
- Une démarche qualité
 - Conformité aux standards internationaux
 - Conformité aux attentes des clients
- Des critères
 - modernes
 - dynamiques
 - établis
- Une mise à jour régulière
 - Catalogue actuel HSU valide jusqu'en 2020
 - Durée de validité de la classification de 4 ans



2. UN PROJET COMMUN

■ Collaboration entre ministère et associations professionnelles

- Élaboration
- Mise en oeuvre
- Inspection

■ Collaboration au niveau international

- Hotelstars Union
- Deutscher Hotel und Gaststättenverband - Dehoga
- Dehoga Saarland

3



3. LES CONDITIONS

La classification des hôtels

■ 270 critères

■ 940 points à récolter

■ Pour être classé dans une catégorie il faut:

- satisfaire à tous ses critères obligatoires **et**
- cumuler un total de points suffisant.

■ Critères obligatoires pour chaque catégorie:

- 45 pour 1 étoile
- 56 pour 2 étoiles
- 80 pour 3 étoiles
- 100 pour 4 étoiles
- 122 pour 5 étoiles

4





4. L'OUTIL CENTRAL

www.classification.lu

- Informations
- Nouvelles
- Liste des établissements classés
- Outil d'auto-évaluation
- Suivi des dossiers

6

5. LES DÉMARCHES

Comment se faire classer?

- Processus identique pour toutes les classifications officielles
- 3 étapes
 - La demande
 - L'inspection
 - L'attribution

7



5. LES DÉMARCHES

Étape 1: La demande

- Créer un compte utilisateur sur www.classification.lu
- Compléter le formulaire d'auto-évaluation
 - Se familiariser avec les critères
 - Voir à quel niveau se situe l'établissement
 - Fournir des données sincères, exactes et exhaustives
 - Fournir les documents complémentaires nécessaires
- Valider et envoyer la demande de classification en ligne

8



5. LES DÉMARCHES

Étape 2: L'inspection

- Si la demande est complète: rdv pour l'inspection
- Présence obligatoire d'un responsable de l'établissement
- Inspection détaillée sur place (sur base des informations de l'auto-évaluation)
- Minimum 2 inspecteurs (ministère et association professionnelle)
- Débriefing avec le responsable de l'établissement
- Signature d'une fiche d'inspection

9



5. LES DÉMARCHES

Étape 3: L'attribution

- Envoi du rapport d'inspection à l'exploitant
- Possibilité de prendre position (délai de 14 jours)
- Commission de classification
- Attribution d'une classification par le ministère
 - endéans trois mois à partir de la date d'inspection
- Signature d'un contrat entre ministère et exploitant
 - Conditions
 - Responsabilités
 - Durée de validité de 4 ans
- Remise du certificat et de l'écusson

10



L'écusson



11

6. LES FRAIS

- Première classification prise en charge par le ministère de l'Économie (2017-2018)
- Frais pour la classification d'un hôtel:
 - 550 € par hôtel jusqu'à 20 chambres
 - 850 € par hôtel jusqu'à 75 chambres
 - 1150 € par hôtel avec plus de 75 chambres

12