



Fiche d'hébergement – la nouvelle solution informatique

Questions-réponses



Accès MyGuichet

Est-ce que chaque collaborateur devra désormais disposer d'une carte LuxTrust ?

Non, l'accès à MyGuichet peut se faire via les moyens d'authentification personnels habituels (LuxTrust, eID ou eIDAS). Il est cependant important de souligner que tous les collaborateurs n'ont pas forcément besoin d'avoir accès à l'espace professionnel certifié de l'hébergement. Seuls les gérants et le personnel qui sera amené à accueillir les groupes doivent y avoir accès

Est-ce que la carte LuxTrust utilisée actuellement pour charger les fichiers XML dans l'ancien système est toujours valable ?

L'accès à MyGuichet doit se faire via les moyens d'authentification personnels (LuxTrust, eID ou eIDAS). La Spare Card utilisée dans le cadre de l'ancien système ne fonctionne pas dans le nouveau système

Si nous avons déjà un Luxtrust au nom de l'établissement, y a-t-il besoin de refaire une demande ?

L'accès à MyGuichet doit se faire via les moyens d'authentification personnels (LuxTrust, eID ou eIDAS), plus via la Spare Card utilisée dans le cadre de l'ancien système



App mobile

L'application mobile est-elle disponible sur Android/iOS ?

Oui. L'app mobile "Lux Héberge" est à la fois disponible sur Android et iOS. Elle peut être téléchargée directement depuis le Google Play Store ou l'Apple App Store

Dans quelles langues est disponible l'app mobile ?

L'app mobile "Lux Héberge" est disponible en français, allemand, anglais et néerlandais pour faciliter la saisie des fiches d'hébergement par tous les voyageurs

L'app mobile peut-elle être utilisée sur tablette/smartphone ?

Oui. L'app mobile "Lux Héberge" peut être à la fois utilisée sur tablette et smartphone. Il faut cependant veiller à bien enregistrer l'appareil dans l'espace professionnel certifié au préalable pour que l'envoi de fiches fonctionne

Y a-t-il un nombre maximal d'appareils qui peuvent être enregistrés dans l'espace professionnel certifié ?

Oui. Il existe une limite de 10 tablettes/smartphones qui peuvent être enregistrés dans un espace professionnel certifié



Est-ce qu'une tablette/smartphone peut être utilisée pour plusieurs établissements ?

Non. Un appareil ne peut être lié qu'à un seul établissement à la fois

J'ai connecté un lecteur de carte à ma tablette, mais celui-ci ne fonctionne pas avec l'app mobile. Que faire ?

Seuls deux lecteurs de carte sont compatibles avec l'app mobile "Lux Héberge" : le modèle OCR316-E pour Android et iOS et le modèle ID BOX 111 pour Android uniquement

Est-ce que la lecture de documents d'identités étrangers fonctionne avec l'app mobile et les lecteurs de carte ? Ou est-ce uniquement possible avec les cartes d'identités luxembourgeoises ?

Le remplissage automatique via la caméra de l'appareil ou un lecteur de carte externe fonctionne pour toutes les cartes comportant une inscription MRZ, y compris les cartes étrangères

Faut-il prévoir un lecteur de carte par poste ?

Il n'est pas obligatoire de disposer d'un lecteur de carte. Il s'agit d'une option supplémentaire mise à disposition des hébergeurs qui le souhaitent. L'application mobile peut être utilisée avec le scan de la caméra intégrée à la tablette/au smartphone, ou directement via un remplissage manuel



Peut-on également scanner les passeports avec le lecteur de pièce d'identité ?

Oui. Le lecteur de carte peut également être utilisé pour les passeports qui sont conformes à la norme MRZ

Le lecteur de carte Adria Scan est-il compatible avec l'app mobile ?

Non, seuls deux lecteurs de carte sont compatibles avec l'app mobile "Lux Héberge" : le modèle OCR316-E pour Android et iOS et le modèle ID BOX 111 pour Android uniquement

Peut-on directement consulter les fiches sur l'app mobile ?

Non. Pour des raisons de sécurité, les fiches ne peuvent pas être consultées sur l'app mobile. Elles sont uniquement disponibles dans l'espace professionnel certifié de l'hébergeur, accessible après une authentification forte

Autre

Est-il possible d'accéder à la base de données des fiches d'hébergement pour pouvoir compléter la base de données de l'hébergement ?

Non. Aucun accès à la base de données n'est prévu. Cependant, toutes les fiches d'un hébergement peuvent être récupérées dans l'espace professionnel certifié de celui-ci durant un délai de 6 mois



Faut-il toujours garder les fiches d'hébergement au format papier ?

La loi prévoit que plus aucune fiche ne sera établie au format papier dans le nouveau système. Cependant, les anciennes fiches papier établies jusqu'au 31 août 2025 devront être conservées durant 1 an

Si nous choisissons d'établir les fiches directement via la démarche MyGuichet, devons-nous utiliser une tablette ou un smartphone ?

Non. Il n'est pas nécessaire d'utiliser une tablette ou un smartphone pour établir une fiche sur MyGuichet, vous pouvez le faire sur un ordinateur. La tablette ou le smartphone est uniquement indispensable dans le cas où l'hébergeur souhaite établir une fiche via l'app mobile "Lux Héberge"

Est-ce que je peux continuer à envoyer des fichiers XML pour transmettre les données de la fiche d'hébergement?

Non, le mode de transmission par fichier XML n'existe plus dans le nouveau système des fiches d'hébergement

Espace professionnel

Est-ce que tous mes collaborateurs doivent créer un espace professionnel certifié ?

Non. Un seul espace professionnel certifié doit être créé par établissement. Vous pourrez ajouter vos collaborateurs en tant qu'utilisateurs de votre espace professionnel certifié



Je suis le gérant de plusieurs établissements. Dois-je créer un espace professionnel certifié pour chacun d'eux ?

Oui. Un espace professionnel certifié est lié à un seul établissement. Vous devez donc créer des espaces professionnels certifiés pour chaque établissement afin de pouvoir correctement envoyer les fiches d'hébergement

Comment obtenir le code d'accès titulaire ?

Pour obtenir un code d'accès titulaire, vous devez d'abord (1) créer un espace professionnel pour votre hébergement sur MyGuichet et (2) remplir la démarche "MECO : Déclaration d'un hébergement et demande d'accès au système électronique des fiches d'hébergement". Le STATEC se chargera ensuite de traiter votre demande et de vous envoyer le code d'accès titulaire

Comment donner accès à l'espace professionnel à d'autres collaborateurs ?

Pour donner accès à vos collaborateurs à votre espace professionnel qui est déjà créé, il vous suffit de vous rendre dans "Mon profil d'espace" puis dans la section "Utilisateurs" cliquer sur le bouton "Ajouter un utilisateur". Vous pourrez ensuite renseigner les coordonnées de la personne à qui vous souhaitez donner les accès



Groupe de voyageurs

Il est parfois difficile d'établir des fiches d'hébergement pour des groupes de voyageurs étrangers. Comment puis-je procéder ?

Pour les groupes, l'utilisation du lien de pré-remplissage facilite l'encodage des fiches puisque c'est le chef de groupe qui se chargera de saisir toutes les informations des voyageurs en amont. L'hébergeur devra simplement valider les fiches à l'arrivée. Il n'y a donc plus de souci de saisie pour les groupes provenant de l'étranger

Quelles sont les données demandées dans le cas d'un groupe de voyageurs ? Sont-elles les mêmes que celles demandées pour un voyageur individuel ?

Les données demandées dans le cas d'un lien de pré-remplissage pour un groupe de voyageurs sont les mêmes que celles demandées pour le pré-remplissage d'une fiche individuelle. La seule différence est que dans le cas d'un groupe de voyageurs, il sera demandé au chef de groupe d'indiquer un nom de groupe afin de faciliter son identification lors de l'arrivée à l'hébergement



Quelle est la définition de "groupe" ? A partir de combien de personnes peut-on utiliser le lien de pré-remplissage groupe ?

La loi ne prévoit pas de notion de "groupe". Vous êtes donc libre d'utiliser le lien de pré-remplissage groupe dès que cela vous semble pertinent : pour une famille nombreuse, pour un groupe scolaire, pour une entreprise ou même simplement pour un couple. A partir de 2 voyageurs de minimum 15 ans, la démarche groupe peut être pertinente

Pour une réservation de groupe avec des participants en-dessous de 15 ans, doit-on faire une fiche groupe ou une fiche individuelle ?

La loi prévoit que seuls les voyageurs âgés de minimum 15 ans doivent remplir une fiche. Si le groupe ne contient que des participants de moins de 15 ans mais que le chef de groupe a plus de 15 ans, alors seul ce dernier devra établir une fiche individuelle. Il devra néanmoins spécifier le nombre d'accompagnants de moins de 15 ans qui voyagent avec lui. Dans ce cas, un pré-remplissage groupe n'est donc pas nécessaire



Lien de pré-remplissage

Est-ce que le lien de pré-remplissage peut être utilisé pour plusieurs voyageurs différents ?

Oui. Le lien de pré-remplissage est unique pour chaque établissement mais peut être réutilisé pour plusieurs voyageurs. Il existe cependant en plusieurs langues (FR, EN, DE, NL) afin de permettre une meilleure compréhension du formulaire par le voyageur

Est-ce que le scan ou la photo du document d'identité est nécessaire lorsque l'on utilise un lien de pré-remplissage ?

Non. Le scan ou la photo du document d'identité n'est pas nécessaire lorsque l'on utilise un lien de pré-remplissage. Le contrôle d'identité devra être effectué à l'arrivée du voyageur dans l'établissement

Si le client a rempli ses informations via le lien de pré-remplissage, doit-il toujours présenter son document d'identité lors de son arrivée sur place ?

Oui. La loi prévoit que le voyageur de minimum 15 ans doit systématiquement présenter un document d'identité valide (carte d'identité, passeport ou permis) lors de son arrivée à l'hébergement



Cadre légal

Quels lieux d'hébergement sont concernés ?

Sont concernés les lieux d'hébergement de courte durée qui relèvent de l'un des groupes suivants de la nomenclature statistique commune des activités économiques dans l'Union européenne établie par le règlement (CE) n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2 et modifiant le règlement (CEE) n° 3037/90 du Conseil ainsi que certains règlements (CE) relatifs à des domaines statistiques spécifiques : a) groupe 55.1 « hôtels et hébergement similaire » ; b) groupe 55.2 « hébergement touristique et autre hébergement de courte durée » ; c) groupe 55.3 « terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs »

Comment faire quand les voyageurs sont en entrée et sortie autonomes ?

La loi prévoit que l'exploitant vérifie l'exactitude des données fournies par le voyageur en se faisant présenter une carte d'identité, un passeport ou un permis de conduire en cours de validité



Un client régulier doit-il remplir une fiche à chaque séjour ?

Oui, la loi prévoit que chaque voyageur de minimum 15 ans doit remplir une fiche d'hébergement pour chaque séjour qu'il effectue au Luxembourg. Un client régulier devra donc établir une fiche à chaque fois

Combien de temps les fiches doivent-elles être conservées ?

La loi prévoit que les fiches soient conservées durant un délai de 6 mois. Elles seront automatiquement effacées du système après ce délai, et aucune action n'est à prévoir de la part de l'hébergeur

Que fait-on lorsqu'un client qui a déjà réglé sa réservation se présente à l'hébergement sans document d'identité ?

La loi prévoit que le voyageur a l'obligation de présenter une carte d'identité, un passeport ou un permis de conduire en cours de validité, sous peine de se voir refuser l'accès à l'hébergement

Est-ce que le scan ou la photo du document d'identité du voyageur est envoyé dans le système des fiches d'hébergement ?

Le scan du document d'identité sert à lire les données à caractère personnel du voyageur et de les envoyer dans l'application mobile pour remplir la fiche d'hébergement. Ni le scan ni une photo du document d'identité ne sont conservés par l'application ou par le système de gestion des fiches d'hébergement



Si le client ne dispose pas de carte d'identité, peut-on vérifier les données avec un autre document ?

Oui, la loi prévoit que les données peuvent être vérifiées par rapport à trois documents officiels : la carte d'identité, le passeport et le permis de conduire. Ces documents doivent être en cours de validité

Est-ce que la signature apposée sur l'application mobile est transmise aux autorités ?

Non. La signature n'est pas transmise aux autorités. Elle est simplement conservée au niveau de la fiche d'hébergement, consultable dans votre espace professionnel sur MyGuichet

Système de réservation

Est-ce que le PMS doit se connecter à l'app mobile ou sur MyGuichet ?

Le système de réservation ne doit être connecté ni à l'app mobile, ni à MyGuichet. Celui-ci doit faire l'objet d'adaptations techniques et se connecter en direct au système de gestion des fiches d'hébergement (voir documentation technique)



Est-ce que le scan de documents importe les informations dans le PMS et ensuite le PMS peut être connecté pour un envoi automatique ?

Le scan de documents importe les informations dans l'application mobile "Lux Héberge", pas dans le PMS. Si vous souhaitez utiliser votre PMS pour envoyer directement les fiches, il faudra effectuer les adaptations techniques nécessaires pour le connecter au système de gestion des fiches d'hébergement (voir documentation technique pour l'implémentation)

Il n'y a que deux lecteurs compatibles, un iOS et un Android. Est-ce que nous pouvons connecter le lecteur à notre ordinateur directement pour utiliser notre logiciel de réservation pour collecter les données ?

Les lecteurs OCR316-E et ID BOX 111 sont uniquement mentionnés dans le cadre de leur utilisation avec l'app mobile "Lux Héberge". Si vous connectez votre logiciel de réservation au système de fiches d'hébergement, cette connexion n'a aucun impact sur la manière dont vous collectez les données dans votre système en amont et l'utilisation de votre lecteur de carte habituel peut continuer

Est-ce que je peux connecter mon système de réservation au système des fiches d'hébergement?

Oui, il existe une documentation technique à cet effet qui peut être téléchargée sur la page Guichet.lu dédiée sous la rubrique « Démarches et liens associés »

Merci