



MINISTÈRE DES CLASSES MOYENNES
ET DU TOURISME

Rapport d'activité 2012

Ministère des Classes moyennes et du Tourisme

2013

Département des Classes moyennes p.7

Département du Tourisme p. 87

Table des matières

RAPPORT D'ACTIVITE 2012	1
<u>DEPARTEMENT DES CLASSES MOYENNES</u>	
<i>INTRODUCTION</i>	7
1. DROIT D'ETABLISSEMENT	10
1.1. Inventaire des dispositions légales en la matière.....	10
1.2. Refonte et apport de dispositions en matière de droit d'établissement par la loi du 9 juillet 2004	12
1.3. Apport de directives récentes	15
1.4. Régime mis en place par la loi d'établissement du 2 septembre 2011 et ses règlements d'application	15
1.5. Textes élaborés ou adoptés en 2012.....	17
1.6. Demandes en autorisation d'établissement	18
1.7. Grandes surfaces commerciales	23
1.8. Formation accélérée pour chefs d'entreprises	25
2. PRATIQUES DE COMMERCE	26
2.1. Législation.....	26
2.2. Autorisations de liquidation	28
3. HEURES DE FERMETURE DES MAGASINS DE DETAIL	29
4. AGENTS DE VOYAGES	30
5. SERVICE DE PROMOTION DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE	32
5.1. Artisanat	32
5.1.1. Réalisations du Centre de Promotion et de Recherche (CPR)	32
Mise en place d'un nouveau label "Energie fir d'Zukunft+"	32
Autres formations dans le domaine de l'énergie	33
Information-sensibilisation du grand public	33
Politique énergétique	33

Séance d'information sur les aides en matière d'énergie dans la Grande Région.....	34
Myenergy days	34
"Build Up Skills"	34
Le guide de bonnes pratiques d'hygiène	38
L'étiquetage des denrées alimentaires	38
Les nouvelles formations	39
Les démarches « sécurité alimentaire »	39
5.2. Commerce	51
5.2.1. L'apport du département Création et Développement des Entreprises.....	51
5.2.2. L'apport de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg (EEN).....	60
6. LOI-CADRE DES CLASSES MOYENNES.....	68
7. CREDITS D'EQUIPEMENTS ACCORDES AU SECTEUR DES CLASSES MOYENNES.....	74
8. ACTIONS MENEES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE DUMPING SOCIAL ET LES ENTRAVES ADMINISTRATIVES	75
8.1. Rapport du groupe de travail dumping social	75
8.2. Rapport du groupe de travail entraves administratives	76
9. RELATIONS INTERNATIONALES	78
9.1. Au niveau communautaire.....	78
9.1.1. Le Plan d'Action Entrepreneuriat 2020	78
9.1.2. LeSME Envoy	78
9.1.3. Le Programme-cadre pour l'Innovation et la Compétitivité 2007-2013 (PIC).....	79
9.1.4. Le Programme pour la compétitivité des entreprises et les PME (COSME) 2014-2020.....	81
9.2. Au niveau OCDE	82
9.2.1. Le groupe de travail sur les PME et l'entrepreneuriat (GTPMEE).....	82
9.2.2. Le réseau ICPEN/RICPC	82
9.3. AU NIVEAU BENELUX.....	83
9.3.1 Le groupe de travail sur les arnaques en B2B.....	83

DEPARTEMENT DU TOURISME

1. SAISON TOURISTIQUE 2012.....	86
2.HUITIEME PROGRAMME QUINQUENNAL 2008 - 2012.....	88
2.1.Généralités.....	88
2.2. Infrastructures touristiques à réaliser par les communes et les syndicats d'initiative	89

2.3. Hôtellerie	95
2.4. Gîtes ruraux et mise en valeur touristique du patrimoine culturel: projets réalisés par des particuliers	96
2.5. Camping	96
2.6. Investisseurs privés	98
3. 9^E PLAN QUINQUENNAL D'EQUIPEMENT DE L'INFRASTRUCTURE TOURISTIQUE	99
4. LA COMMISSION NATIONALE DU TOURISME	99
4.1. Structures et Finances du tourisme luxembourgeois : création des Offices Régionaux de Tourisme.....	100
4.2. Groupe de travail « Promotion »	101
4.3. Groupe de travail « Incoming »	101
4.4. Nouvelle législation concernant les fiches d'hébergement.....	101
5. CERTIFICATIONS DANS LE DOMAINE DU TOURISME	102
5.1. Classification Benelux	102
5.2. ECOLABEL.....	103
5.3. Q-LABEL « Quality management » et classification.....	106
5.4. Bureaux reconnus	110
6. SENTIERS TOURISTIQUES ET PISTES CYCLABLES.....	116
6.1. Sentiers touristiques.....	116
6.2. Pistes cyclables.....	118
6.3. VTT et Nordic Walking	123
6.3.1. VTT	123
6.3.2. Nordic Walking.....	124
7. PRIX DE L'HOSPITALITE EN TOURISME.....	125
8. TOURISME DE CONGRES.....	125
9. RELATIONS INTERNATIONALES ET COOPERATION TRANSFRONTALIERE	130
10. ACTIONS PROMOTIONNELLES DU MINISTERE DU TOURISME	132
10.1. Une stratégie de promotion continue: convaincre les touristes grâce aux thèmes et produits.....	132
10.2. Insider, le périodique du ministère du Tourisme	134

10.3. Publicité par le biais des réseaux de distribution traditionnels	134
10.4. Roadshow B2B en Chine (Beijing & Shanghai).....	135
10.5. Roadshow B2B à Singapour.....	136
10.6. Le Grand-Duché présent à l'exposition internationale horticole « FLORIADE » à Venlo (Pays-Bas)	136
10.7. La ministre du Tourisme en visite officielle en Chine	137
10.8. Actions promotionnelles par le biais des agences touristiques à l'étranger.....	138
10.8.1 Structure	138
10.8.2. Customer Relationship Management :	139
10.8.3. Résumé des activités de l'exercice 2012.....	139
10.9. Participations aux foires et salons touristiques	141
11. LES OFFICES REGIONAUX DU TOURISME.....	142
12. LES ACTIVITES PROMOTIONNELLES DE L'OFFICE NATIONAL DU TOURISME EN 2012	144

Introduction

Malgré la situation de crise, le secteur des classes moyennes s'est bien tenu au cours de l'exercice 2012 et a consolidé sa position de secteur-clef de notre économie. Dans ce contexte, il a non seulement assumé un rôle de moteur de notre économie mais encore joué un rôle important au niveau de l'emploi.

En effet, avec environ 20.000 entreprises et 180.000 emplois – autrement dit quelque 50% de la force de travail globale – le secteur des classes moyennes constitue un pilier de notre économie.

Même si actuellement le secteur des classes moyennes regarde l'avenir avec prudence en raison de la crise économique et financière, il apparaît cependant clairement qu'il a connu ces dernières années un développement considérable, voire même un véritable essor.

40.000 emplois ont été créés dans ce secteur au cours de la dernière décennie. Au cours des dernières années, presque 1000 entreprises nouvelles ont été créées annuellement.

Ce dynamisme se reflète également dans l'évolution du nombre d'autorisations d'établissement accordées par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme, ainsi qu'à travers les investissements effectués par les entreprises.

Avec 11.260 dossiers en 2012, le nombre de demandes en autorisation d'établissement s'est légèrement infléchi, en raison de la morosité économique persistante et des perspectives demeurant incertaines. Rappelons, néanmoins, que ce chiffre a fortement évolué depuis l'année 2000. En effet, il est passé de 7.174 en 2000 à 12.879 en 2007, où il a atteint un pic.

La mise en place d'un nouveau logiciel de traitement des demandes a permis d'accélérer la procédure et a permis en outre aux administrés d'introduire leurs demandes par voie électronique et de consulter de manière interactive l'avancement de leur dossier.

Ce programme a été inséré sur le site internet www.entreprises.public.lu, qui entretemps est devenu une source d'informations unique pour les entreprises.

Il constitue d'ailleurs un des piliers de ce qui sera un portail unique électronique « one-stop-shop » qui permettra de traiter pratiquement toutes les demandes et procédures administratives qu'une entreprise est amenée à effectuer au cours de son existence.

En ce qui concerne les investissements effectués par les entreprises relevant du secteur des classes moyennes, ils ont atteint un niveau considérable et le montant des investissements déclaré au titre d'une aide dans le cadre de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes a presque atteint 155 millions d'euros en 2012.

Dans ces conditions, le secteur des classes moyennes a pris une place prépondérante au sein de notre économie et assure en outre la formation professionnelle pour une partie non négligeable de notre jeunesse.

Conscient de l'importance économique du secteur et des adaptations aux changements de l'environnement économique et social dont il a besoin, le ministère des Classes moyennes et du Tourisme s'efforce par des actions propres dans le cadre de ses attributions directes mais également par ses interventions auprès des autres départements à développer une politique en faveur des PME.

En tant qu'instrument de crise, le ministère des Classes moyennes a décidé de prolonger son soutien aux Mutualités du Commerce et de l'Artisanat. Il s'agit d'une intervention financière qui sera accordée aux mutualités pour couvrir jusqu'à 50 % de leurs pertes. Ceci aura pour conséquence un partage du risque entre partenaires privés et publics. De plus, ce principe de fonctionnement ne dispensera pas les mutualités de gérer leurs dossiers de manière prudentielle. Cette mesure permettra d'assurer la disponibilité de crédits et de moyens de financements pour les PME.

Ces mesures viennent directement ou indirectement en aide au secteur des classes moyennes et devraient être de nature à aider les entreprises concernées à surmonter la période difficile actuelle.

Par ailleurs, le ministère des Classes moyennes soutient, en partenariat avec les chambres et organisations professionnelles, les initiatives en vue de promouvoir l'esprit d'entreprise, convaincu de la nécessité de sensibiliser l'opinion publique à l'esprit d'entreprise et au goût du risque, et d'encourager ainsi à la création d'entreprise.

Dans ce contexte, le ministère des Classes moyennes participe aux frais des services de promotion près des Chambres de Commerce et des Métiers qui sont appelés à conseiller et accompagner les entreprises dans leurs efforts d'adaptation aux conditions réglementaires et économiques.

Le ministère des Classes moyennes continue par ailleurs à soutenir des activités de promotion du secteur du commerce luxembourgeois dans la Grande-Région en vue d'attirer un nombre accru de consommateurs frontaliers au Grand-Duché.

Des premiers résultats prometteurs ont pu être atteints, en particulier par l'intermédiaire de campagnes de publicité dans les régions transfrontalières, adaptées aux particularités consuméristes des diverses populations.

Finalement, le ministère des Classes moyennes, suite à plusieurs réunions avec les partenaires sociaux, a fait adopter une loi du 21 juillet 2012 permettant l'ouverture des magasins jusqu'à 19 heures (contre 18 heures auparavant), voire jusqu'à 20:00 heures en cas d'accord conclu entre partenaires sociaux, tous les samedis et certaines veilles des jours fériés, à l'exception des 24 et 31 décembre.

L'extension des heures d'ouvertures est motivée par le comportement des consommateurs et la compétitivité des entreprises luxembourgeoises. En effet, une enquête TNS ILReS sur les comportements

d'achats des consommateurs a dévoilé que de nombreux résidents indiquent que les heures d'ouvertures prolongées constituent une des raisons de s'approvisionner à l'étranger. La prolongation des heures d'ouvertures les samedis soirs et les veilles des jours fériés répond donc à une demande des consommateurs.

1. Droit d'établissement

1.1. Inventaire des dispositions légales en la matière

La liberté du commerce se trouve ancrée à l'article II, 11 sub 6 de la constitution luxembourgeoise. En effet il est stipulé que « la loi garantit la liberté du commerce et de l'industrie, l'exercice de la profession libérale et du travail agricole sauf les restrictions à établir par le pouvoir législatif ».

Au fil des années, le législateur a fait usage de cette possibilité de restreindre cette liberté.

Un premier pas dans cette direction fut accompli par le règlement grand-ducal du 21 septembre 1932, qui institua pour la première fois le principe d'une autorisation d'établissement à délivrer par les autorités publiques.

La procédure administrative en matière d'établissement fut par la suite élargie par un règlement grand-ducal du 14 août 1934.

A titre de curiosité, il est intéressant de citer l'argumentation suivante relative à ce règlement: « considérant que la situation économique rend indispensable le renforcement de l'arrêté de 1932, afin d'assurer une plus large protection à certaines professions plus particulièrement affectées par la crise ».

Cette considération reflète la volonté du législateur d'assurer la survie de tous les secteurs des classes moyennes par le biais d'une législation restrictive s'agissant de l'accès à une profession indépendante.

Le règlement grand-ducal du 14 août 1934 prescrivait une autorisation gouvernementale spéciale pour toutes les personnes physiques ou morales, désirant s'établir pour la première fois à titre de commerçant, d'industriel ou d'artisan. De même le transfert d'une localité à une autre, les modifications de l'objet social, ainsi que l'élargissement des activités commerciales furent soumis à une nouvelle autorisation.

Cette procédure d'agrément s'appliquait également aux non-ressortissants luxembourgeois.

La législation de 1934 portait par ailleurs sur le colportage et le commerce ambulant. Elle interdisait l'exploitation de succursales ou de filiales, de magasins à prix uniques, de bazars, de magasins à branches multiples, tout comme de sociétés coopératives de consommation.

Le seul critère d'accès à la profession était la preuve des garanties d'honorabilité professionnelle.

Depuis lors les dispositions réglementaires suivantes en matière de droit d'établissement furent prises :

- l'accès à la profession de jardinier-paysagiste (arrêté du 29.8.1935)
- l'accès à la profession d'assureur (arrêté du 27.5.1937) et l'accès aux professions de l'artisanat (1938).

La loi du 2 juin 1962 prescrivait cependant d'une façon générale les critères de qualification et d'honorabilité professionnelles.

Elle interdisait l'exploitation de magasins à branches multiples et de succursales, de même que l'implantation de nouvelles coopératives de consommation.

La loi du 26 avril 1975, modifiant et complétant celle du 2 juin 1962, introduisait pour la première fois la notion de grande surface et soumettait à une autorisation spéciale tout établissement dont la surface de vente isolée ou groupée dépassait 600 m².

Par contre, l'exploitation d'une succursale après trois ans d'activité indépendante fut autorisée.

La loi d'établissement du 28 décembre 1988, qui a été remaniée à plusieurs reprises, est restée en vigueur jusqu'à l'avènement de la loi d'établissement du 2 septembre 2011, cette dernière déterminant ainsi le régime actuel.

La loi de 1988 soumettait l'exercice indépendant des professions d'industriel, de commerçant, d'artisan, d'agent immobilier/promoteur immobilier/syndic, d'architecte, d'ingénieur, d'expert-comptable, de comptable, de conseil en propriété intellectuelle, de géomètre et de conseil économique à une autorisation gouvernementale spéciale.

Cette autorisation préalable était obligatoire tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales, quelle que soit leur nationalité, de même que pour les apatrides ou les personnes sans nationalité déterminée.

Etaient légalement soumis à une nouvelle autorisation :

- les changements ou extensions à apporter à l'objet de l'entreprise
- les changements concernant les personnes chargées de la direction et de la gestion

Par ailleurs la loi du 28 décembre 1988 modifiée :

- prévoyait la possibilité d'ouvrir des succursales ;
- introduisait le système d'une formation accélérée en gestion d'entreprise pour le commerce ;
- définissait les critères de qualification pour les professions de l'immobilier, les architectes, les ingénieurs, les experts-comptables, les comptables, les conseils en propriété intellectuelle, les géomètres et les conseils économiques ;
- renforçait les dispositions pénales ;
- redéfinissait le critère de grande surface.

Le régime des grandes surfaces avait fait l'objet d'une réforme fondamentale par le biais de la loi du 4 novembre 1997 portant modification en particulier des articles 2 et 12 de la loi du 28 décembre 1988. Les nouvelles dispositions étaient appelées à freiner la prolifération des grandes surfaces commerciales tout en maintenant une flexibilité permettant au commerce de s'adapter à un environnement en constante évolution.

Pendant les 5 années suivant l'entrée en vigueur de cette loi, aucune autorisation ne pouvait être délivrée aux projets aboutissant à la création ou à l'extension d'une surface de vente totale de 10.000 m², et de surfaces supérieures à 3000, respectivement 4000 m² dans certaines branches commerciales particulièrement sensibles comme l'alimentation et l'équipement de la personne et du foyer.

Ce moratoire avait par la suite été reconduit pour trois années supplémentaires par la loi du 5 décembre 2002 portant reconduction des mesures transitoires prévues à l'article 2, paragraphe 2 de la loi du 4 novembre 1997 portant modification des articles 2, 12, 22 et 26 de la loi modifiée du 28 décembre 1988 concernant le droit d'établissement.

Ce texte précisait et étendait en outre les possibilités de refus d'une autorisation particulière à obtenir du Ministre des Classes moyennes si le projet de grande surface risque de compromettre l'équilibre de la distribution dans les branches principales concernées ou entre un centre-ville et sa périphérie.

Ces nouvelles dispositions permettaient au Gouvernement de mieux poursuivre sa politique en matière commerciale, laquelle consiste à assurer un équilibre sain entre le commerce « intra-muros » des centres-villes et la grande distribution implantée à la périphérie des agglomérations.

1.2. Refonte et apport de dispositions en matière de droit d'établissement par la loi du 9 juillet 2004

L'accès au commerce (article 7) était subordonné à la notion de connaissance de gestion d'entreprise, à l'exclusion de connaissances propres à la branche commerciale spécifique envisagée. Cette connaissance de la gestion d'entreprise était satisfaite soit par l'accomplissement d'un stage entre une et trois années dans des fonctions dirigeantes (la durée de ce stage varie en fonction de la formation préalable du requérant), soit par l'accomplissement d'une formation initiale résultant de la possession d'un diplôme ou certificat de fins d'études universitaires ou d'enseignement supérieur, soit par l'accomplissement d'une formation accélérée à la Chambre de Commerce ou des Métiers, soit par la possession de pièces justificatives reconnues comme équivalentes (comme le fait d'être déjà titulaire d'une autorisation d'établissement).

Par conséquent, le CATP ne suffisait plus pour accéder à une activité commerciale.

Les activités de l'agent immobilier, de l'administrateur de biens - syndic de copropriété et du promoteur immobilier étaient traitées de manière spécifique quant aux conditions de qualification professionnelle, alors que sous l'ancien régime ces activités relèvent de la loi d'établissement au titre de simple activité commerciale.

En effet, en raison de l'importance et de la nature des activités précitées, il était apparu opportun de leur réserver une place spécifique au sein de la loi d'établissement et de prévoir des conditions d'accès et d'exercice adaptées à leurs particularités.

Outre les conditions de qualification requise pour le commerce à l'article 7 de la loi, toutes ces professions devaient remplir des conditions supplémentaires. Ainsi, les postulants pour ces 3 professions devaient passer avec succès un test d'aptitude et fournir une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle couvrant leurs engagements professionnels.

L'administrateur de biens-syndic de copropriété devaient en plus fournir une garantie financière d'un montant d'au moins 10.000.- euros couvrant le risque en relation avec le remboursement des fonds, effets ou valeurs qui leurs sont confiés.

Un règlement grand-ducal précisait les modalités de mise en œuvre de cette garantie est en cours d'élaboration, en concertation avec les milieux concernés.

Parmi les professions libérales, l'activité de conseil économique avait été précisée quant à son champ d'activité et quant aux diplômes requis.

Quant aux experts-comptables, dont l'exercice de la profession était par ailleurs encadré par la loi du 29 juin 1999, l'accès à l'activité de leur profession, qui est du ressort du droit d'établissement, avait également été précisée quant à la qualification professionnelle requise, en particulier s'agissant du stage de trois années requis en plus du diplôme d'enseignement supérieur ainsi que du test d'aptitude.

Le règlement grand-ducal du 8 mai 2007 fixait ainsi les modalités du test d'aptitude pour l'accès à la profession d'expert-comptable visé à l'article 19(1) c) de la loi modifiée du 28 décembre 1988.

Ce dernier, organisé en collaboration avec l'Université de Luxembourg, avait vocation à renforcer le niveau de ces professionnels dans le contexte de la place de Luxembourg qui a toujours mis l'accent sur l'excellence des compétences et de la probité des professionnels du secteur.

A côté des activités qui étaient déjà régies par la loi d'établissement et qui avaient été précisées comme indiqué plus haut, l'activité de comptable, dont l'exercice ne faisait l'objet que de dispositions assez générales, avait également été ancrée à la loi d'établissement.

Jusqu'alors, les comptables étaient désignés accessoirement par la loi du 29 juin 1999 portant organisation de la profession d'expert-comptable comme les « professionnels de la comptabilité » autres que les experts-comptables, et autorisés à organiser la comptabilité, à établir les bilans et les déclarations fiscales des entreprises dont le total du bilan et le montant net du chiffre d'affaires ne dépasse pas une certaine limite.

Cette loi ne faisait cependant que définir un seuil rationae valoris situant la ligne de partage entre l'activité des comptables et celle des experts-comptables, sans qu'aucune qualification professionnelle ne soit prévue pour les comptables, alors pourtant que leurs activités exigent des connaissances précises.

Par ailleurs, leurs activités revêtent une importance considérable, tant par leur étendue que par l'ampleur et l'importance économique des prestations effectuées. Il apparaissait donc souhaitable de les définir, de reconnaître ainsi la profession de comptable qui est une profession libérale, et surtout d'en déterminer les conditions d'accès.

En outre, une certaine forme de discrimination devait être éliminée puisque les comptables, qui exercent de fait la plupart des opérations effectuées par les experts-comptables, n'étaient cependant astreints à aucune obligation ni condition d'accès à la profession.

Le deuxième objectif de la refonte consistait à apporter des améliorations fonctionnelles aux dispositions originelles de la loi d'établissement.

Le volet relatif à l'examen de l'honorabilité professionnelle et à la prévention des faillites avait ainsi été renforcé par l'adjonction, à la loi d'établissement, d'une série de dispositions spécifiques.

Il y était stipulé que le demandeur d'une autorisation d'établissement devait effectuer une déclaration sur l'honneur écrite par laquelle il indiquait ses activités antérieures au sein d'une entreprise.

Cette déclaration était transmise aux Administrations fiscales et sociales qui pouvaient signaler d'éventuels antécédents de nature à dénier l'octroi d'une nouvelle autorisation.

Par ailleurs, toutes les personnes impliquées, même indirectement, dans la survenance d'une faillite pouvaient voir leur honorabilité professionnelle compromise et l'autorisation déniée.

Enfin, la loi imposait un critère d'établissement, c'est-à-dire une installation réelle et opérationnelle, ayant pour objet d'assurer l'effectivité de l'activité autorisée.

1.3. Apport de directives récentes

- transposition de la directive 2005/36/CEE du 7 septembre 2005 « qualifications professionnelles » par la loi du 19 juin 2009.

La directive "Qualifications"¹ traite de la reconnaissance des qualifications professionnelles dans les professions réglementées. La directive couvre l'ensemble des activités artisanales, commerciales, industrielles, ainsi que certaines activités libérales comme celle de l'architecte et les professions de la santé, telles celles du médecin, de l'infirmier, etc. ...

La directive définit les conditions de reconnaissance – soit automatique, soit par le biais d'un mécanisme de reconnaissance général - des qualifications professionnelles qui permettent à un migrant communautaire de s'établir dans un autre Etat membre ou de prêter des services dans un autre Etat membre.

1.4. Régime mis en place par la loi d'établissement du 2 septembre 2011 et ses règlements d'application

Cette loi n'a pas procédé à une énième modification du texte de base existant – la loi d'établissement du 28 décembre 1988 – mais a réalisé une refonte complète, cohérente et novatrice, ce qui n'était possible qu'en élaborant une loi d'établissement nouvelle.

La loi apporte des changements tant fonctionnels que sur le fond, destinés à stimuler, à faciliter et à accompagner la volonté d'entreprendre, qui en constitue le véritable fil rouge.

En matière commerciale, la loi revalorise la formation de base CATP/DAP qui suffit à l'accès à la profession. Il en va de même d'une pratique professionnelle de trois années auprès d'une entreprise, quelque soit la nature de cette occupation, ou, comme auparavant, de l'accomplissement avec succès de la formation accélérée organisée par la Chambre de commerce ou toute formation considérée comme équivalente.

Les **professions de l'HORECA** devront accomplir, en plus des conditions d'accès à une activité commerciale, une formation portant sur les règles d'hygiène des denrées alimentaires.

En matière artisanale, l'exigence d'un brevet de maîtrise est maintenue pour les activités « liste A » / métiers principaux, mais de nouvelles passerelles d'équivalence sont créées :

¹ Directive du Parlement européen et du Conseil du 6 juin 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles

- pour les titulaires d'un DAP/CATP qui ont travaillé au moins six années dans des fonctions dirigeantes dans l'activité artisanale de liste A pour laquelle l'autorisation est sollicitée, ou dans une partie essentielle de celle-ci,
- pour les artisans qui possèdent une autorisation d'établissement pour l'exercice d'une activité nécessitant un brevet de maîtrise, s'ils ont travaillé dans une partie essentielle d'une activité artisanale connexe pendant trois années.

L'accès aux activités « liste B » / métiers secondaires pour les personnes dépourvues de DAP/CATP est facilité : l'expérience professionnelle de 3 années dans la branche concernée ne doit plus obligatoirement être effectuée, comme auparavant, dans des fonctions dirigeantes.

Pour **les professions libérales**, la loi intègre les notions de grades du processus de Bologna, les anciens diplômes étant acceptés s'ils peuvent être considérés comme équivalents.

Le texte intègre ainsi la profession **d'urbaniste/aménageur** (loi du 19/07/2005 sur l'aménagement communal et le développement urbain) et en soumet l'accès à un master en urbanisme/aménagement du territoire, plus une pratique de 2 ans auprès d'un professionnel.

La loi crée en outre la **profession libérale des « conseils en ... »**, qui concerne toutes les activités libérales non autrement réglementées (« conseil en informatique », « conseil en environnement »), et qui consiste à fournir des prestations et des conseils relevant d'un secteur d'activité spécifique à haute qualification, d'essence libérale.

En matière de **grandes surfaces commerciales**, la loi a profondément modifié l'ancien régime, devenu incompatible avec les exigences de la directive « services »:

- la composition de la commission de l'équipement commercial est adaptée afin d'écarter les représentants des chambres et organisations professionnelles,
- l'étude de marché est abrogée, et l'enquête administrative consiste désormais à vérifier qu'il n'existe pas de position dominante au sens du droit de la concurrence et que le développement urbain et territorial harmonieux, au sens de la législation relative à l'aménagement du territoire, n'est pas compromis,

Afin de favoriser la transmission d'entreprise, le projet de loi regroupe les anciens régimes des artisans et des commerçants pour n'en faire plus qu'un seul qui se trouve, de ce fait, légèrement plus avantageux pour l'ensemble des entreprises.

Instruction des demandes/simplification administrative : la loi abroge la commission consultative chargée d'émettre un avis pour chaque demande d'autorisation.

La loi met encore en place un système d'échange et de transmission d'informations entre le ministère des Classes moyennes et les autres administrations et autorités concernées indirectement par l'instruction des demandes d'autorisation d'établissement.

- Obligations professionnelles : la loi prévoit qu'une autorisation d'établissement ne pourra être délivrée que si les créanciers publics certifient au ministre des Classes moyennes que le dirigeant n'a pas accumulé, ni en nom personnel, ni au nom d'une autre entreprise qu'il dirige, des dettes auprès d'eux.
- Etablissement effectif : la loi pose l'exigence d'une installation matérielle. Une domiciliation ne peut en aucun cas constituer un établissement approprié et suffisant.
- Honorabilité professionnelle : les faits servant à apprécier l'honorabilité professionnelle ne sont plus pris en considération s'ils remontent à plus de dix ans.
- L'honorabilité est évaluée de manière générale (bonne conduite des affaires, probité, sécurité du commerce et des tiers, notamment) et, le cas échéant de manière automatique, sur base d'agissements précis et énumérés, l'honorabilité pouvant être mise à mal sur l'une ou l'autre base.
- Prestataires de services : les prestations de services transfrontalières artisanales vers le Luxembourg sont soumises à déclaration préalable afin de vérifier que le prestataire de services est établi dans son pays de provenance. La définition de la prestation de services proposée par la directive européenne est reprise.
- Pour certains métiers touchant particulièrement à la santé et à la sécurité, la qualification professionnelle requise en cas d'établissement sera en outre exigée.
- Taxe administrative : une réévaluation est fort logiquement prévue après un status quo de plus de 20 ans. En particulier, la taxe administrative pour les grandes surfaces commerciales – dont le traitement administratif est fastidieux et donc coûteux pour l'administration – est désormais fixée en relation avec la surface projetée en m² (inférieur à 500 euros /m², ce qui paraît raisonnable compte tenu du chiffre d'affaires réalisé/m²).
- Les prestataires de services sont également soumis à taxe administrative, comme chez nos voisins allemands.

1.5. Textes élaborés ou adoptés en 2012

- Règlement grand-ducal du 3 février 2012 précisant les modalités des formations prévues aux articles 7, 8(1) c), 9 b) et 10(1) b) de la loi d'établissement du 2 septembre 2012.

- Des travaux préparatoires ont par ailleurs été effectués s'agissant des RGD concernant les modalités des dispenses et du test d'aptitude pour les experts-comptables, ainsi que pour les comptables. Il est envisagé de finaliser les textes réglementaires subséquents en 2013.
 - Les fonctionnaires du ministère ont participé :
 1. au groupe de travail concernant le projet de loi relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite et modifiant :
 - (1) le livre III du Code de commerce,
 - (2) l'article 489 du Code pénal,
 - (3) la loi modifiée du 8 janvier 1962 concernant la lettre de gage et le billet à ordre,
 - (4) la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises,
 - (5) la loi du 23 juillet 1991 ayant pour objet de réglementer les activités de sous-traitance,
 - (6) la loi du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière,
 - (7) la loi modifiée du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales, et
 - (8) la loi générale des impôts («Abgabenordnung»)
 - à la rédaction d'une partie du projet de loi portant modification
 - * du Code de la consommation
 - * de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique,
 - * de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle,
- abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes.

1.6. Demandes en autorisation d'établissement

13.569 demandes d'autorisations d'établissement ont été traitées par le Service des Autorisations du ministère. (voir tableau a)

11.142 autorisations ont pu être délivrées à l'issue de l'instruction administrative desdits dossiers (voir tableau b), dont 6.721 autorisations dans le secteur commercial (tableau c), 3.521 autorisations dans le secteur de l'artisanat (tableau d) et 900 en vue de l'exercice d'une profession libérale (voir tableau g).

83% des demandes enregistrées ont donc mené à des agréments accordés.

Il convient néanmoins de préciser, de manière générale, que le nombre d'agréments accordés ne coïncide pas nécessairement avec le nombre de création d'entreprises nouvelles. En effet, le chiffre global des demandes introduites inclut aussi bien le transfert que les extensions des autorisations existantes. En plus,

il importe de souligner que des entreprises exploitées à titre personnel le sont de plus en plus par des personnes morales, nécessitant ainsi la délivrance d'un nouvel agrément.

D'autre part, il y a lieu de remarquer que beaucoup de personnes introduisent une demande en autorisation sans avoir l'intention de commencer une activité d'indépendant dans l'immédiat. Notons que l'autorisation perd sa validité par le défaut d'utilisation pendant plus de deux ans à partir de la date d'octroi.

En ce qui concerne les activités d'entreprises artisanales transfrontalières, c'est-à-dire des entreprises qui ne sont pas établies au Luxembourg mais qui y prestent des services et sont, à ce titre, soumises à une déclaration préalable donnant lieu à l'émission d'un certificat de déclaration préalable matérialisant leur démarche :

Les déclarations effectuées, pièces à l'appui, ont abouti à l'émission de 3.425 certificats – 2.893 l'année précédente, soit une nette augmentation, le marché luxembourgeois s'avérant particulièrement attractif dans le contexte difficile actuel.

Tableaux chiffrés en matière de droit d'établissement

Tableau a : Nombre de demandes d'autorisation d'établissement introduites:

1995	6.265
2000	7.174
2001	7.648
2002	7.954
2003	8.342
2004	10.248
2005	10.780
2006	11.439
2007	12.879
2008	12.447
2009	11.394
2010	11.370
2011	11.605
2012	13.569

Tableau b : Nombre total des agréments accordés :

1995	4.687
2000	4.470
2001	4.559
2002	4.859
2003	5.025
2004	6.892
2005	6.674
2006	6.671
2007	7.604
2008	9.136
2009	8.175
2010	8.944
2011	9.918
2012	11.142

Tableau c : Nombre d'autorisations d'établissement accordées dans le secteur commercial

	Ressortissants luxembourgeois	Ressortissants étrangers	Total
1995	2.603	919	3.522
2000	2.291	716	3.007
2001	2.262	636	2.898
2002	2.383	637	3.020
2003	2.402	574	2.976
2004	3.199	888	4.087
2005	3.370	756	4.126
2006	3.472	679	4.151
2007	3.558	619	4.177
2008	4.214	735	4.949
2009	3.618	542	4.160
2010	3.695	645	3.760
2011	3.888	696	4.584
2012	5.784	937	6.721

Tableau d : Nombre d'autorisations d'établissement accordées dans le secteur artisanal

	Ressortissants luxembourgeois	Ressortissants étrangers	Total
1995	659	506	1.165
2000	650	409	1.059
2001	644	559	1.203
2002	712	695	1.407
2003	677	755	1.432
2004	924	1.160	2.084
2005	893	1.092	1.985
2006	922	1.043	1.965
2007	985	760	1.745
2008	1.109	174	1.283
2009	836	123	959
2010	961	161	1.122
2011	1.105	168	1.273
2012	3.115	406	3.521

Tableau e : Nombre d'autorisations d'établissement accordées pour les professions libérales

Année	Experts-comptables	Architectes	Autres	Total
2004	318	81	322	721
2005	300	60	201	561
2006	241	52	261	554
2007	251	69	236	556
2008	382	86	298	766
2009	214	56	351	621
2010	178	71	383	632
2011	188	70	910	1168
2012	202	64	634	900

Tableau f : Nombre d'autorisations d'établissement accordées à des ressortissants luxembourgeois pour les professions libérales

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
experts-comptables	178	165	140	162	148	165	107	112	130
Architectes	40	40	28	50	59	42	54	50	51
Autres	250	165	205	189	249	300	316	703	528
Total	468	370	373	401	456	507	477	865	709

Tableau g : Nombre d'autorisations d'établissement accordées à des ressortissants étrangers pour les professions libérales

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
experts-comptables	140	135	101	89	234	49	71	76	72
Architectes	41	20	24	19	27	14	17	20	13
Autres	72	36	56	47	49	51	67	207	106
Total	253	191	181	155	310	114	155	303	191

Tableau h : tableau récapitulatif

Année	Autorisations accordées à des ressortissants luxembourgeois			Autorisations accordées à des ressortissants étrangers			Total
	Secteur commercial	Secteur artisanal	Professions libérales	Secteur commercial	Secteur artisanal	Professions libérales	
1995	2.603	659		919	506		4.687
2000	2.291	650		716	409		4.470
2001	2.262	644		636	559		4.559
2002	2.383	712		637	695		4.859
2003	2.402	677		574	755		5.025
2004	3.199	924	468	888	1.160	253	6.892
2005	3.370	893	370	756	1.092	191	6.674
2006	3.472	922	373	679	1.043	181	6.671
2007	3.558	985	401	619	760	155	7.604
2008	4.214	1.109	456	735	174	310	9.136
2009	3.618	836	507	542	123	114	8.175
2010	3.695	961	477	645	161	155	8.944
2011	3.888	1.105	865	696	168	303	9.918
2012	5.784	3.115	709	937	406	191	11.142

Depuis 2012, toutes les autorisations accordées sont comptabilisées. Ceci engendre que dans certains cas plusieurs autorisations pour une même entreprise sont comptabilisées.

1.7. Grandes surfaces commerciales

La nouvelle loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales a profondément modifié l'ancien régime, devenu incompatible avec les exigences de la directive « services » :

- la composition de la commission de l'équipement commercial est adaptée afin d'écarter les représentants des chambres et organisations professionnelles,
- l'étude de marché est abrogée, et l'enquête administrative consiste désormais à vérifier que le développement urbain et territorial harmonieux, au sens de la législation relative à l'aménagement du territoire, n'est pas compromis.

Au cours de l'exercice 2012, 12 autorisations d'ouverture, d'extension ou de changement de la branche commerciale principale ont été accordées, à savoir :

Foetz	Habillement	Extension	+ 900 m2
Dudelange	Produits alimentaires et articles de ménage	Création	999 m2
Mersch	Equipelement du foyer/bâtiment	Extension	+ 2.269 m2
Mersch	Sports et loisirs	Extension	+ 250 m2
Luxembourg-Merl	Plusieurs branches commerciales	Création	1,650 m2
	Produits alimentaires et articles de ménage		1,450 m2
	Habillement		50 m2
	Equipelement du foyer/bâtiment		150 m2
Strassen	Produits alimentaires et articles de ménage	Création	999 m2
Pommerloch	Produits alimentaires et articles de ménage	Extension	+ 233 m2
Junglinster	Produits alimentaires et articles de ménage	Extension	+ 283 m2
Sandweiler	Produits alimentaires et articles de ménage	Extension	+ 383 m2
Differdange	Plusieurs branches commerciales	Création	8,126 m2
	Produits alimentaires et articles de ménage		3,147 m2
	Habillement		2,216 m2
	Chaussures et maroquinerie		250 m2
	Hygiène et santé		384 m2
	Horlogerie et bijouterie		158 m2
	Equipelement du foyer/bâtiment		75 m2
	Ameublement		195 m2
	Librairie et papeterie		90 m2
	Sports et loisirs		1,365 m2
	Agriculture		96 m2
	Electroménager et audiovisuel		150 m2
Alzingen	Equipelement du foyer/bâtiment	Extension	+ 1.800 m2
Soleuvre	Plusieurs branches commerciales	Extension	+ 835 m2
	Produits alimentaires et articles de ménage		100 m2
	Habillement		400 m2
	Chaussures et maroquinerie		50 m2
	Electroménager et audiovisuel		165 m2
	Agriculture		120 m2
Pétange	Produits alimentaires et articles de ménage	Extension	+ 102 m2
Luxembourg - Gasperich	Produits alimentaires et articles de ménage	Changement de la branche	1.750 m2

Soit un total de plus de 7.055 m² d'extension et plus de 11.774 m² de création.

1.8. Formation accélérée pour chefs d'entreprises

Les cours de formation accélérée organisés par la Chambre de Commerce depuis 1980 s'adressent à des intéressés démunis de diplômes d'études et à des commerçants établis, désirant augmenter la gamme de leurs marchandises ou changer de branche commerciale.

Les résultats des tests clôturant actuellement les différentes formations accélérées, organisés sous la tutelle du ministère des Classes moyennes, sont repris dans les tableaux ci-dessous.

a) secteur des transporteurs de marchandises et de personnes²

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>Réussites</i>
1980-1981	13	4
1990-1991	38	13
2000-2001	60	31
2009-2010	92	60
2010-2011	48	41
2011-2012	35	26

b) secteur des cafetiers et exploitants d'hébergement de moins de 10 chambres

Deux cycles-cours en langue luxembourgeoise et française sont offerts par année clôturés par un test. La réussite au test permet l'accès à la profession de cafetier, d'exploitant d'un établissement d'hébergement de moins de 10 chambres ainsi que de dépositaire de boissons alcooliques et non-alcooliques.

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>réussites</i>
1981 (1 cycle)	92	39
1990 (3 cycles)	420	177
2000 (3 cycles)	204	109
2010 (2 cycles)	96	61
2011 (2 cycles)	105	63
2012 (11 cycles)	480	234

² L'examen en question comporte trois volets :

- le tronc commun,
- le transport national de marchandises ou de voyageurs,
- le transport international de marchandises ou de voyageurs

c) secteur des commerçants en gros et en détail

Plusieurs sessions de cours en langue luxembourgeoise et française sont organisées par an.

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>Réussites</i>
1987	49	32
1990	207	132
2000	193	80
2010	307	223
2011	364	187
2012	519	303

2. Pratiques de commerce

2.1. Législation

La loi du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement Européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative, telle que modifiée par :

1. la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs ;
2. la loi du 5 juillet 2004 portant
 - 1) modification de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ;
 - 2) modification de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative ;
 - 3) abrogation de l'article 1135-1, alinéa 2 du Code civil.
3. la loi du 23 avril 2008 déterminant les organes compétents et les sanctions nécessaires à l'application
 - 1) du Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs et du Règlement (CE) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) No 295/91

- 2) des mesures de transposition et d'application des directives et du règlement de l'annexe du Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs a abrogé et remplacé la loi modifiée du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale.
4. la loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales et modifiant :
 - 1) la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative;
 - 2) la loi modifiée du 28 décembre 1988 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales et modifiant l'article 4 de la loi du 2 juillet 1935 portant réglementation des conditions d'obtention du titre et du brevet de maîtrise dans l'exercice des métiers;
 - 3) la loi modifiée du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance;
 - 4) la loi modifiée du 18 décembre 2006 sur les services financiers à distance
5. la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la Consommation

Cette législation poursuit un double objectif :

1. transposer en droit national la directive 97/55/CE sur la publicité comparative tout en complétant certaines dispositions existantes afin de les rendre totalement compatibles avec les dispositions de la directive de 1984, laquelle n'avait pas fait l'objet d'une transposition ; la législation luxembourgeoise ayant été estimée, à l'époque, comme suffisamment proche des normes européennes ;
2. moderniser la législation eu égard à l'évolution des pratiques de commerce et des nouvelles techniques de vente, aux réflexions menées dans les pays limitrophes en ce qui concerne les ventes promotionnelles, les ventes avec prime et les soldes et aux travaux du groupe de travail de la Commission Européenne sur les communications commerciales.

Les règlements d'exécution

Deux règlements grand-ducaux ont été pris en exécution de la loi du 30 juillet 2002. Le premier établit la liste des renseignements et documents à produire à l'appui d'une demande d'autorisation de vente sous forme de liquidation et fixe les modalités suivant lesquelles un contrôle peut éventuellement être effectué en exécution des dispositions de l'article 7 point 2 de la loi du 30 juillet 2002. Le second règlement grand-ducal fixe les modalités de fonctionnement de la commission consultative ayant pour objet d'aviser les demandes de vente sous forme de liquidation et leur prolongation ainsi que les demandes de vente aux enchères publiques de biens neufs sur base de l'article 7 point 1 de la loi du 30 juillet 2002.

2.2. Autorisations de liquidation

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 30 juillet 2002, la commission consultative prévue à l'article 7 a examiné les demandes d'autorisation de liquidation pour les deux seuls motifs légaux désormais prévus à savoir la cessation complète de l'activité commerciale exercée et les cas exceptionnels dûment justifiés. La commission consultative a également émis des avis en ce qui concerne les prolongations d'autorisations de liquidation pour cessation complète de l'activité commerciale exercée et les ventes aux enchères publiques d'articles neufs, pour lesquelles des autorisations ne peuvent être délivrées qu'à titre exceptionnel.

Tableau des autorisations de liquidation délivrées sur base de la loi modifiée du 30 juillet 2002

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
6.1	29	42	31	38	26	22	18	21	13
6.2	1	2	-		-	-	-	-	-
7.1	8	11	6	2	4	7	7	6	2

Art. 6.1 cessation complète de l'activité commerciale

Art. 6.2 cas exceptionnel dûment justifié

Art. 7.1 prolongation de l'autorisation de liquidation

Par ailleurs, des demandes relatives au contenu de publicités commerciales à éditer ou à des pratiques commerciales innovantes ont fait l'objet d'une analyse au regard des dispositions légales, la décision finale appartenant à l'annonceur.

Durant l'année 2012, le service des pratiques commerciales a été saisi de nombreuses demandes de renseignements et de plaintes relatives à différentes tentatives d'arnaques et arnaques en B2B dans les catégories suivantes : répertoires professionnels, fausses factures, renouvellement de marques, noms de domaines, etc. Il est à signaler que le ministère, les chambres et organisations professionnelles ont émis des mises en garde détaillées, tant sur leurs sites que par le biais de la presse quotidienne et des périodiques professionnels. Le « Mois de la Prévention de l'Arnaque » a eu lieu du 15 mars au 15 avril 2012 et à cette occasion un communiqué de presse a mis en garde les éventuelles victimes d'arnaques. Le site de la Police grand-ducale a également repris le communiqué de presse.

Une sensibilisation répétée des professionnels est d'autant plus nécessaire que depuis le 10 février 2010, un arrêt de la Cour d'appel en matière correctionnelle, établit une nette distinction entre « des consommateurs peu avertis du monde du commerce » et des professionnels. Ce qui peut être qualifié d'escroquerie ou de tentative d'escroquerie vis-à-vis d'un consommateur ne le sera pas nécessairement si c'est un professionnel, qui s'en déclare victime.

Par ailleurs, des informations ont été fournies en matière de commerce électronique et de démarchage téléphonique.

3. Heures de fermeture des magasins de détail

D'après les dispositions de la loi du 19 juin 1995 les magasins de détail de l'artisanat et du commerce peuvent rester ouverts au public aux heures suivantes:

les dimanches et jours fériés légaux de 6.00 à 13.00 heures

les samedis et veilles de jours fériés légaux de 6.00 à 18.00 heures

les autres jours de la semaine de 6.00 à 20.00 heures avec possibilité de retarder l'heure de fermeture de 20.00 à 21.00 heures une fois par semaine.

Ces plages d'ouverture, qui constituent le compromis d'une large consultation de tous les milieux intéressés (petit commerce, grandes surfaces, consommateurs, salariés) laissent une grande flexibilité au commerce, afin qu'il puisse adapter son offre de services aux besoins du consommateur et, par conséquent renforcer la compétitivité vis-à-vis de la concurrence étrangère; assurer la qualité de travail des employés en augmentant les possibilités de flexibilité de leur horaire et en prolongeant le repos du week-end.

Notons que certaines branches ne tombent pas sous l'application de cette loi et leurs magasins pourraient, sauf autre disposition réglementaire contraire, rester ouverts toute la journée. Sont notamment concernés les établissements d'hébergement et de restauration, les débits de boissons et campings, les cinémas et certains magasins se trouvant dans un cinéma, les stations de service pour véhicules automoteurs, les magasins des aéroports et certains magasins des gares.

L'article XIV de la loi du 12 février 1999 concernant la mise en œuvre du plan d'action national en faveur de l'emploi, modifie l'article 2 de la loi du 19 juin 1995 en ce qui concerne en particulier les stations de services, les cinémas et les magasins se trouvant dans un cinéma.

Des dérogations aux heures d'ouverture définies par la loi peuvent être accordées pour des raisons économiques majeures à l'ensemble des magasins de détail d'une commune ou à l'ensemble des magasins du pays d'une même branche de commerce ou d'artisanat.

Notons que dans le souci de la protection des salariés, les heures d'ouverture autorisées résultant des dispositions de la loi ainsi que des exceptions et dérogations y prévues ne peuvent préjudicier aux dispositions légales réglant la durée normale du travail et le repos hebdomadaire des salariés.

Au cours de l'année 2011 le Ministère a accordé les dérogations suivantes:

- 25 communes ou localités ont été autorisées à ouvrir leurs magasins certains dimanches (6 au maximum) de l'année ;
- 14 communes ont été autorisées à ouvrir leurs magasins tous les dimanches ;
- 6 dérogations demandées par l'association des exploitants de magasins d'ameublement et des distributeurs de voitures automobiles ont été accordées pour l'ouverture de leurs magasins certains dimanches de l'année.

Suite à plusieurs réunions avec les partenaires sociaux, Madame la Ministre des Classes Moyennes a accordé une dérogation temporaire à tous les commerçants du pays pour pouvoir ouvrir leurs magasins jusqu'à 20:00 heures tous les samedis et certaines veilles des jours fériés, à l'exception des 24 et 31 décembre 2011.

Cette dérogation temporaire a visé la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2012.

La prolongation des heures d'ouvertures étant un droit et non une obligation, les propriétaires et/ou gérants des grands centres commerciaux se sont engagés, indépendamment des clauses de leurs baux commerciaux, de laisser aux locataires le libre choix de reporter ou non l'heure de fermeture au-delà de 18 :00 heures les samedis et les veilles des jours fériés.

Par ailleurs, les gérants des grands centres se sont engagés à fermer leurs portes à 16 :00 heures les 24 et 31 décembre 2011.

Notons que les exploitants des grandes entreprises de la distribution se sont également engagés à négocier, dans le cadre du renouvellement de la convention collective de travail, les avantages à accorder au personnel affecté par la prolongation de l'heure de fermeture en question.

L'extension des heures d'ouvertures est motivée par le comportement des consommateurs et la compétitivité des entreprises luxembourgeoises. En effet, une enquête TNS ILReS sur les comportements d'achats des consommateurs a dévoilé que de nombreux résidents indiquent que les heures d'ouvertures prolongées constituent une des raisons de s'approvisionner à l'étranger. La prolongation des heures d'ouvertures les samedis soirs et les veilles des jours fériés répond donc à une demande des consommateurs.

Etant donné que presque tous nos voisins (Belgique, France, Rhénanie Palatinat), à l'exception du pays de la Sarre, ont libéralisé leurs heures d'ouverture, une adaptation des heures d'ouvertures au Grand-Duché de Luxembourg s'impose pour des raisons de compétitivité.

Rappelons que le programme gouvernemental prévoit que « La fixation des heures d'ouverture du commerce de détail tiendra compte des exigences de la population et de l'évolution de la situation de concurrence dans la Grande Région, ceci sans préjudice des dispositions légales en matière de droit du travail. Les ouvertures dominicales ne seront pas généralisées. Il est envisagé de prolonger les heures d'ouverture les samedis de 18 à 20 heures. Les modalités de cette adaptation des heures d'ouverture seront discutées avec les partenaires sociaux. »

4. Agents de voyages

La loi modifiée du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, a été abrogée par la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation. Les dispositions afférentes ont été reprises dans la partie législative sous un « Chapitre 5. Voyages à forfait ». Le contenu de l'ancienne loi n'est en rien modifié. Les nouvelles dispositions reprennent les conditions d'accès à la profession d'agent de voyages en imposant une garantie financière suffisante en fonction du programme d'activités dans le domaine des voyages, vacances ou circuits à forfait. Cette garantie doit assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité le

remboursement aux acheteurs de fonds perçus; elle résulte de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance crédit et caution. Cette garantie financière doit inclure les frais de rapatriement éventuel et doit, en ce cas, être immédiatement mobilisable sur le territoire national. En outre, l'agent de voyages doit justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

Les règlements grands-ducaux du 4 novembre 1997 et du 26 novembre 2001

Ces règlements grand-ducaux pris en exécution de la loi de 1994 déterminent les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, ainsi que le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 de la loi du 14 juin 1994 ; ils ont été repris dans la partie réglementaire du Code de la Consommation sous la « Section IV : Contrats de voyages à forfait ».

La révision de la Directive du 13 juin 1990

Le secteur des voyages a considérablement évolué au cours des dernières années avec le développement des achats en ligne, l'apparition des compagnies aériennes « low-cost », l'attrait du consommateur pour les croisières et les nouveaux comportements de la clientèle qui tendent de plus en plus souvent à construire son voyage à partir d'éléments proposés par différents prestataires de services plutôt que de choisir un voyage à forfait classique ; c'est pourquoi une refonte de la législation européenne pourrait intervenir à moyen terme. Différentes consultations publiques et réunions avec les parties prenantes ont été organisées par la Commission européenne ces dernières années. Une nouvelle proposition de directive concernant les voyages à forfait devrait être présentée par la Commission européenne en 2013.

La plus grande difficulté rencontrée est celle qui concerne le traitement à réserver aux « voyages à forfait dynamiques ». Il s'agit de voyages à forfait que les consommateurs composent eux-mêmes, le plus souvent (mais pas exclusivement) après avoir réservé un voyage sur un site d'une compagnie aérienne. Dans certains cas les compagnies aériennes offrent aux consommateurs la possibilité de réserver des services additionnels directement sur leurs sites ; dans d'autres cas les consommateurs doivent « cliquer à travers » des sites externes ayant liens avec la compagnie aérienne. Parmi ces services on trouve généralement la réservation d'hébergement ou la location de voitures.

Certains voudraient également étendre le champ d'application de la directive pour qu'il englobe différents services et non pas seulement des forfaits ; il s'agirait surtout de viser les réservations de vols secs. Par ailleurs, certains groupes de consommateurs souhaiteraient que d'autres types de transport et même le logement touristique soient pris en considération par la directive.

5. Service de promotion de l'artisanat et du commerce

5.1. Artisanat

En vertu d'une convention conclue entre le Gouvernement et la Chambre des Métiers a été créé le Centre de Promotion et de Recherche pour l'Artisanat (CPR).

Le Centre de Promotion et de Recherche est géré par une commission ad hoc composée de représentants de la Chambre des Métiers et de délégués du ministère ayant dans ses compétences le département des Classes moyennes.

L'activité du Centre de Promotion et de Recherche consiste, d'une part dans des actions globales, intéressant l'artisanat dans son ensemble, d'autre part, dans des études et travaux sectoriels, mais également dans l'assistance individuelle aux entreprises dans différents domaines.

5.1.1. Réalisations du Centre de Promotion et de Recherche (CPR)

5.1.1.1. *Energies renouvelables et efficacité énergétique*

Mise en place d'un nouveau label "Energie fir d'Zukunft+"

Aujourd'hui le carnet de route du Gouvernement prévoit que toute nouvelle construction devra être du type maison passive à partir de 2017.

Afin de préparer les entreprises artisanales aux nouveaux standards en matière de performance énergétique des bâtiments, la Chambre des Métiers en collaboration avec l'énergieagence Luxembourg, a lancé en novembre 2012 un nouveau cycle de formations baptisé "Energie fir d'Zukunft+".

Cette nouvelle formation sur les maisons passives s'adresse aux chefs d'entreprises artisanales ainsi qu'aux cadres et permettra de garantir une exécution des travaux qualitativement élevée. Une attention particulière sera mise sur la coopération entre les différents corps de métiers.

La formation est clôturée par un examen final international. La réussite à l'examen se traduit par la délivrance du label "Energie fir d'Zukunft+". Les participants seront également certifiés "Artisan Certifié Maison Passive" du "Passivhaus Institut", institut établi en Allemagne qui occupe la position de leader dans la recherche et le développement de concepts de construction, d'outils de planification d'économie d'énergie de bâtiments et de certification de maisons passives.

Le label "Energie fir d'Zukunft+" permettra aux clients/consommateurs d'identifier facilement les entreprises artisanales spécialisées dans le domaine de la construction de nouvelles maisons passives et de l'assainissement de maisons existantes avec des composantes passives. Elles maîtrisent les principes de la certification de l'étanchéité de la maison et disposent par ailleurs des personnes compétentes pour accompagner leurs clients dans les démarches administratives pour l'octroi des subventions prévues par la législation en la matière.

Afin de présenter le nouveau cycle de formation aux entreprises artisanales, la Chambre des Métiers a organisé une conférence de lancement qui a eu lieu en date du 4 octobre 2012.

A l'issue d'un premier cycle de formation qui a eu lieu au Luxembourg durant le mois de novembre 2012, 21 personnes ont reçu le label "Energie fir d'Zukunft+" de la Chambre des Métiers ainsi que le titre "Artisan Certifié Maison Passive" du "Passivhaus Institut".

Autres formations dans le domaine de l'énergie

- Le CPR a par ailleurs élaboré ensemble avec l'énergieagence et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment (IFSB) de nouvelles formations qui se dérouleront sur le site de l'IFSB à Bettembourg afin de préparer les ouvriers à la construction de maisons passives. Ces formations seront dispensées à partir de l'année 2013.
- Le CPR a mis en place ensemble avec le service de la Formation Continue une formation pour les entreprises artisanales dans le cadre des cours techniques "Construction" afin d'expliquer les différents détails du certificat de performance énergétique ainsi que ceux du nouveau régime d'aides en matière d'énergie dans le domaine du logement.
- Le CPR s'est échangé en 2012 avec les chambres des métiers de Trèves, de la Sarre et de la Moselle au sujet des formations dispensées dans le cadre de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables.
- Dans le cadre d'une "Table ronde construction" organisé par l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils, le CPR s'est réuni plusieurs fois avec les autres prestataires de formations au Luxembourg afin de coordiner les différentes formations dans le domaine de l'énergie et de rechercher des synergies entre les différents partenaires.

Information-sensibilisation du grand public

En vue de promouvoir sur une large échelle les avantages rattachés à l'efficacité énergétique, la Chambre des Métiers a mis en place un répertoire des entreprises spécialisées dans les énergies renouvelables et dans l'efficacité énergétique sur son site Internet www.cdm.lu.

En 2012, la Chambre des Métiers a lancé une nouvelle enquête auprès des entreprises afin de déterminer leurs domaines d'activités en matière d'énergie tels que la construction de maisons à haute performance énergétique, l'assainissement énergétique de maisons ou la mise en place des installations techniques. Un article a par ailleurs été publié dans la presse à ce sujet.

Politique énergétique

Au courant de l'année 2012, un nouveau régime d'aides en matière des énergies renouvelables et de l'utilisation rationnelle de l'énergie dans le domaine du logement a été mis en place pour les années 2013 à 2016. A ce sujet, des concertations ont eu lieu entre le CPR et le ministère du Développement durable et des Infrastructures, myenergy ainsi que les fédérations professionnelles concernées.

Le CPR a rédigé un avis au sujet du projet de règlement grand-ducal et a informé les entreprises artisanales des nouveautés introduites par le nouveau régime d'aides.

Une formation pour les entreprises artisanales a été mise en place afin d'expliquer en détail le nouveau régime d'aides.

La Chambre des Métiers a rédigé d'autres avis au sujet des projets de lois et de règlements grand-ducaux en relation avec l'énergie. Des avis ont été élaborés au sujet de la nouvelle réglementation en matière de cogénération et sur le stockage de CO₂.

Dans le cadre des dossiers européens, le CPR a fait le suivi de la directive sur l'efficacité énergétique qui a été publiée au courant de l'année 2012. Le CPR a participé à une consultation de la Commission européenne sur les énergies renouvelables.

Séance d'information sur les aides en matière d'énergie dans la Grande Région

L'objectif de la conférence organisée en date du 25 novembre 2012 par l'Enterprise Europe Network (EEN) du CPR dans le cadre des Journées Création et Développement d'entreprises 2012 à la Chambre des Métiers, était de donner un aperçu général des aides financières en matière des énergies renouvelables dans la Grande Région.

40 créateurs et repreneurs d'entreprises actifs dans le domaine des énergies renouvelables et de l'utilisation rationnelle de l'énergie ont bénéficié non seulement d'une multitude d'informations quant aux textes et dispositions en vigueur au Luxembourg, en France et en Allemagne, mais sont repartis avec une documentation détaillée concernant l'octroi des aides relatives.

Myenergy days

La deuxième édition des "myenergy days", le salon de l'assainissement énergétique au Grand-Duché de Luxembourg qui s'adresse aux professionnels et aux consommateurs s'est tenue du 2 au 4 mars 2012 à la Luxexpo à Luxembourg-Kirchberg. L'exposition thématique a offert une multitude de connaissances, de contacts et de savoir-faire. La Chambre des Métiers est partenaire de cet événement.

Les « myenergy days » étaient agencés en quatre univers thématiques principaux: l'enveloppe du bâtiment, la technique du bâtiment, les services offerts par les architectes, ingénieurs et conseillers en énergie ainsi que le programme de conférences, présentations de produits et démonstrations pratiques.

"Build Up Skills"

Financée par la Commission européenne, l'initiative "Build Up Skills" vise à améliorer les compétences des professionnels du bâtiment dans le domaine de la construction à haute efficacité énergétique et de l'assainissement énergétique.

Le programme "Intelligent Energy Europe" a pour objectif de contribuer à assurer à l'Europe un approvisionnement énergétique sûr, durable et à des prix compétitifs, ceci en soutenant des mesures visant à encourager l'efficacité énergétique et l'utilisation rationnelle des ressources énergétiques, à promouvoir les sources d'énergie nouvelles et renouvelables et à encourager la diversification énergétique. De plus, il soutient des initiatives concrètes en vue d'atteindre les objectifs 20-20-20 que s'est fixé l'Union Européenne en matière énergétique, à l'horizon 2020 à savoir:

- 20% moins d'émissions de gaz à effet de serre ;
- 20% moins de consommation d'énergie ;
- 20% plus d'énergie issue de sources renouvelables.

L'initiative "Build Up Skills" est principalement axée sur la poursuite de l'éducation et de la formation des artisans (cols bleus) dans le domaine de l'efficacité énergétique et de l'énergie renouvelable dans les bâtiments, après leur éducation ou formation initiales ou leur entrée dans la vie active, y compris la qualification des travailleurs sans emploi.

L'initiative comporte deux grands piliers:

1. "Plates-formes nationales pour les qualifications et feuilles de route pour 2020": ce premier pilier vise à lancer des processus de regroupement de toutes les parties prenantes au sein d'un même pays et devra aboutir à la définition d'une stratégie et d'une feuille de route indiquant par exemple les besoins quantifiés, les mesures à prendre, les priorités, etc.

2. "Programmes de qualification et de formation": le second pilier fait appel à des propositions pour l'introduction de nouveaux programmes de qualification ou la mise à jour des programmes existants. Ces propositions devront se fonder sur une feuille de route allant jusqu'en 2020. Cette initiative est complétée par des activités de soutien ciblées à l'échelle de l'Europe.

"LuxBuild 2020", le projet national luxembourgeois

À partir de 2017, toute nouvelle construction au Luxembourg devra remplir les exigences des classes énergétiques AAA.

Le nouveau régime d'aides financières étatiques "PRIME House", qui est entré en vigueur en janvier 2013, vise à inciter davantage aux rénovations énergétiques et à la mise en œuvre d'énergies renouvelables. Il est évident que tous ces objectifs fixés peuvent uniquement être atteints si un nombre suffisant d'artisans qualifiés est disponible dans le secteur de la construction au Luxembourg. Cette qualification est un élément fondamental pour la mise en œuvre de la politique climatique et énergétique nationale. LuxBuild2020 vise par conséquent la formation des artisans et ouvriers du bâtiment.

myenergy, la Chambre des Métiers du Luxembourg et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment constituent le consortium, porteur du projet national Lux-Build2020. Ce consortium a établi un état des lieux (national status quo analysis) regroupant les données structurelles et conjoncturelles du secteur de la construction, les données du parc immobilier du pays ainsi que les données des instituts de formations existants et des formations proposées concernant la construction et rénovation énergétique.

Une plateforme nationale pour la qualification des artisans a été constituée par les représentants du secteur de la construction au Luxembourg. Cette plateforme permettra d'élaborer et de développer différentes stratégies pour préparer au mieux le secteur de la construction et plus particulièrement les artisans actifs sur les chantiers aux objectifs "20/20/20" et aux nouvelles exigences.

Les résultats seront compilés dans une feuille de route qui sera achevée en 2013 et qui servira de base pour le développement des formations dans le domaine de l'artisanat d'ici 2020.

La plateforme se compose comme suit:

- Myenergy
- Chambre des Métiers
- Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment
- Centre de Recherche Public Henri Tudor
- Chambre de Commerce
- Eco-Innovation Cluster
- Energieagence
- Fédération des Artisans
- Fedil-Groupement des Entrepreneurs
- ILNAS

- Institut Nationale pour le Développement de la Formation Professionnelle Continue
- LCGB
- Ministère du Développement Durable et des Infrastructures
- Ministère de l'Économie et du Commerce Extérieur
- Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle
- Ministère du Travail et de l'Emploi
- Neobuild S.A.
- Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils

5.1.1.2. Innovation dans l'artisanat

Le Club innovation

Le Club innovation regroupe un nombre restreint d'entreprises qui souhaitent s'échanger en matière de l'innovation dans l'entreprise et au-delà. Lors de chaque réunion, un thème phare est discuté. Les thèmes touchent aussi bien à l'innovation technologique, qu'à l'innovation organisationnelle ou aux outils de diagnostic de l'innovation. L'échange d'expérience entre participants est l'élément principal de ces réunions. Le Club se réunit de manière informelle plusieurs fois par an.

En 2012, plusieurs réunions ont eues lieu. Les sujets abordés étaient les suivants:

- ClubInno "Optimiser sa présence Internet pour le marketing" ;
- Roadshow "Innovation dans les services" ;
- ClubInno "LEAN CONSTRUCTION" ;
- ClubInno "Le design dans l'artisanat".

Le Club innovation est géré par la Chambre des Métiers en collaboration avec Luxinnovation.

Prix de l'innovation dans l'artisanat – Edition 2012-2013

La 4^e édition du Prix de l'innovation dans l'artisanat a été lancée en automne 2012 afin de toucher toutes les entreprises artisanales potentiellement candidates. La remise des prix se fera début 2013.

Le Prix de l'innovation dans l'artisanat récompense les PME artisanales pour des projets innovants en matière de création, de développement ou de modernisation de produits ou services; de mise en place d'une nouvelle stratégie dans l'entreprise; ou de réalisation d'un transfert de technologie ou d'une coopération de recherche.

23 dossiers de très haute qualité ont été remis au jury, qui a sélectionné 7 candidats finalistes.

La Chambre des Métiers en collaboration avec la Fondation de la Mutualité des PME et de la Fiduciaire des PME, ainsi que leurs partenaires Luxinnovation GIE et la Fédération des Artisans ont créé ce concours afin d'encourager l'innovation dans les entreprises artisanales et inciter les chefs d'entreprises à adopter une stratégie basée sur l'innovation pour garantir leur compétitivité au niveau national et sur les marchés étrangers.

L'innovation – un enjeu majeur pour les entreprises : Collaboration entre la Chambre des Métiers et Luxinnovation

La Chambre des Métiers collabore depuis plusieurs années intensément avec Luxinnovation, notamment afin de sensibiliser et d'assister les entreprises artisanales à l'importance de la gestion consciente de l'innovation dans les entreprises. L'innovation est un facteur de compétitivité majeur.

Plusieurs activités ont été organisées pour les entreprises, par exemple un cycle de formation sur le management de l'innovation, des visites sectorielles proactives auprès des entreprises, un cycle de formation sur la propriété intellectuelle et, de manière plus spécifique, un cycle de séminaires pour l'innovation dans les métiers de l'alimentation.

Un autre élément de la collaboration est l'engagement pour une définition adaptée de l'innovation dans l'artisanat, notamment dans le cadre des programmes et projets européens, mais également dans le cadre des aides étatiques et de la différenciation générale entre l'innovation et la recherche.

5.1.1.3. Construction, marchés publics et développement durable

Centre de Ressources des Technologies et de l'Innovation pour le Bâtiment (CRTI-B)

Le CRTI-B est une plate-forme neutre et ouverte, regroupant tous les acteurs de la construction et visant à améliorer la productivité et la compétitivité des acteurs de la construction. Le CRTI-B publie des clauses contractuelles et techniques qui sont d'application obligatoire pour les marchés publics. La Chambre des Métiers assure le secrétariat du CRTI-B.

Au courant de 2012, plusieurs groupes de travail du CRTI-B ont siégé afin d'adapter les différentes clauses. Une nouvelle version des clauses contractuelles a été publiée en 2012, de même qu'une nouvelle version du commentaire des articles sur cette clause.

Une nouvelle clause technique générale pour les travaux de calorifugeage a été élaborée. Actuellement, à défaut d'une clause technique en la matière, les travaux de calorifugeage sont contenus dans la clause technique sur les installations de chauffage, ce qui a comme conséquence que la description de ces travaux est peu précise, notamment en ce qui concerne le décompte.

La clause technique générale "Enduits intérieurs, plâtrerie et stucs" a été révisée afin d'y intégrer le nouveau classement des niveaux de qualité des surfaces Q1 à Q4 pour que ce classement soit pris en compte lors des adjudications publiques.

Une nouvelle version des prestations standardisées pour les travaux de maçonnerie et de béton ainsi que pour les travaux de terrassement, d'infrastructure et de canalisation a été publiée. De nouvelles prestations ont été élaborées pour le béton apparent et pour les mesures de sécurité et de santé sur chantier. Les chapitres sur les assurances et sur la fourniture de béton et de béton armé ont connus des modifications plus substantielles. Afin de faciliter l'intégration des prestations standardisées dans les logiciels d'établissement des bordereaux, les bibliothèques ont été mises à disposition aux formats habituels (XML, RTF, CSV, SYLK, TXT) ainsi qu'au format GAEB 2000 XML.

Le CRTI-B a également organisé une séance d'information pour architectes et ingénieurs-conseils pour expliquer les nouveaux outils web du CRTI-B qui favorisent la coopération électronique dans les projets de construction. Une centaine de participants était présents à cet événement.

Plusieurs formations ont eu lieu en 2012 pour expliquer les dossiers de soumissions élaborés par le CRTI-B et pour expliquer le déroulement des procédures et les aspects économiques des marchés publics. Une autre formation a été dispensée concernant les différentes assurances de la construction.

Le CRTI-B a envoyé plusieurs lettres d'information aux personnes abonnées sur le portail www.crtib.lu afin de renseigner sur les nouvelles clauses, les formations et séminaires et les nouveaux outils web du CRTI-B.

5.1.1.4. Alimentation et sécurité alimentaire

Le guide de bonnes pratiques d'hygiène

L'année 2012 était surtout marquée par la distribution du nouveau guide de bonnes pratiques d'hygiène. En effet, les 6 guides existants jusqu'ici à savoir les guides de bonnes pratiques d'hygiène pour bouchers-charcutiers, pour boulangers-pâtisseries, pour pâtisseries-confiseurs et glaciers, pour traiteurs et pour meuniers étaient fusionnés dans un même document puisque l'hygiène de base est applicable dans toutes les professions. Ainsi, la première partie du guide concerne les bases de l'hygiène et la deuxième partie reprend des fiches techniques avec des diagrammes de fabrication pour les produits réalisés dans les entreprises des différents métiers. Le guide est également applicable au niveau des stations-service.

La Chambre des Métiers a organisé 4 séances d'information pour familiariser le secteur avec la bonne application des instructions du guide.

L'étiquetage des denrées alimentaires

En octobre 2011, l'adoption définitive du règlement UE 1169/2011 du Parlement européen et du Conseil concernant l'information du consommateur a eu lieu. Ce texte concerne l'étiquetage des denrées alimentaires et introduit un certain nombre d'exigences notamment pour les métiers de l'artisanat.

La Chambre des Métiers a réalisé en 2012 deux séances d'information et de formation du secteur pour les instruire sur la nouvelle démarche à adopter. D'autre part, il importe de relever dans ce contexte qu'un groupe de travail sera instauré sur initiative du ministère de la Santé pour notamment définir une démarche à entamer pour l'étiquetage nutritionnel des produits préemballés. Ce groupe de travail comprendra des représentants des différents ministères compétents et des chambres professionnelles.

Pour ce qui est de l'étiquetage des ingrédients allergènes, la Chambre des Métiers a élaboré un outil pour sa mise en application. En 2012, elle a effectué 4 visites d'entreprises en coopération avec le service de la sécurité alimentaire afin de tester sa mise en pratique. Le lancement définitif de l'outil et des formations relatives est prévu pour la deuxième moitié 2013 puisque l'obligation de l'étiquetage des ingrédients allergènes est applicable à partir de 2014.

Les nouvelles formations

La Chambre des Métiers a encore proposé en 2012 des nouvelles formations bénéficiant du label édité par le ministère de la Santé "gesund iessen, méi bewegen" autour du sujet "sensibilisation à une cuisine plus équilibrée". D'autre part, elle a élaboré une formation concernant la sécurité alimentaire en dehors des locaux propres à l'entreprise et continué les formations quant au bien-être animal lors de l'abattage. Deux nouvelles formations concernant les nouvelles exigences relatives à l'étiquetage ont été intégrées dans le programme de 2012 tout comme une formation concernant les exigences à respecter lors de la reprise et de la rénovation dans le secteur agro-alimentaire.

Les démarches « sécurité alimentaire »

Comme les exigences relatives à la sécurité alimentaire sont notamment réglementées au niveau européen, il importe d'assurer un suivi continu des dites évolutions pour transmettre les informations pertinentes au secteur des métiers de l'alimentation.

Le CPR de la Chambre des Métiers a continué en 2012 d'assister les entreprises par des visites et conseils individuels, par l'élaboration et l'offre de nouvelles formations, par une coopération continue avec les instances concernées tout comme par un conseil pour les aides prévues en relation avec des investissements concernant la sécurité alimentaire.

Pour rappel : Depuis 2010, le ministère des Classes moyennes subventionne les conseils et l'échantillonnage dans le secteur des métiers de l'alimentation.

5.1.1.5. Affaires internationales, marchés européens et en Grande Région / Enterprise Europe Network (EEN) – Chambre des Métiers

Ce service du CPR informe les entreprises sur les actualités européennes et les opportunités du Marché intérieur et propose une assistance aux entreprises qui souhaitent développer leur activité. Il offre des conseils stratégiques pour acquérir de nouvelles parts de marché et un accompagnement pour aborder de nouveaux marchés.

La Chambre des Métiers est membre du réseau européen Enterprise Europe Network. Le réseau luxembourgeois regroupe la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et Luxinnovation, qui se sont alliés dans un partenariat stratégique pour répondre aux besoins des entreprises luxembourgeoises en matière d'internationalisation et d'accès aux marchés européens, de recherche, de développement et d'innovation technologique.

Informations sur les marchés

Le réseau Enterprise Europe Network est établi dans tous les 27 Etats membres de l'Union européenne ainsi que dans plus de 23 autres pays associés, ce qui permet d'obtenir rapidement les informations pertinentes sur des marchés spécifiques.

Des contacts privilégiés avec la Commission européenne, ainsi que des accès aux bases de données spécifiques (législations communautaires, accès aux marchés, appels d'offres, experts, etc) mettent à la disposition des entreprises, un ensemble d'informations nécessaires.

Accès aux marchés étrangers

Le service Affaires internationales et Marchés européens offre une assistance pour accéder de manière durable à de nouveaux marchés, des séminaires pays et propose des visites et participations aux foires et salons à l'étranger.

Les missions économiques luxembourgeoises à l'étranger donnent un premier aperçu d'une région aux participants, et offrent la possibilité de rencontrer des entreprises de manière ciblée dans la région visitée, et en même temps de bénéficier d'un accompagnement et d'une assistance sur place.

Assistance personnalisée

Les demandes les plus fréquentes concernent la prestation de services dans la Grande Région, plusieurs entreprises souhaitent des informations sur d'autres marchés européens comme la Suisse. Les conseils englobent également des informations sur des foires spécialisées à l'étranger, ainsi que par exemple des demandes sur les législations européennes en vigueur.

Formalités pour les prestations ponctuelles en Allemagne, en Belgique et en France

La Chambre des Métiers dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network et en collaboration avec Contact Entreprise réalise au nom des entreprises, les formalités pour la prestation de services dans les trois pays sus mentionnés.

Les prestations de services ponctuelles à l'étranger peuvent représenter un premier pas dans le cadre du développement des activités de l'entreprise. Le service Affaires internationales et Marchés européens assiste les entreprises pour les démarches et formalités à réaliser en vue de la prestation de services dans les autres Etats membres de l'Union européenne. En collaboration avec Contact Entreprise, le service Affaires internationales et Marchés européens accomplit directement au nom de l'entreprise les formalités nécessaires pour la prestation de services en Allemagne, en Belgique ou en France.

Séminaires d'information

La Chambre des Métiers dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network a organisé plusieurs séminaires sur l'accès aux marchés étrangers.

Salons et foires à l'étranger

2 visites accompagnées de salons spécialisés à l'étranger ont été organisées : Batibouw à Bruxelles et SÜFFA à Stuttgart. D'autres salons et foires à l'étranger ont été promus auprès des entreprises.

Dans cet ordre d'idées l'EEN a élaboré et publié une brochure d'information sur les métiers de l'alimentation. Cette publication était réalisée en deux langues pour présenter et promouvoir le secteur au niveau national mais surtout à l'occasion des visites à l'étranger.

Mise en réseau dans le cadre « Enterprise Europe Network Luxembourg »

Un des atouts d'Enterprise Europe Network est l'effet réseau. Les partenaires recherchent des synergies et organisent un certain nombre de manifestations en commun, comme notamment le Forum Entreprises, salon de coopérations transfrontalières entre entreprises.

Coopérations entre entreprises transfrontalières - Recherche de partenaires

Les coopérations entre entreprises transfrontalières sont une solution pour pénétrer plus facilement sur un nouveau marché ou pour y approfondir sa présence. Les profils des entreprises qui sont à la recherche d'un partenaire sont enregistrés dans une base de données en ligne, permettant ainsi une recherche précise selon des critères bien définis.

Des événements de matchmaking multisectoriels ou spécifiques à certains secteurs, permettent aux entreprises de s'enregistrer et de choisir sur catalogue les rendez-vous souhaités. Ces événements permettent de rencontrer plusieurs partenaires potentiels en provenance de différents pays à un endroit unique et dans un espace de temps limité.

Promotion du réseau

Le service formalités, les visites à des foires à l'étranger tout comme des articles dans la presse et dans l'organe d'handwerk a permis de donner une bonne visibilité au EEN de la Chambre des Métiers. Un dépliant promotionnel présentant les trois partenaires luxembourgeois et leurs services spécifiques a été largement distribué. Cet outil est utilisé notamment dans le cadre des activités communes. La structure d'un site web commun plus complet a été définie et sera programmé progressivement.

Politiques et programmes européens

Le programme PIC (Programme pour l'innovation et la compétitivité) offre différentes possibilités de financement aux PME. Le 7e programme cadre recherche et développement a été élaboré spécifiquement pour la participation des PME dans les activités de recherche. Le service Affaires internationales et Marchés européens offre une information actualisée sur les initiatives communautaires en vigueur.

Affaires européennes – Elaboration interactive des politiques européennes

Renforcement de la voix des PME dans l'UE

La Chambre des Métiers dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network suit régulièrement l'actualité européenne, notamment la stratégie de la Commission européenne, le programme de travail, les textes en élaboration, les agendas du Conseil et du Parlement européen afin de réagir au besoin sur de nouvelles initiatives par l'analyse de l'impact sur les PME. Des prises de position sont élaborées et transmises aux institutions concernées ainsi qu'aux partenaires de la Chambre des Métiers au Luxembourg et à l'étranger.

Au niveau interne, un groupe de travail interne de la Chambre des Métiers "Affaires européennes" se réunit tous les trois mois les responsables des différents services et conseillers, afin de se concerter sur les sujets prioritaires touchant à l'UE.

Une démarche conséquente de lobbying communautaire en faveur des PME artisanales est réalisée également par le biais du groupe de travail « Affaires européennes » de l'UEL, au sein duquel les représentants de la Chambre des Métiers participent activement, tout comme dans le cadre de nombreux groupes de travail de l'UEAPME.

Service de veille européenne

Le service de veille européenne basé sur le Journal Officiel de l'Union Européenne (JOUE) complète efficacement cette activité. Une sélection régulière des publications au JOUE pouvant avoir une incidence sur l'artisanat est envoyée selon les différents domaines d'intérêt aux abonnés.

L'inscription au service de veille communautaire permet aux entreprises d'obtenir par courrier électronique régulièrement toutes les actualités en matière de textes législatifs et non législatifs communautaires, structurée par domaine d'intérêt de l'entreprise, p.ex. alimentation, consommateur, fiscalité, innovation, télécommunication etc.

Consultations et panels d'entreprises

La Chambre des Métiers contribue régulièrement à l'élaboration interactive des politiques communautaires. La Chambre des Métiers participe aux consultations lancées par la Commission européenne sur de nouvelles initiatives comme par exemple l'innovation ou la métrologie, mais également lors de révisions de certaines initiatives comme l'acquis consommateur.

Afin de créer un environnement plus favorable aux PME, le réseau Enterprise Europe Network collabore activement pour faciliter le retour d'informations sur les expériences et entraves rencontrées par les entreprises sur le marché intérieur vers la Commission européenne :

Problèmes sur le marché intérieur

Les problèmes que rencontrent les entreprises artisanales sur le marché intérieur sont directement transmises via le système « SME feedback » et « SOLVIT » à la Commission européenne. Une dizaine de cas sont encodés dans la base de données SME Feedback afin d'informer la Commission sur les entraves au sein du Marché intérieur.

Entraves lors de prestation de services à l'étranger

Le service a pu développer des actions de lobbying spécifiques en vue de sensibiliser les autorités européennes et surtout nationales en faveur d'une solution aux problèmes rencontrés par les entreprises artisanales à l'étranger (p.ex. le problème SOKABAU en Allemagne ou l'assurance décennale en France).

5.1.1.6. Service « Contact Entreprises »

Un service performant aux services des créateurs et chefs d'entreprises

Mis en place en 1998, le Centre de Formalités PME a été conçu à l'époque comme un centre devant accomplir pour l'entrepreneur un certain nombre de formalités administratives en relation avec la création respectivement transmission de son entreprise artisanale.

Connaissant un succès grandissant, et dans un souci permanent de développer à la fois l'étendu et la qualité des services offerts, le Centre de Formalités, a évolué au fil des années pour se présenter aujourd'hui comme un point d'appui d'excellence offrant un service complet pour toute personne souhaitant créer ou reprendre une entreprise artisanale et un accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise.

Pour marquer la diversité de l'action de ce service, la dénomination « Centre de Formalités a été changée en 2007 en Contact Entreprise, qui accueille depuis lors les entreprises dans des locaux rénovés.

En tant que « guichet unique » de référence pour les entreprises artisanales, Contact Entreprise prend en charge les principales formalités administratives au niveau de la création d'entreprise/reprise d'entreprise que sont l'obtention de la demande d'autorisation d'établissement, l'inscription au registre de commerce et des sociétés, la déclaration initiale auprès de l'administration de l'enregistrement et des domaines, l'immatriculation auprès de l'administration des contributions directes, la demande d'agrément pour certains métiers auprès du Centre Commun de la Sécurité Sociale, et offre un conseil personnalisé dans la préparation du projet d'entreprise, ceci plus particulièrement au niveau du droit d'établissement, du financement, au niveau juridique, et au niveau social et fiscal.

Concernant la transmission d'entreprise, un thème central pour l'artisanat, alors que dans les 10 prochaines années environ 1.500 chefs d'entreprises partiront à la retraite, Contact Entreprise a mis en place et gère la bourse d'entreprise. Il s'agit d'une plate-forme pour les personnes à la recherche d'un successeur et pour celles intéressées à reprendre une entreprise existante. Les services offerts par la Bourse comportent la publication d'annonces anonymes consultables sur le site www.bourse-entreprises.lu, la mise en contact entre des entreprises à céder et des repreneurs potentiel et une assistance personnalisée.

Contact Entreprise tient par ailleurs à disposition des entreprises et des personnes tentées par l'indépendance des brochures et modèles types dans les domaines les plus variés, à savoir dans le domaine du droit du travail, de la forme juridique, du droit d'établissement, de la gestion juridique d'une entreprise et des aides étatiques.

Contact Entreprise propose également d'accomplir pour le compte des entreprises souhaitant se développer et tentées par la conquête de nouveaux marchés les démarches administratives nécessaires en vue d'une prestation de services dans la Grande Région, ceci en coopération avec l'EEN.

De plus, Contact Entreprises effectue des formalités administratives pour le compte d'entreprises artisanales établies dans d'autres pays de l'Union Européenne et souhaitant prester leurs services au Luxembourg.

Par ailleurs, des cours et des formations pour les futurs chefs d'entreprises sont organisées régulièrement par le service, tant dans le domaine technique que dans le management, afin de les préparer au lancement de leur projet d'entreprise.

L'action de Contact Entreprise ne se limite cependant pas au volet de la seule création d'entreprise, mais offre un accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise. En effet, une assistance est proposée au

niveau juridique qui couvre plus particulièrement les domaines du droit du travail, du droit commercial, du droit contractuel, du recouvrement de créances, du droit de la consommation, du droit de la concurrence, et du droit de la consommation.

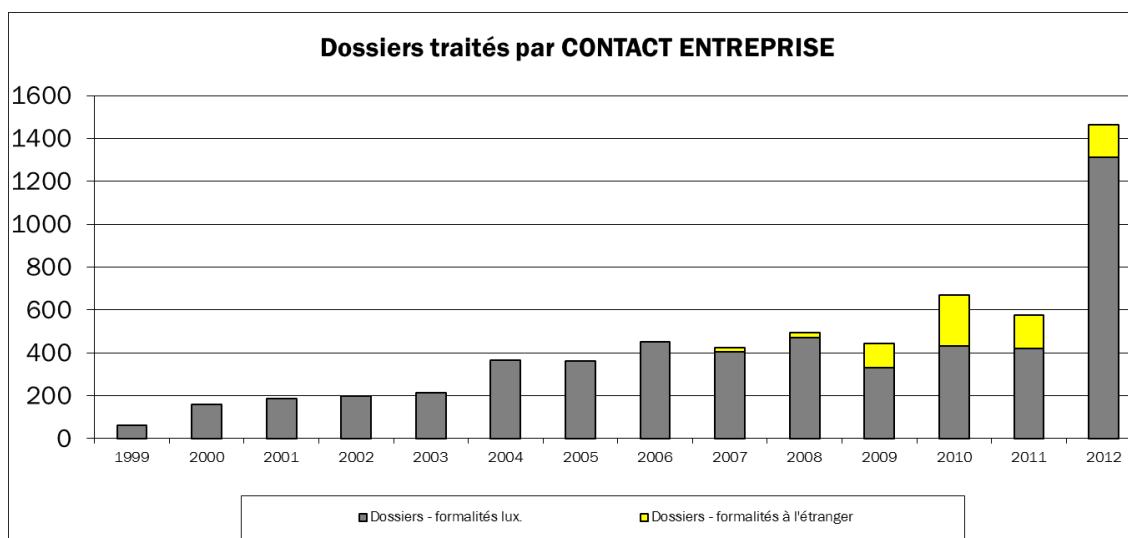
Contact Entreprise s'investit par ailleurs pleinement dans la promotion de l'esprit d'entreprises, que ce soit par des initiatives individuelles ou en partenariat avec d'autres instances publiques ou privées.

Enfin les collaborateurs de Contact Entreprise siègent dans différentes commissions ayant trait à la création d'entreprise, plus particulièrement dans la commission autorisation du ministère des classes moyennes et dans la commission immigration du ministère des affaires étrangères.

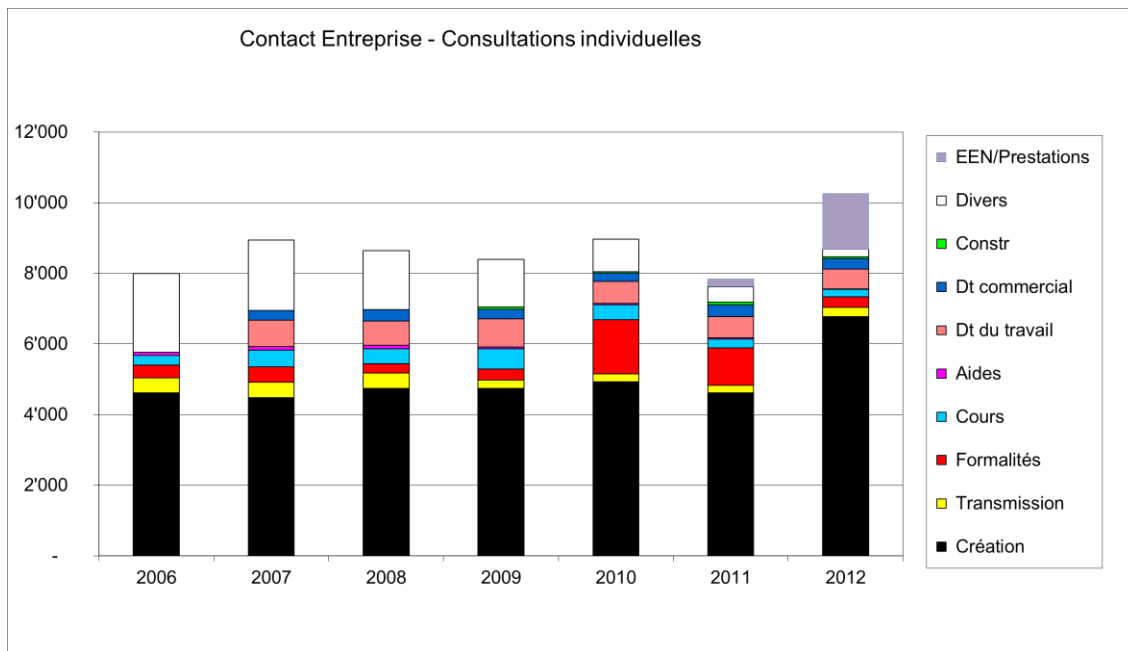
Bilan 2012

L'année 2012 a été intense en travail, comme en témoignent les chiffres-clé:

Ainsi, au niveau des dossiers et formalités au Luxembourg, en 2012, Contact Entreprise a traité 1.312 dossiers et 3.496 formalités concernant des démarches administratives au Luxembourg et 152 dossiers avec 169 formalités concernant la prestation de services à l'étranger. Concernant les formalités à l'étranger, on assiste à une stabilisation du nombre de dossiers, tandis que le nombre de dossiers en relation avec les formalités au Luxembourg a connu une forte hausse (+211%), en raison notamment des dossiers introduits suite à la réforme fin 2011 de la loi d'établissement.

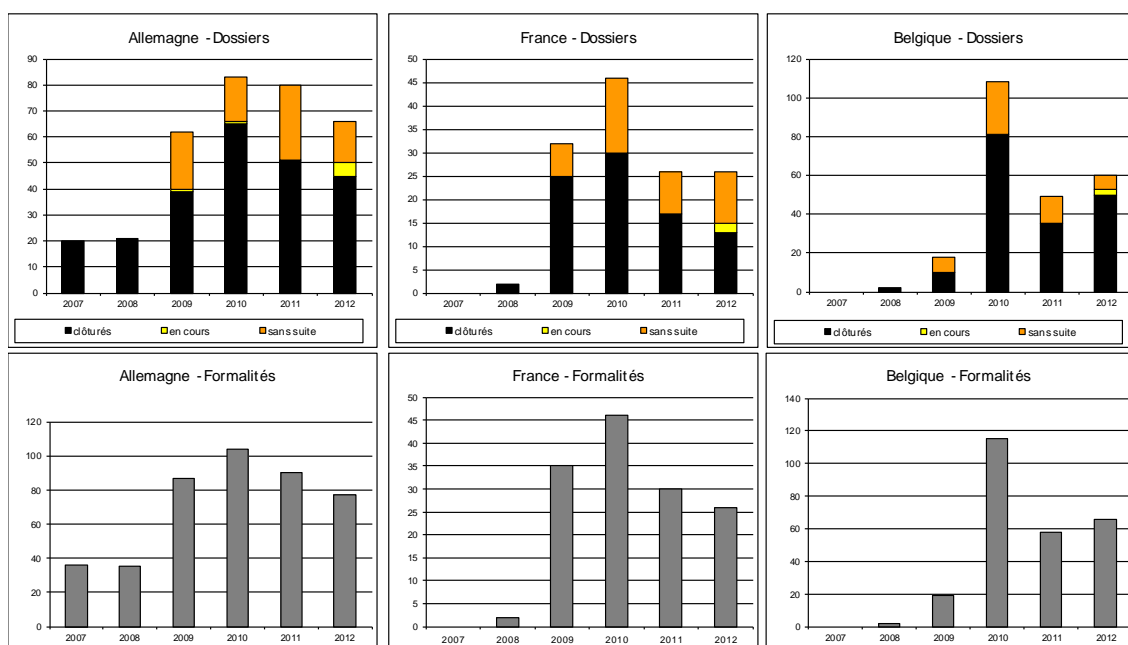


Les consultations individuelles (création et développement d'entreprise) se chiffrent en tout à plus de 20.250 (+31%), se répartissant entre des consultations par téléphone et les rendez-vous dans les locaux de Contact Entreprise. Ainsi, 1.575 visites ont été comptabilisées en 2012, ce qui représente une augmentation de 131% par rapport à 2011. Là aussi, l'effet 'réforme du droit d'établissement' se fait ressentir.



Au niveau de l'accomplissement des formalités à l'étranger, le recours aux services de Contact Entreprise souligne le besoin réel qui existe, surtout pour les petites entreprises, d'avoir une prise en charge des formalités administratives et un conseil approfondi. Ainsi, Contact Entreprise facilite à certains égards la démarche des entreprises tentées par l'expérience dans la Grande Région.

Pour l'année 2012, les recours par les entreprises artisanales à ces services se sont stabilisés. Néanmoins, la revitalisation de ces services restera une priorité pour l'année 2013.



Comme les années précédentes, Contact Entreprise a organisé et géré, en coopération avec le ministère des Classes moyennes, des cours accélérés. Il s'agit, d'une part, des cours pour créateurs d'entreprises. Ces cours, sanctionnés par un examen, s'inscrivent dans le cadre de l'article 4 du règlement grand-ducal du 1er décembre 2011 relative à la liste des activités artisanales.

Contact entreprise - Cours accélérés - Bilan 2012

	Durée [h]	Nb séances	Candidats inscrits	Candidats inscrits examen	Candidats réussis	Taux de réussite
"Créateurs" - printemps	pas de session en 2012					
"Créateurs" - automne	pas de session en 2012					
Systèmes d'alarme	pas de session en 2012					
Pédicure	pas de session en 2012					
Manucure	100	40	23	23	14	61%
Boucher-traiteur	pas de session en 2011					
Retoucheur	/	/	/	9	1	11%
	100	40	23	32	15	47%

Suite à la réforme du droit d'établissement, les cours "Créateurs d'entreprise" s'inscrivent dans un contexte tout à fait nouveau. Considérant que la mise en œuvre d'une nouvelle mouture de cette formation (durée de cours de +/- 100 heures) nécessite un temps de préparation non négligeable, il n'a pas été possible d'offrir ces cours en 2012. La première session de ces nouveaux cours de gestion est ainsi prévue pour automne 2013.

Par ailleurs, la documentation à disposition des entreprises a été partiellement mise à jour. De plus, face à une demande croissante, plusieurs brochures et modèles types sont proposés entre temps également en langue allemande.

Les efforts et initiatives de Contact Entreprise vont se poursuivre en 2013, dans l'optique de s'adapter aux besoins des chefs d'entreprises et des entreprises.

Réforme du droit d'établissement

En 2011, Contact Entreprise a accompagné la mise en œuvre de cette réforme d'envergure ensemble avec le ministère des Classes moyennes et a préparé une vaste campagne d'information et de sensibilisation auprès de entreprises sur les opportunités que présente la nouvelle législation.

Ceci s'est traduit en 2012:

- par la confection de deux brochures d'information (en langue française et allemande) sur le droit d'établissement;
- par la confection d'un dépliant d'information (en langue française);
- par l'organisation, en présence de Madame la Ministre HETTO-GAASCH, de 4 conférences régionales;
- par la réalisation de 748 dossiers supplémentaires de demande d'autorisations.

5.1.1.7 Foire d'Automne 2012: Participation collective de l'artisanat

La Chambre des Métiers était présente lors de la Foire d'automne de Luxembourg avec plus de cent entreprises de l'artisanat sur une surface de 8.000 m².

Sous la campagne: "L'artisanat luxembourgeois, au cœur de vos projets d'avenir", la Chambre des Métiers a mis en lumière l'omniprésence et la place qu'occupe l'artisanat dans la vie de tous et, en l'occurrence, dans la réalisation des projets d'habitat. Pour la Chambre des Métiers, la foire d'automne est l'occasion de promouvoir le savoir-faire et la qualité des entreprises artisanales luxembourgeoises et de montrer la diversité de l'artisanat ainsi que son importance et son poids dans l'économie luxembourgeoise. C'est pourquoi, la Chambre des Métiers a choisi de placer au cœur de son stand, le message "L'artisanat, construit l'avenir" avec lequel elle a interpellé le grand public sur ce secteur dynamique, innovateur, socialement responsable, créateur d'emplois, pilier et stabilisateur de l'économie luxembourgeoise, et donc, source d'avenir.

Pour soutenir ainsi les visiteurs dans leurs projets d'avenir au sens large – qu'il s'agisse pour les uns, de la construction d'une maison ou pour d'autres, la création d'une entreprise ou la poursuite d'une carrière professionnelle dans l'artisanat - une équipe d'experts de la Chambre des Métiers a proposé aux visiteurs des informations et des conseils pratiques dans les démarches de construction ou de rénovation, d'énergies renouvelables, de chauffage ou d'habitat. S'est ajouté à cela des conseils en matière de formation pour les jeunes ou adultes, une assistance pour les créateurs d'entreprises potentiels, ainsi qu'une panoplie d'informations sur d'autres sujets intéressant plus particulièrement les chefs d'entreprises artisanales telles que le nouveau label "Energie fir d'Zukunft+" ou le "Prix de l'innovation dans l'artisanat 2013".

5.1.1.8. Actions positives et promotion de l'esprit entrepreneurial orienté femmes chefs d'entreprise

Le CPR participe activement aux initiatives prises par le Comité Actions positives auprès du Ministère de l'Égalité des Chances, notamment dans le cadre du module « égalité entre les femmes et les hommes en matière de conciliation vie professionnelle et vie privée » est présenté au comité avec des propositions de mesures pour un plan d'action, la recherche de cas de bonne pratique, la réalisation de sondages ou enquêtes auprès de certains corps de métiers voire la promotion des actions positives dans l'artisanat.

Par ailleurs, sous l'égide du ministère des Classes moyennes et du ministère de l'Égalité des Chances, la Chambre des Métiers via son CPR a participé activement en 2011 à la mise en place et à la promotion en coopération de la FFCEL (Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprises du Luxembourg) et la Chambre de Commerce du réseau « Femmes chefs d'entreprises ambassadrices » au Luxembourg, dénommé FEALU (femal entrepreneurship ambassadrices Luxembourg).

5.1.1.9. Environnement

L'envergure de l'assistance-conseils aux entreprises de l'Artisanat dans le domaine de l'environnement et de l'écologie s'est, depuis la création de ce service spécifique du CPR en 1988, constamment développée.

D'une part, la sensibilité croissante des entreprises face aux problèmes environnementaux, mais également et dans une très large partie l'augmentation régulière et systématique du volume de la réglementation en matière d'environnement à laquelle sont confrontées les entreprises, expliquent cette évolution des activités du CPR en matière environnementale.

Cependant, répondre aux normes et aux réglementations en matière d'environnement ne constitue aujourd'hui pas seulement une nécessité suite à des évolutions dans le domaine des législations, mais la conformité aux spécificités environnementales représente également et essentiellement un atout certain par rapport aux entreprises concurrentes et surtout lorsque l'entreprise désire avoir un avantage compétitif sur des marchés porteurs d'avenir.

5.1.1.10. Sécurité et de la santé sur le lieu de travail

Un service de sensibilisation à la mise en place d'une politique de sécurité et de santé dans les entreprises artisanales fonctionne au sein du CPR transmettant aux entreprises les renseignements et documents nécessaires à la maîtrise des problèmes de sécurité et d'hygiène sur le lieu de travail. Le service fait également fonction d'organe de liaison entre différents organismes (Inspection du Travail et des Mines, Association d'Assurances contre les Accidents) et les entreprises.

Formations « travailleur désigné » pour le secteur des métiers de l'alimentation et le secteur de la construction métallique

L'intégration du poste de travailleur désigné dans les entreprises par la loi du 17 juin 1994, concernant la sécurité et la santé des travailleurs, a incité la Chambre des Métiers à organiser depuis 2007 sur une base régulière des séances d'information et des cours spécifiques à la préparation de cette fonction.

Suite à une convention entre la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et LUXCONTROL / IFSB (Institut de Formation du Secteur du Bâtiment), le Centre de Promotion et de la Recherche de la Chambre des Métiers a coopéré en tant qu'expert à l'élaboration d'une formation spécifique pour travailleur désigné dans les deux domaines.

5.1.1.11. Statistiques sur l'artisanat

Depuis plusieurs années, le CPR a veillé à étendre les bases statistiques sur l'artisanat incluant une analyse structurelle des évolutions au niveau des PME de l'artisanat en général tout comme celles au niveau de certains groupes de métiers, surtout en rapport avec les nouvelles créations d'entreprises.

Le CPR a réalisé les statistiques annuelles 2012 concernant l'artisanat plus particulièrement les données en ce qui concerne les entreprises, les ouvriers, les employés et les salariés. L'annuaire statistique électronique 2012 tout comme le dépliant présentant un résumé des statistiques de l'artisanat les plus

importantes sont des produits essentiels en vue de sensibiliser le grand public des perspectives dans l'artisanat.

La présentation du résumé des statistiques sous la forme d'un dépliant a été éditée en 2012 sous un aspect nouveau intégrant des informations statistiques complémentaires.

5.1.1.12. Zones d'activité économiques et aménagement du territoire

Fin 2009, le CPR de la Chambre des Métiers a lancé une enquête auprès des entreprises artisanales afin d'estimer les besoins en terme de surfaces d'activités économiques.

A l'époque les seuls besoins des entreprises artisanales désireuses de délocaliser leur activité s'établissaient à 113 ha. Ce besoin en termes de surfaces a été confirmé par l'enquête récente. Eu égard au fait que ce chiffre ne tient pas compte des besoins en terrains émanant des futurs créateurs d'entreprises, l'on se rend compte qu'un seul secteur économique absorberait une grande partie des surfaces disponibles.

Sur la base de l'enquête sous rubrique, le CPR de la Chambre des Métiers a engagé en 2012 une série d'initiatives en direction des autorités nationales compétentes et assistera les entreprises au niveau individuel en vue de solutionner leurs problèmes spécifiques en matière d'implantation.

5.1.1.13. Simplification administrative

Etant donné les besoins urgent de mettre en œuvre les propositions en relation avec une simplification administrative pour les entreprises identifiées, la Chambre des Métiers a assuré au cours de l'année 2012 une participation active aux groupes de travail instaurés par le CSA (Comité à la simplification administrative).

Le CPR a activement participé aux travaux du CSA instauré en 2004 qui comporte actuellement les groupes suivants :

- Séances plénières ;
- Comité de suivi « Standard Cost Model » : « Statut unique (2009/2010) ; « Urbanisme/Aménagement/Environnement/Projets d'envergure.. » (2010/2011) ; « TVA » (2012) ;
- GT Etablissements classés ;
- GT Aménagement du territoire et aménagement communal ;
- GT spécifiques : Fiscalité, Sécurité sociale, Sécurité et santé, Environnement, Sécurité alimentaire (réunions ad hoc) ;
- GT Union européenne (réunions ad hoc).

5.1.1.14. Le Label : « Made in Luxembourg »

Le label « Made in Luxembourg » est un label d'origine pour faire connaître les produits et biens de qualité et constitue donc une garantie pour les producteurs de biens et service ainsi qu'une sécurité pour les

clients. Environ 150 entreprises artisanales en font actuellement usage. En 2012, bon nombre de nouvelles demandes ont été adressées à la Chambre des Métiers en vue de l'octroi de ce signe.

5.1.1.15. Conseils économiques et techniques / Nouvelles technologie et innovations

En ce qui concerne les sujets d'intérêts économiques et techniques, le Centre de Promotion et de Recherche (CPR) réalise de prime abord une assistance-conseil individualisée en vue de conseiller les chefs d'entreprises artisanales dans la recherche de solutions à leurs problèmes de gestion et de management de l'entreprise. L'ensemble des sujets que cette assistance-conseil individualisée est susceptible d'inclure est très vaste.

5.1.1.16. Service : « Conseils Juridiques »

Le service juridique a intensifié son assistance juridique à toutes les entreprises affiliées à la Chambre des Métiers ainsi qu'à toutes les personnes souhaitant s'établir dans l'artisanat, et ce plus particulièrement dans les domaines suivants:

- droit civil et commercial ;
- droit du travail ;
- droit des sociétés ;
- recouvrement de créances ;
- droit administratif ;
- droit de la concurrence ;
- protection des données personnelles.

Dans le cadre de l'assistance, trois types de services sont proposés :

- Le service répond aux demandes de renseignements des entreprises soit oralement, soit par écrit, soit par la communication des textes légaux ou réglementaires, des contrats types ou des brochures d'information.
- Il offre également des consultations juridiques aux entreprises, et qui ont pour objet de renseigner les entreprises confrontées à un problème juridique sur la marche à suivre (étude d'un contrat ou documents similaires, aide à l'appréciation de l'opportunité d'un licenciement..., orientation vers les juridictions compétentes ou envers le Centre de Médiation, ...).
- Le troisième service offert est l'information à l'attention des entreprises sur les évolutions législatives et jurisprudentielles par le biais d'articles publiés sur le site Internet de la Chambre des Métiers ou dans le "d'handwierk", ou par le biais de séances d'informations.

5.1.1.17. Service Cours de Maîtrise et Cours de perfectionnement

Le CPR organise les cours préparatoires, théorie générale et théorie professionnelle, à l'examen de maîtrise pour les candidats à la maîtrise, les cours de perfectionnement professionnel de même que la formation au management des PME s'adressant aux chefs d'entreprises et à leurs cadres et collaborateurs.

5.2. Commerce

5.2.1. L'apport du département Création et Développement des Entreprises

Le département Création et Développement des Entreprises (département CDE) a pour mission de défendre les intérêts des ressortissants de la Chambre de Commerce, en particulier de ceux relevant du commerce de gros et de détail, d'hôtellerie-restauration, du transport et d'autres activités de services, de dispenser des conseils et de l'assistance aux entreprises ainsi qu'aux créateurs d'entreprises, de promouvoir l'esprit d'entreprise et d'œuvrer vers la simplification administrative.

Les moyens mis en œuvre sont variés : interventions auprès des pouvoirs publics, conseil et assistance personnalisés, campagnes de sensibilisation et d'information (conférences, manifestations, publications, interventions auprès des médias), soutien actif aux projets de création d'entreprises, concertation aux niveaux national, régional et international avec d'autres organisations poursuivant des objectifs similaires, etc.

Le département CDE conseille et assiste les entreprises individuellement en matière juridique et économique. Il offre notamment les services suivants :

- conseil et assistance personnalisés des porteurs de projet de création ou de reprise d'entreprise;
- consolidation du savoir-être des entrepreneurs via le programme BusinessMentoring ;
- soutien dans la cession-reprise d'entreprises (BusinessExchange et Opportunet) ;
- octroi de cautionnements (Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants) et suivi des bénéficiaires (BusinessCheck) ;
- conseil des entreprises en difficultés (VaccinAntiCrise) ;
- mise à disposition de nombreuses sources d'information.

5.2.1.1. L'Espace Entreprises : un guichet unique pour faciliter les démarches

La mission de conseil et d'assistance personnalisés est principalement assurée par l'Espace Entreprises du département CDE. L'Espace Entreprises est un guichet unique qui accueille et informe les entreprises et porteurs de projets à la recherche de réponses à des interrogations relevant de la gestion de l'entreprise. L'Espace Entreprises s'adresse en particulier aux créateurs d'entreprises souhaitant concrétiser leur projet de création ou de reprise, depuis la constitution du dossier jusqu'au suivi de la procédure de demande d'autorisation, mais aussi aux entreprises déjà établies, dans le cadre de diverses démarches administratives.

L'Espace Entreprises est aussi un partenaire de premier ordre pour tout ce qui relève de l'exportation, de la traçabilité et de la sécurisation des échanges commerciaux. Ainsi, l'Espace Entreprises:

- délivre des certificats d'origine ;
- procède à la légalisation de documents ;
- intervient dans la création de certificats numériques Luxtrust ;
- vend des carnets A.T.A. de passage en douane pour l'exportation temporaire ;
- commercialise des codes barre EAN/GS1.

L'Espace Entreprises met également à disposition des personnes intéressées des brochures et autres fiches d'information.

En 2012, l'Espace Entreprises s'est vu renouveler son certificat ISO 9001 pour ses activités de service et de conseils aux entreprises.

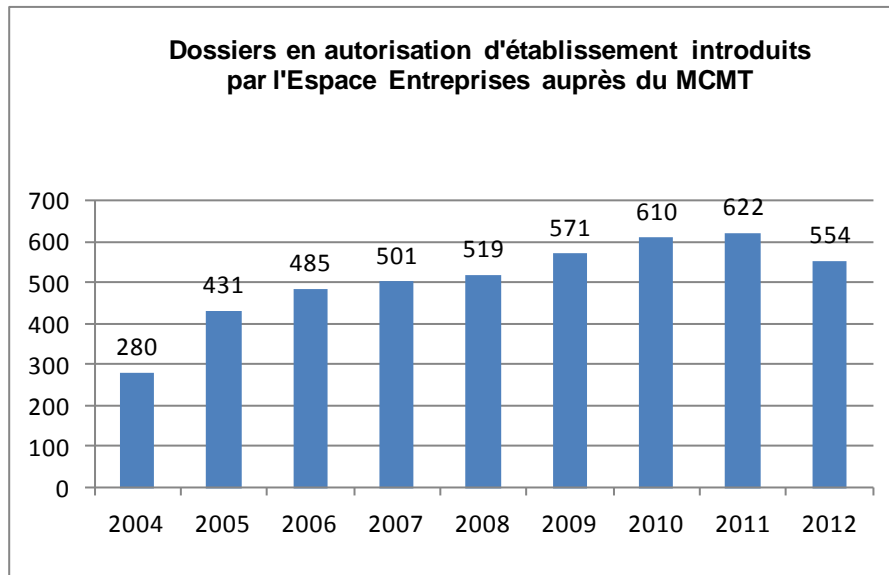
En sa qualité de « Point de Contact Unique Physique – Directive Services (PCU) », l'Espace Entreprises a traité 214 demandes introduites par le biais du site www.guichet.lu au cours de l'exercice 2012.

En 2012, les agents de l'Espace Entreprises ont envoyé 6.990 (5.049 en 2010) courriels en réponse à des demandes émanant de porteurs de projets ou d'entreprises établies, soit une hausse des demandes de 38,44%.

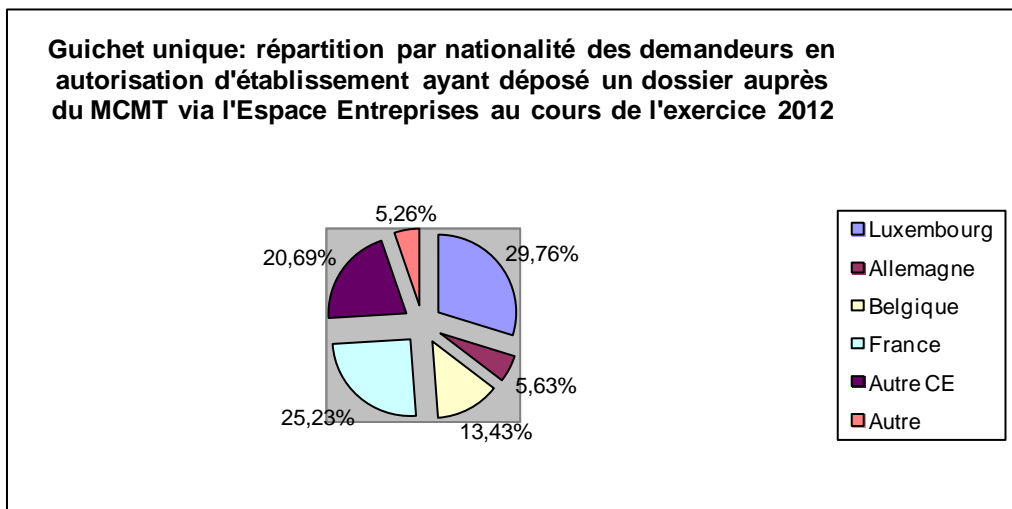
Les prestations de conseils aux candidats-créateurs / repreneurs ont abouti à 554 (622 en 2011) demandes en autorisation d'établissement, ce qui constitue une baisse de 10,93% par rapport à 2011. Les différents clients ont été accompagnés par les agents de l'Espace Entreprises tout au long de la procédure administrative.

Les dossiers ont été introduits par 68,21% (68,01%) d'hommes et 31,79% (31,99%) de femmes.

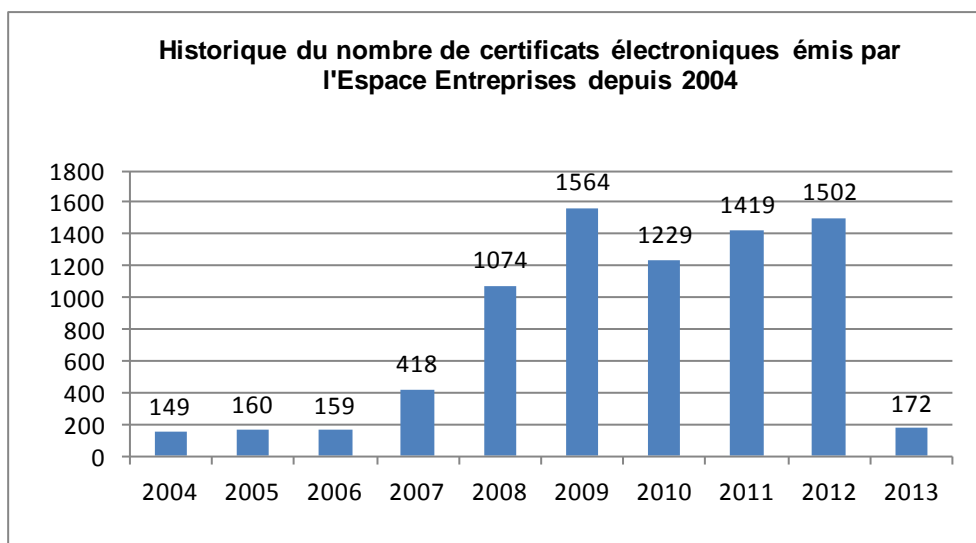
62,73% prévoient de démarrer une activité commerciale de détaillant ou de prestataire de services commerciaux, 15,72% une activité relevant du secteur Horeca, 6,32% une activité de comptable, d'expert-comptable ou de conseil économique, 1,78% une activité relevant d'une profession libérale d'une autre spécialité, 5,02% une profession de l'immobilier, 1,94% une activité de transporteur de marchandises ou de personnes, 3,41% une activité de gestion d'un organisme de formation, 2,27% une activité limitée aux foires et marchés, les 0,81% restants concernant une autre activité.



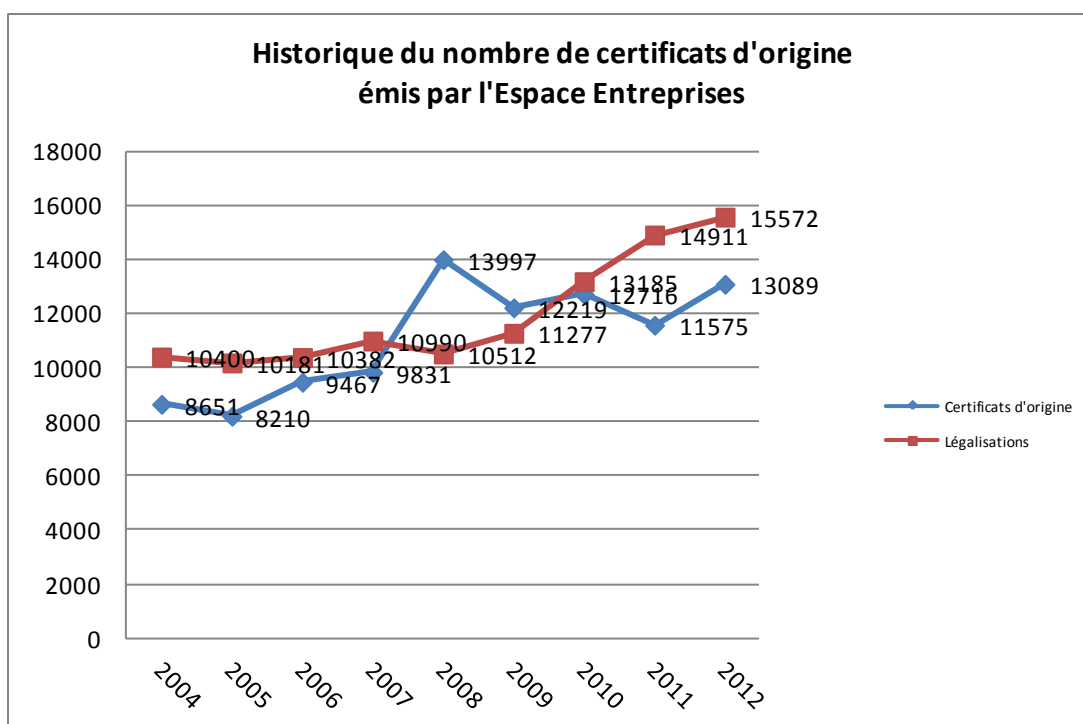
Sur ces porteurs de projet, 29,76% (31,21% en 2011) étaient des ressortissants luxembourgeois, 25,23% (22,59%) des Français, 13,43% (15,00%) des Belges, 5,63% (7,59%) des Allemands, 20,69% (18,97%) des ressortissants d'autres pays de l'Union européenne et 5,26% (4,66%) des ressortissants d'un pays hors Union européenne.

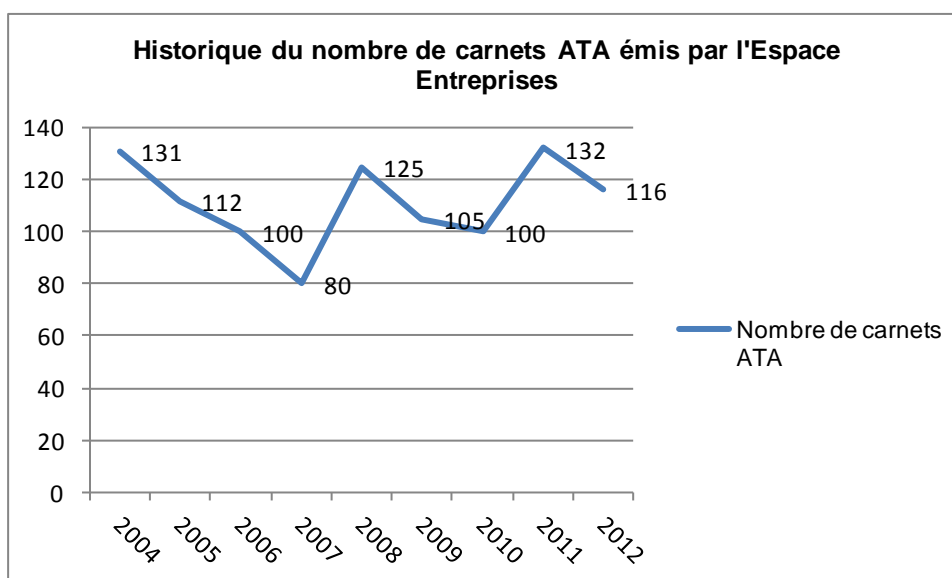


En 2012, l'Espace Entreprises a délivré 1.502 certificats numériques (1.419 en 2011).



Le service a émis 13.089 (11.575) certificats d'origine, a procédé à 15.572 (14.911) légalisations et s'est occupé de 116 (132) dossiers en matière d'exportation temporaire (A.T.A.).





5.2.1.2. Le programme BusinessExchange

Les différentes initiatives du département CDE en matière de reprise-transmission sont réunies au sein du programme BusinessExchange qui se décline en une bourse d'entreprises pour les projets standard, d'un côté, et un accompagnement personnalisé pour les projets nécessitant un haut degré de confidentialité, de l'autre côté.

Dans le but de repositionner sa bourse d'entreprise, une collaboration avec les CCI d'Alsace et de Lorraine a pu être finalisée courant 2012 permettant à la Chambre de Commerce d'intégrer le réseau français « Opportunet ». Depuis le 3^{ème} trimestre 2012, le site « www.opportunet.net » est opérationnel. Le site est constamment alimenté par les services de l'Espace Entreprises. Les activités « bourse d'entreprise » ont abouti au total à 54 offres d'entreprises à céder et à 77 nouvelles demandes de reprises en 2012.

Au niveau du conseil personnalisé en matière de cession-reprise 58 personnes ont été rencontrées en 2012, p/r à 36 rencontres sur 2011. Finalement, 29 mises en contact (matching personnalisé) ont pu être établies par les conseillers de l'Espace Entreprises.

Une conférence de type « table ronde » autour de la transmission d'entreprise « transfrontalière » a été organisée en 2012 au Centre de Conférences de la Chambre de Commerce.

5.2.1.3. La Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants (MCAC)

Les démarches de la MCAC s'inscrivent dans la promotion de l'esprit d'entreprise moyennant l'assistance pratique et financière à la création et au développement des entreprises.

L'objectif principal est de faciliter l'accès au financement bancaire des PME affiliées à la Chambre de Commerce en se portant garant auprès des établissements de crédit agréés au Luxembourg pour les prêts

d'investissement lorsque les garanties disponibles s'avèrent insuffisantes. L'obtention d'un crédit professionnel est devenue un des soucis majeurs des PME luxembourgeoises. Dans un monde bancaire qui devra de plus en plus tenir compte du risque spécifique véhiculé par le client individuel, les conditions bancaires seront fonction de la qualité des garanties offertes. Un cautionnement de la MCAC fournit ainsi à l'entrepreneur un outil important pour négocier les conditions de son financement.

En 2012, 68 demandes de cautionnement ont été introduites à la MCAC par différentes entreprises commerciales. Le comité d'évaluation a approuvé 16 dossiers pour un montant total de 362.246 euros. 7 dossiers (dont 3 créations nouvelles) ont été finalement cautionnés, contre 16 dossiers (dont 10 créations nouvelles) pour l'année 2011.

5.2.1.4. L'initiative « VaccinAntiCrise »

Le 19 mai 2009, la Chambre de Commerce avec le soutien du ministère des Classes moyennes et le support de la Chambre des Métiers ainsi que des banques à guichets de la place, de la MCAC et des professionnels du conseil aux entreprises, ont lancé une initiative de soutien aux entreprises luxembourgeoises touchées par la crise: le VaccinAntiCrise. Le VaccinAntiCrise propose aux entreprises affectées par la crise le soutien et l'accompagnement par des experts agréés par l'initiative VaccinAntiCrise : les accompagnateurs. La coordination de l'initiative est assurée par les services de l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce.

Les avantages de l'initiative consistent en :

- une accessibilité à des prestations d'experts, avec une garantie de délais rapides,
- un accès à des experts confirmés sur base d'une tarification avantageuse,
- un accès à des solutions de financement de ces prestations d'accompagnement moyennant des avances en compte courant ou de prêts,
- une possibilité de cautionnement dans le cadre des solutions de financement,
- une possibilité de subventionnement de ces prestations par les pouvoirs publics.

En 2012, en tout 208 entrepreneurs ont demandé conseil et 37 entrepreneurs se sont déplacés pour bénéficier d'un encadrement personnalisé, p/r à 156 et 32 respectivement en 2011.

5.2.1.5. Le Cadastre du Commerce

Des travaux relatifs à la mise à jour du Cadastre du Commerce, fichier unique reprenant les données qualitatives, quantitatives et géographiques de chaque établissement commercial au Luxembourg, ont été poursuivis en 2012.

Ainsi, un nombre total de 2.453 surfaces commerciales a été relevé fin 2012 (uniquement les ressortissants de la Chambre de Commerce ont été pris en compte), dont 443 disposant de plus de 400m² de surface de vente.

5.2.1.6. Le programme BusinessMentoring

En lançant son nouveau programme de mentorat d'Affaires BusinessMentoring en février 2010, la Chambre de Commerce ambitionnait d'agir sur les étapes clé de la vie des entreprises luxembourgeoises en soutenant les jeunes créateurs et repreneurs d'entreprise implantés au Grand-Duché.

Le programme consiste en l'accompagnement d'un jeune dirigeant (mentoré) par un chef d'entreprise expérimenté (le mentor) sur une période de 12 mois ou de 18 mois. Il repose principalement sur des entretiens mensuels entre mentor et mentoré et est ponctué d'événements variés. Plus précisément, le programme se donne pour objectif d'accroître les compétences personnelles et managériales des entrepreneurs mentorés, de soutenir la croissance des entreprises à Luxembourg et d'aider les repreneurs/successeurs à mieux préparer la relève.

Après 3 ans d'existence, les premiers résultats sont très satisfaisants:

- plus de 350 prospects mentorés contactés ;
- 74 candidats-mentorés rencontrés et 58 présentés en comité de sélection (soit 80%) ;
- 70 événements organisés (conférences, workshops, visites d'entreprises...);
- 1 cycle de formation spécifique aux mentors (modules niveau 1 et 2) organisé;
- 60 dirigeants d'entreprise ayant pris part au programme dont 28 mentorés (dont 30% de femmes) et 32 mentors ;
- 28 binômes constitués, encadrés et suivis ;
- 3 mentorés bénéficiant d'un accompagnement sur phase test (cellule de pré-mentorat) ;
- 3 promotions d'entrepreneurs constituées.

Enfin, le cycle événementiel 2012 aura, cette année encore, rencontré un vif succès, avec un taux de fréquentation moyen de 100 personnes par manifestation. On retiendra notamment la table ronde « Génération Y: vers un nouveau style de management? » (100 participants), la conférence « Stratégie marketing et mobile pour commerçants » (100 participants), la table ronde « CSR : adapting the model to any size company » (80 participants), ainsi que la « Soirée de présentation des Mentorés 2012 » (130 participants).

5.2.1.7. Journées création et développement d'entreprises 2012

Organisées conjointement par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, avec entre autre le soutien du ministère des Classes moyennes et du Tourisme, les Journées Création et Développement d'Entreprise se sont déroulées du 13 au 28 novembre dans les locaux de la Chambre des Métiers. Elles ont notamment débuté le 13 novembre par une "Nocturne" (formule combinant rendez-vous personnalisés préprogrammés et stands d'information), qui a remplacé la traditionnelle conférence de lancement (Kick-off).

La « Nocturne » a été très bien fréquenté puisqu'elle a accueilli pas moins de 185 entrepreneurs (dont 105 rendez-vous préprogrammés contre 97 en 2011) et rassemblé 26 exposants.

Quant aux nombreuses manifestations - 13 au total dont 9 conférences, 1 workshop, 1 table ronde, 1 déjeuner-débat, 1 séminaire sur 2 jours - qui ont été proposés pendant ces deux semaines, celles-ci ont réuni près de 1.260 personnes (contre 750 en 2011), couvrant des thèmes tels que l'optimisation de la stratégie d'entreprise, la transmission transfrontalière, les aides financières en matière d'énergie en Grande Région, le financement des entreprises innovantes ou encore le microcrédit.

Du côté Chambre de Commerce, la formule « témoignages d'entrepreneurs à succès » semble être un format prometteur et adapté aux besoins des entrepreneurs, comme en témoigne la conférence sur « L'optimisation de la stratégie d'entreprise » en présence de M. Jean-Pierre Lutgen, fondateur d'Ice-Watch qui a connu un vif succès et rassemblé pas moins de 130 personnes.

5.2.1.8. Le Réseau FEALU

Suite à un appel d'offres lancé par la Commission Européenne dans le cadre du projet FAME (Femmes Ambassadrices de l'Entrepreneuriat) en février 2010, la Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprise (FFCEL), en collaboration avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, ont pris la décision de participer à l'initiative et de créer le réseau FEALU (Réseau Européen des Femmes Ambassadrices du Luxembourg). Soutenu par le Ministère des Classes moyennes et du Tourisme, le Ministère de l'Egalité des Chances et le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, ce réseau a pour vocation de promouvoir, encourager et développer l'entrepreneuriat au féminin au Grand-Duché du Luxembourg.

En 2012, les Femmes Ambassadrices ont poursuivi la mise en œuvre de leurs objectifs :

- sensibiliser un public large de femmes à la création d'entreprise,
- aider les femmes cheffes d'entreprises actuelles et futures à gagner en visibilité,
- encourager les femmes à développer leur créativité,
- augmenter les capacités managériales,
- développer le potentiel des femmes via le développement personnel,
- développer l'équilibre personnel de femmes dans leur milieu professionnel,
- encourager des femmes cheffes d'entreprises expérimentées à « accompagner » de façon récurrente de « jeunes » créatrices, par exemple en les mentorant.

Côté événementiel, les ambassadrices ont organisé ou participé à différentes manifestations, dont :

- la conférence-débat sur la thématique de la valeur du travail concernant les femmes africaines installées au Luxembourg (8 mars 2012), déjeuners-débats (30 mai et 3 juillet 2012) sur les thèmes de la signification des codes et des symboles associés aux couleurs et sur la diversité dans nos entreprises,
- la signature de la Charte de la diversité (27 septembre 2012), deux ateliers sur la création d'entreprise (15 et 16 octobre 2012),
- le Sommet de la Semaine européenne des PME 2012 à Bruxelles (17 octobre 2012),
- le workshop et la table-ronde sur le micro-crédit (16 novembre 2012),
- la 1^{ère} Assemblée PME à Nicosie (15 et 16 novembre 2012),

- une conférence de presse (20 novembre 2012).

5.2.1.9. Stands collectifs

Dans l'optique de promouvoir les entreprises luxembourgeoises à l'étranger et de mettre en avant le Luxembourg comme terre d'exportation, la Chambre de Commerce a mis en place 6 stands collectifs régionaux et nationaux, en régie propre ou en collaboration avec le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur ou le ministère des Classes moyennes et du Tourisme, à l'occasion notamment des salons professionnels suivants :

- le salon « MIPIM », Marché International des Professionnels de l'Immobilier à Cannes (F), a mis en place du 6 au 9 mars 2012 et pour la 7^{ème} fois, un pavillon national et a accueilli 15 sociétés ou institutions luxembourgeoises exposantes et quelque 400 visiteurs luxembourgeois et étrangers ayant répondu à l'invitation de la Journée Luxembourgeoise organisée par la Chambre de Commerce ;
- le salon « Horecatel », salon spécialisé dans les secteurs de l'Horeca, des collectivités et des métiers de la bouche, dont la 46^{ème} édition s'est déroulée à Marche-en-Famenne (B) du 11 au 15 mars 2012, a rassemblé 9 exposants ;
- le salon « Project Qatar » qui s'est déroulé à Doha, au Qatar du 30 avril au 3 mai a réuni 8 exposants ;
- le salon « Project Lebanon » a eu lieu du 5 au 8 juin 2012 à Beyrouth, au Liban et a vu la participation de 3 entreprises luxembourgeoises ;
- le « Monaco Yacht Show » s'est tenu du 19-22 septembre 2012 à Monaco et a réuni 9 exposants ;
- le salon « Expo Real », salon professionnel de l'Immobilier à Munich (D), du 8 au 10 octobre 2012 a réuni 16 exposants.

Au total, 60 entreprises luxembourgeoises ont participé aux différents stands collectifs mis en place par la Chambre de Commerce.

5.2.1.10. Les actions en matière de certification et de labellisation

Dans le contexte des actions de promotion des produits nationaux sur les marchés étrangers, la Chambre de Commerce a accordé 6 labels « Luxembourg » et 16 labels « Made in Luxembourg » en 2012. Ces sigles, créés en 1984 sur initiative du ministère des Affaires étrangères, de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers, servent à identifier les produits et services luxembourgeois et à souligner leur origine luxembourgeoise. Il permet, d'une part, de mieux faire connaître nos produits de qualité à l'étranger et, d'autre part, d'informer le consommateur luxembourgeois sur les produits indigènes.

5.2.2. L'apport de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg (EEN)

Les activités

- Conférences et séminaires

Dans la continuité de ses actions entreprises à l'intention des PME et des PMI luxembourgeoises, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce a mis en place 4 manifestations au cours de l'exercice 2012 qui ont permis de rassembler au total 375 PME et PMI luxembourgeoises.

Action	Date	Participants
Fit4Fairs - volet n° 1 : Stratégie, Planification & Financement	26 mars	81 participants
Fit4Fairs - volet n° 2 : Marketing & Communication	24 mai	92 participants
Fit4Fairs - volet n° 3 : De la prise de contact à la signature de contrats	28 septembre	61 participants
Conférence de lancement de la Semaine européenne des PME	12 octobre	141 participants

L'Enterprise Europe Network - Luxembourg, la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers et Luxinnovation ont organisé en collaboration avec le ministère des Classes moyennes et du Tourisme et le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, la conférence de lancement au Luxembourg de la 4^e [Semaine européenne des PME](#). La conférence a porté sur « *Les outils essentiels de l'Union européenne pour soutenir l'internationalisation des PME* ». Quatre outils ont été abordés : l'accès aux sources européennes de financement en faveur de la recherche et de l'innovation ; les procédures de recouvrement de créances au niveau européen et, en particulier, le recouvrement d'une créance non contestée ; le recours à une médiation plutôt qu'à une procédure en justice ; l'obtention des dédommagements en cas de retard de paiement.

Dans le cadre de la Semaine Européenne des PME qui s'est déroulée du 12 octobre jusqu'en décembre 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a coordonné au total avec ses différents partenaires 57 évènements liés aux problématiques des PME : propriété intellectuelle, communication, création et transmission d'entreprise, gestion de projets, normalisation, formes de financement innovantes, aides financières en différentes matières, innovation, etc.

- Visites accompagnées aux foires internationales

En 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce a organisé 4 visites accompagnées. Au total, 56 entrepreneurs ont participé à ces visites au cours desquelles les entreprises ont eu la possibilité de visiter une foire internationale et ainsi de découvrir de nouveaux produits, fournisseurs ou clients potentiels.

Action	Date	Participants
CeBIT (Hanovre, Allemagne)	6 mars	39 participants
Sistep-Midest (Casablanca, Maroc)	18-21 septembre	4 participants
Pollutec Maroc (Casablanca Maroc)	3-5 octobre	5 participants
Pollutec (Lyon, France)	27-29 novembre	8 participants

Les services de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg

- Assistance et conseil en matière communautaire

Une action primordiale de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg est le traitement des demandes des entreprises luxembourgeoises et du réseau Enterprise Europe Network ayant trait aux différents thèmes communautaires tels que la législation européenne, les marchés publics, la coopération internationale, etc. Ainsi, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a traité 277 demandes au cours de l'exercice 2012.

- Assistance personnalisée dans l'exécution de formalités et procédures

Conseils en matière de création d'entreprise à l'étranger :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a identifié les procédures à suivre et les organismes compétents sur le continent européen, visés pour la création d'une entreprise, d'une filiale, d'une succursale ou d'une agence sur les marchés européens.

Conseils en matière de libre circulation des marchandises :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a assisté les entreprises dans l'application du principe de reconnaissance mutuelle et dans l'identification des procédures à suivre pour le commerce entre Etats membres.

Conseils en matière de détachement de personnel :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a informé les entreprises sur la législation européenne en vigueur et leur a précisé son application nationale en fonction du pays demandé. Il leur a indiqué la procédure à suivre concernant la couverture sociale et la fiscalité, et leur a transmis les formulaires nationaux de déclaration de détachement ainsi que les coordonnées des organismes à prévenir.

Conseils en matière de marquage CE :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a délivré des informations générales et expliqué la procédure à suivre en fonction du produit visé. De plus, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a délivré des explications sur la législation applicable et a transmis les coordonnées des organismes notifiés et agréés, ainsi que des informations sur les normes.

- Assistance personnalisée : conseils juridique et fiscal

Fiscalité: L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a répondu aux questions des sociétés portant sur les douanes, les impôts, les charges sociales, et les taxes diverses (accises, taxes particulières pour un produit donné). Il a transmis les réglementations applicables, des informations sur leur application et sur les procédures à suivre, et a identifié les organismes compétents.

- Assistance personnalisée : recherche de partenaires potentiels

Profil d'entreprises – Publication de profils à l'intention des clients : En 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié un total de 105 profils de sociétés luxembourgeoises et européennes à la recherche de partenaires, issus des demandes de publication spontanées des sociétés et de la bourse de partenariats interne au réseau Enterprise Europe Network, soit environ 11 profils pour chaque édition du MERKUR.

Par ce biais, une entreprise peut accéder à divers profils et entrer en contact avec une entreprise implantée au Luxembourg ou dans un autre Etat membre de l'Union européenne, en vue de nouer des partenariats. Il s'agit de mettre les entreprises luxembourgeoises en relation avec des partenaires potentiels au Luxembourg, dans les autres Etats membres de L'UE et au-delà, afin de créer une dynamique de collaboration européenne, voire internationale.

- Publications - Veille juridique

En 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié, dans chaque édition du MERKUR, une sélection des textes européens, législatifs et préparatoires, publiés au JOUE – 10 à 20 références – afin de tenir les entreprises luxembourgeoises informées quant aux changements actuels et à venir en matière de législation communautaire. Les entreprises intéressées ont commandé par retour du bulletin-réponse les textes les intéressant, afin d'en obtenir une version électronique ou papier.

- Les marchés publics européens accessibles aux entreprises luxembourgeoises

Tout au long de l'exercice 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a offert à ses clients un service de veille spécialisé pour les marchés publics européens et régionaux. Dans ce cadre, il a également transmis, sur demande, des informations générales sur les législations communautaires en vigueur.

En parallèle à l'envoi quotidien des appels d'offres européens et régionaux, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a assuré un service d'assistance/conseil aux entreprises en matière de marchés publics et de soumissions, plus précisément par la mise à disposition de toute information relative aux marchés publics tant sur le plan communautaire que national, par la mise en contact des entreprises avec les autorités compétentes, la rencontre des entreprises dans nos locaux en cas de projet précis et enfin, la mise en place de toute action utile visant à aider les entreprises en matière de marchés publics et de soumissions.

Le service de veille des marchés publics propose trois formules d'abonnement : l'abonnement « Europe » pour la réception des appels d'offres publiés au niveau européen, l'abonnement « Grande Région » pour la réception des appels d'offres publiés au niveau de la presse de la Grande Région ainsi que l'abonnement « Combi » portant sur la réception des appels d'offres tant européens que régionaux. L'abonnement « Grande Région » a quant à lui été réalisé en partenariat avec l'Enterprise Europe Network de Trèves.

En 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg comptait un portefeuille de 27 clients, dont 9 clients pour l'abonnement « Europe », 10 clients pour l'abonnement « Grande Région » et 8 clients pour l'abonnement « Combi ». Les durées d'abonnement sont de 12 mois.

Consultations publiques

Fin 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a lancé un service portant sur les consultations publiques publiées par la Commission européenne. Régulièrement, et en fonction des sujets des consultations publiques, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg se propose d'être l'intermédiaire entre les sociétés luxembourgeoises et la Commission européenne en les invitant à répondre à ces enquêtes.

Ainsi, en 2012, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a participé à trois consultations thématiques européennes et a permis à 27 sociétés luxembourgeoises de s'exprimer sur diverses thématiques européennes: le règlement alternatif des litiges entre sociétés. Cette consultation s'inscrit dans le cadre du programme de la Commission européenne sur l'entrepreneuriat et l'innovation en vue d'améliorer les outils existants mis à la disposition des PME dans la résolution de leurs litiges commerciaux, tels que la médiation, l'arbitrage et la conciliation ; l'introduction éventuelle de taxes pour l'introduction de demandes d'autorisation auprès de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) en relation avec son projet de document d'orientation relatif à l'évaluation des risques environnementaux (ERE) des animaux génétiquement modifiés ; « Quels sont les 10 actes législatifs les plus contraignants pour les petites et moyennes entreprises (PME)? ». Cette consultation de la Commission européenne vise à alléger les formalités administratives imposées aux PME, et en particulier aux micro-entreprises, à associer davantage les PME à l'élaboration des législations et à évaluer les progrès accomplis en matière de réduction de la charge administrative.

Salons de coopération internationale / Concept *b2fair*

La promotion et la mise en place des plates-formes de rencontres « b2b » constitue une autre activité « phare » du département. Celle-ci favorise le rapprochement des petites et moyennes entreprises à travers l'organisation de rendez-vous d'affaires soigneusement organisés en amont. Dans ce cadre, la Chambre de Commerce a développé le concept *b2fair* qui constitue une méthode simple pour maximiser la participation des petites et moyennes entreprises aux foires internationales.

Dans un monde globalisé et un commerce international florissant, les PME et les PMI ont tout intérêt à prendre part aux échanges internationaux et à étendre leurs marchés. Les foires et salons internationaux ainsi que les partenariats d'affaires internationaux restent des canaux privilégiés pour les PME à la recherche de partenaires sur les marchés étrangers.

Le concept « *b2fair* » combine foires, salons internationaux et échanges de coopération préparés au préalable. Les avantages des deux formes de développement du marché sont réunis : la large gamme de produits/services offerts et le réservoir de contacts potentiels des foires, associés à une sélection sur mesure de partenaires. Dans ce contexte, 8 événements de « matchmaking » *b2fair* ont été activement promus auprès du tissu entrepreneurial luxembourgeois. Sur ces 8 événements, la Chambre de Commerce a organisé sous sa régie propre 6 événements *b2fair*, les deux autres ayant été directement organisés par des organismes partenaires locaux.

Action	Date	Participants
Hannover Messe (Hanovre, Allemagne)	25-26 avril	160 entreprises
Business meets Research*	23 mai	153 entreprises
GR Business Days (Luxembourg)	13-14 juin	260 entreprises
Sistep-Midest (Casablanca, Maroc)	19-22 septembre	121 entreprises
Midest (Paris, France)	6-9 novembre	140 entreprises
Pollutec (Lyon, France)	27-30 novembre	150 entreprises

- Assistance et conseil en matière communautaire

Une action primordiale de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg est le traitement des demandes des entreprises luxembourgeoises et du réseau Enterprise Europe Network ayant trait aux différents thèmes communautaires tels que la législation européenne, les marchés publics, la coopération internationale, etc. Ainsi, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a traité 558 demandes au cours de l'exercice 2011, soit une moyenne de 46 demandes par mois.

- Assistance personnalisée dans l'exécution de formalités et procédures

Conseils en matière de création d'entreprise à l'étranger :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a identifié les procédures à suivre et les organismes compétents sur le continent européen, visés pour la création d'une entreprise, d'une filiale, d'une succursale ou d'une agence sur les marchés européens.

Conseils en matière de libre circulation des marchandises :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a assisté les entreprises dans l'application du principe de reconnaissance mutuelle et dans l'identification des procédures à suivre pour le commerce entre Etats membres.

Conseils en matière de détachement de personnel :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a informé les entreprises sur la législation européenne en vigueur et leur a précisé son application nationale en fonction du pays demandé. Il leur a indiqué la procédure à suivre concernant la couverture sociale et la fiscalité, et leur a transmis les formulaires nationaux de déclaration de détachement ainsi que les coordonnées des organismes à prévenir.

Conseils en matière de marquage CE :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a délivré des informations générales et expliqué la procédure à suivre en fonction du produit visé. De plus, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a délivré des explications sur la législation applicable et transmis les coordonnées des organismes notifiés et agréés, ainsi que des informations sur les normes.

- Assistance personnalisée : conseils juridique et fiscal

Fiscalité :

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a répondu aux questions des sociétés portant sur les douanes, les impôts, les charges sociales, et les taxes diverses (accises, taxes particulières pour un produit donné). Il a transmis les réglementations applicables, des informations sur leur application et sur les procédures à suivre, et a identifié les organismes compétents.

- Assistance personnalisée : recherche de partenaires potentiels

Profils d'entreprises – Publication de profils à l'intention des clients :

En 2011, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié, dans chaque édition du MERKUR, des profils de sociétés luxembourgeoises et européennes à la recherche de partenaires – entre 10 et 20 profils – issus des demandes de publication spontanées des sociétés et de la bourse de partenariats interne au réseau Enterprise Europe Network.

Par ce biais, une entreprise peut accéder à divers profils et entrer en contact avec une entreprise implantée au Luxembourg ou dans un autre Etat membre de l'Union européenne, en vue de nouer des partenariats. Il s'agit de mettre les entreprises luxembourgeoises en relation avec des partenaires potentiels au Luxembourg, dans les autres Etats membres de L'UE et au-delà, afin de créer une dynamique de collaboration européenne voire internationale.

- Publications – Veille juridique

En 2011, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié, dans chaque édition du MERKUR, une sélection des textes européens, législatifs et préparatoires, publiés au JOUE – 10 à 20 références – afin de tenir les entreprises luxembourgeoises informées quant aux changements actuels et à venir en matière de législation communautaire. Les entreprises intéressées ont commandé par retour du bulletin-réponse les textes les intéressant, afin d'en obtenir une version électronique ou papier.

- Les marchés publics européens accessibles aux entreprises luxembourgeoises

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg offre à ses clients un service de veille spécialisé pour les marchés publics européens et régionaux. Dans ce cadre, il transmet également, sur demande, des informations générales sur les législations communautaires en vigueur ; il publie en effet systématiquement des articles sur les dernières orientations prises au niveau de la Commission européenne, inhérentes à l'assistance technique pour l'accès aux marchés publics communautaires et européens et à la promotion de l'accès aux marchés publics européens et régionaux.

En parallèle à l'envoi quotidien des appels d'offres européens et régionaux, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg assure un service d'assistance/conseil aux entreprises en matière de marchés publics et de soumissions, plus précisément par la mise à disposition de toute information relative aux marchés publics tant sur le plan communautaire que national, par la mise en contact des entreprises avec les autorités compétentes, la rencontre des entreprises dans nos locaux en cas de projet précis et enfin, la mise en place de toute action utile visant à aider les entreprises en matière de marchés publics et de soumissions.

Dès lors, fournir des informations et des conseils sur mesure en relations avec les marchés publics européens constitue toujours l'une des activités phares de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg. Le service de veille des marchés publics, service payant depuis 2007, propose trois formules d'abonnement : l'abonnement « Europe » pour la réception des appels d'offres publiés au niveau européen, l'abonnement « Grande Région » pour la réception des appels d'offres publiés au niveau de la presse de la Grande Région ainsi que l'abonnement « Combi » portant sur la réception des appels d'offres tant européens que régionaux. L'abonnement « Grande Région » a quant à lui été réalisé en partenariat avec l'Enterprise Europe Network de Trèves.

En 2011, L'Enterprise Europe Network-Luxembourg comptait un portefeuille de 24 clients, dont 10 clients pour l'abonnement « Europe », 8 clients pour l'abonnement « Grande Région » et 6 clients pour l'abonnement « Combi ». Les durées d'abonnement sont respectivement de 6 et 12 mois.

Informations actualisées, conseil, assistance : l'Enterprise Europe Network-Luxembourg met tout en œuvre pour faciliter l'accès aux marchés publics de l'Union européenne.

Consultations publiques

Fin 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a lancé un service portant sur les consultations publiques publiées par la Commission européenne. Régulièrement, et en fonction des sujets des consultations publiques, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg se propose d'être l'intermédiaire entre les sociétés luxembourgeoises et la Commission européenne en les invitant à répondre à ces enquêtes. Ainsi en 2011, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a participé à 8 consultations publiques et a permis à 70 sociétés luxembourgeoises de s'exprimer sur diverses thématiques européennes : l'instrument financier européen pour succéder au projet LIFE+ (période 2014-2020) ; l'évaluation sur le fonctionnement du marché intérieur pour les entreprises en Europe ; l'identification, l'authentification et la signature électronique sur le marché unique européen du numérique ; l'évaluation du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation (CIP) ; l'Acte pour le marché unique ; l'évaluation de l'impact du programme d'aide au respect de l'environnement visant les PME (ECAP) ; l'internationalisation des PME au-delà des frontières du marché intérieur ; l'évaluation de la directive 89/105/CEE portant sur la transparence des mesures régissant la fixation des prix des médicaments à usage humain et leur inclusion dans le champ d'application des systèmes d'assurance-maladie.

6. Loi-cadre des classes moyennes

1. La loi du 29 juillet 1968

En 1968, le législateur avait prévu une durée d'application quinquennale pour les différentes mesures d'aides précitées. L'article 10 de la loi du 29 juillet 1968 avait prévu la possibilité de reconduction de ces aides par voie de règlement grand-ducal pour de nouvelles périodes de cinq ans.

	Dossiers traités	Investissements réalisés	aides accordées
1968-1972	433	25 051 232,33 €	1 554 887,54 €
1973-1977	993	73 722 870,93 €	2 567 414,20 €
1978-1982	1368	136 792 512,55 €	6 981 709,20 €
1983-1987	1946	204 976 150,02 €	11 569 120,37 €
1988-1992	2790	479 290 442,79 €	19 608 552,33 €
1993-1997	2966	542 473 632,01 €	34 461 467,23 €
1998-2002	2648	541.210.668	41.804.270
2003-2004	958	326.133.886	26.343.867

3

2. La loi du 30 juin 2004

Rappelons que la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes a remplacé la loi modifiée du 29 juillet 1968 ayant pour objet l'amélioration structurelle des entreprises du commerce et de l'artisanat. Elle a introduit un ensemble de régimes d'aides plus adapté à la structure et aux besoins actuels du secteur des PME et tenant compte de l'évolution de la réglementation européenne en matière d'aide d'État et de politique de l'entreprise.

Les **règlements grand-ducaux** ci-après ont été mis en vigueur faisant suite à la nouvelle législation en matière d'aides d'état en faveur du secteur des classes moyennes:

Règlement grand-ducal du 19 février 2005 portant exécution de l'article 7 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un **régime d'aides de minimis**.

Règlement grand-ducal du 19 février 2005 portant exécution de l'article 2 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un **cadre général** des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en faveur des petites et moyennes entreprises.

Règlement grand-ducal du 30 mai 2005 déterminant le fonctionnement et la composition de la commission prévue à l'article 13 der la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes.

Règlement grand-ducal du 24 novembre 2005 portant exécution de l'article 5 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides à la **recherche et au développement**.

Règlement grand-ducal du 24 novembre 2005 portant exécution de l'article 4 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en vue d'encourager et de soutenir les entreprises luxembourgeoises en matière de **protection de l'environnement et d'utilisation rationnelle des ressources naturelles**.

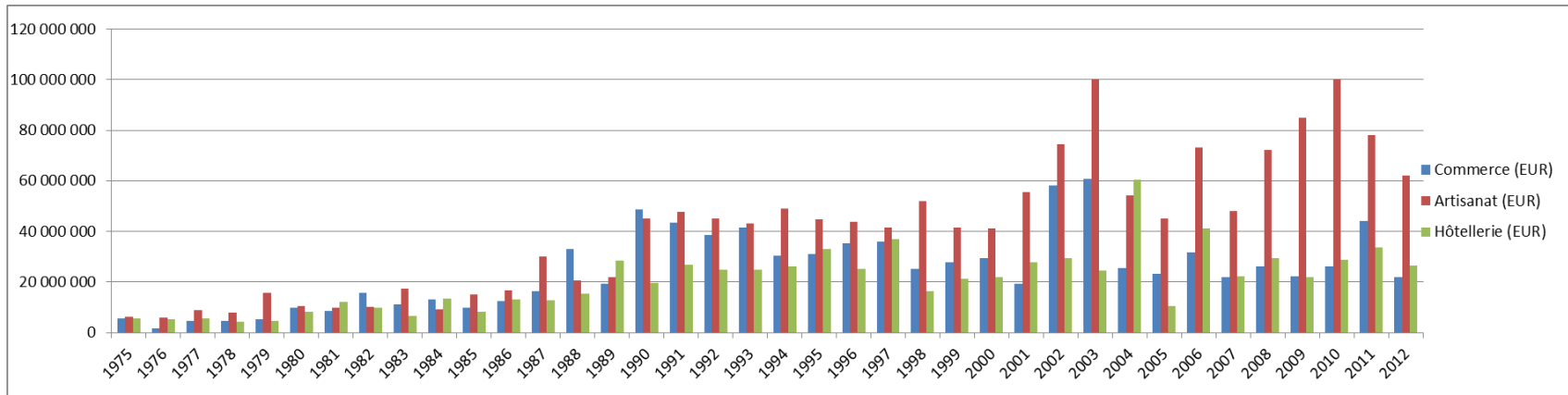
Règlement grand-ducal du 24 novembre 2005 portant exécution de l'article 6 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en matière de **sécurité alimentaire**.

De nouvelles dispositions d'encouragement aux investissements ont été mises en œuvre en 2009 afin de promouvoir la modernisation des petites et moyennes entreprises. Une nouvelle loi est entrée en vigueur permettant la majoration de 33% de certaines aides étatiques à l'investissement dans les petites et moyennes entreprises. Les taux majorés s'appliquent cependant uniquement aux **aides ayant un effet incitatif**. Les aides sont réputées avoir un effet incitatif si, avant le début de la réalisation du projet ou de l'activité en question, le bénéficiaire a présenté une demande d'aide au ministère des Classes moyennes.

Afin de maintenir et de promouvoir la compétitivité des petites et moyennes entreprises luxembourgeoises, un nouveau règlement grand-ducal (règlement grand-ducal du 9 mai 2010 portant modification du règlement grand-ducal du 19 février 2005 portant exécution de l'article 2 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en faveur des petites et moyennes entreprises) est entré en vigueur en 2010 permettant non seulement la majoration de 33% de certaines aides étatiques à l'investissement dans les petites et moyennes entreprises mais encore de subventionner certains activités qui étaient jusqu'à présent exclues du bénéfice de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes.

Les tableaux ci-après indiquent l'évolution des investissements réalisés dans les secteurs de l'artisanat, du commerce et de l'hôtellerie, d'une part, et donnent un aperçu sur les aides accordées depuis l'entrée en vigueur de la loi-cadre des classes moyennes, d'autre part.

³ Les chiffres 1968-1997 sont convertis en euros au taux de 40,3399



Dossiers traités et décidés

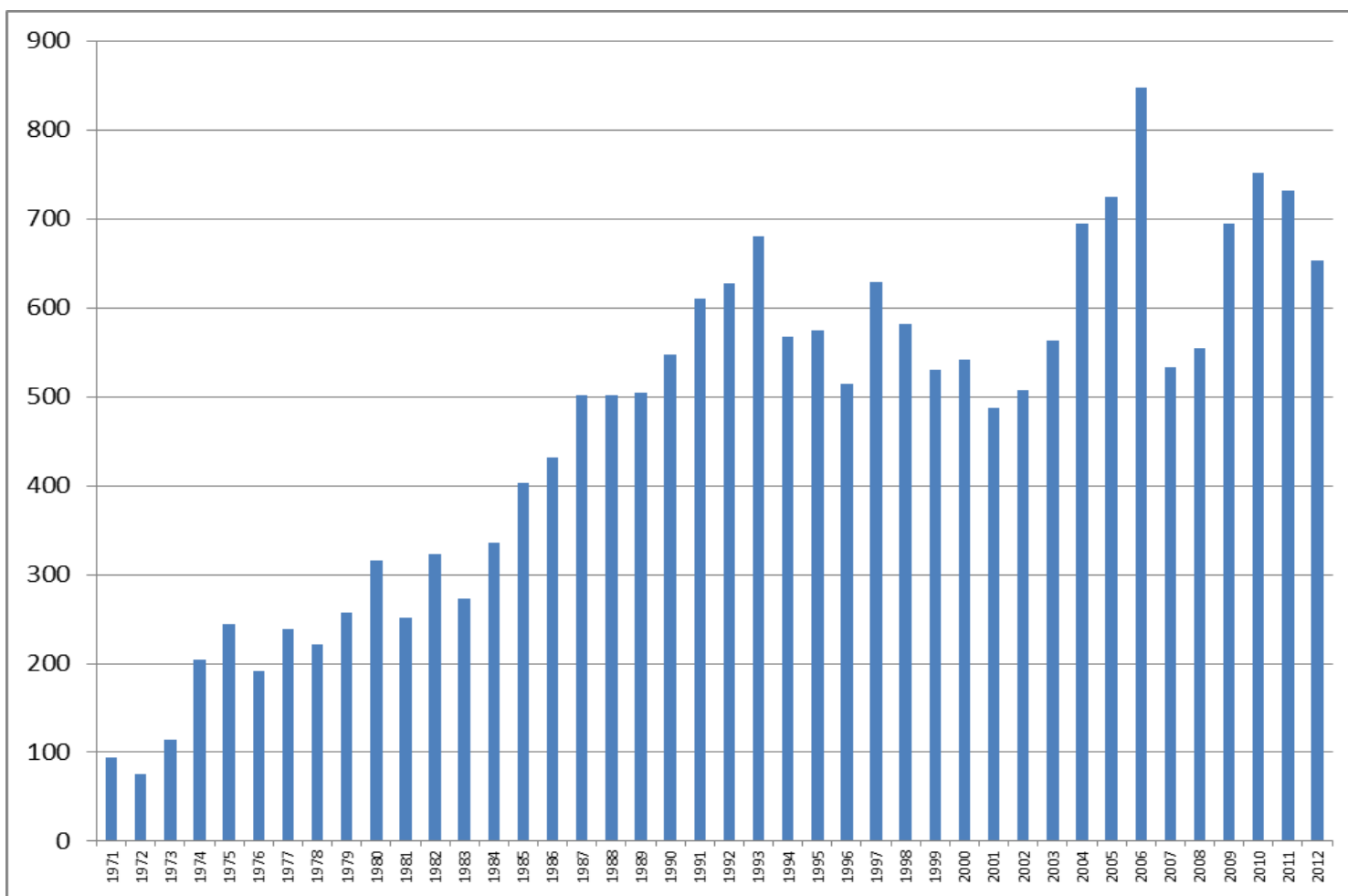
Année	Investissements retenus			
	Commerce	Artisanat	Hôtellerie	Total
1974	4 524 056,83 €	5 865 160,80 €	5 691 635,33 €	16 080 852,95 €
1975	5 585 041,11 €	6 078 349,23 €	5 552 814,95 €	17 216 205,30 €
1976	1 772 438,70 €	5 981 670,75 €	5 371 852,68 €	13 125 962,14 €
1977	4 526 535,76 €	8 740 725,68 €	5 708 987,88 €	18 976 249,32 €
1978	4 682 405,39 €	7 809 946,18 €	4 118 103,81 €	16 610 455,38 €
1979	5 373 672,32 €	15 735 334,62 €	4 667 006,96 €	25 776 013,90 €
1980	9 831 751,32 €	10 403 456,63 €	8 056 718,09 €	28 291 926,03 €
1981	8 576 551,55 €	9 692 898,42 €	12 191 037,16 €	30 460 487,14 €
1982	15 825 852,34 €	10 161 714,31 €	9 666 063,45 €	35 653 630,10 €
1983	11 060 192,76 €	17 368 712,91 €	6 411 887,31 €	34 840 792,99 €
1984	13 222 592,00 €	9 087 990,82 €	13 344 587,89 €	35 655 170,71 €
1985	9 887 764,35 €	15 140 587,68 €	8 154 060,00 €	33 182 412,03 €
1986	12 434 093,56 €	16 605 326,84 €	13 185 940,52 €	42 225 360,92 €
1987	16 299 324,71 €	29 936 536,93 €	12 836 551,73 €	59 072 413,37 €
1988	32 918 735,84 €	20 549 341,67 €	15 221 322,41 €	68 689 399,68 €
1989	19 204 789,48 €	22 060 535,62 €	28 519 469,63 €	69 790 571,79 €
1990	48 557 630,76 €	44 971 962,75 €	19 772 832,21 €	113 302 425,71 €
1991	43 359 161,60 €	47 837 205,97 €	26 755 803,16 €	117 952 170,73 €
1992	38 642 976,46 €	45 267 411,72 €	24 901 806,13 €	109 555 874,88 €
1993	41 445 304,87 €	43 132 162,13 €	24 726 958,84 €	109 304 425,84 €
1994	30 388 240,28 €	49 135 955,47 €	26 066 796,74 €	105 590 992,49 €
1995	31 159 308,85 €	44 799 804,02 €	33 004 024,35 €	108 963 137,22 €
1996	35 374 366,55 €	43 883 098,07 €	25 151 221,84 €	104 408 686,46 €
1997	35 874 925,20 €	41 529 867,48 €	36 801 597,33 €	114 206 390,00 €
1998	25 233 895,65 €	52 003 533,82 €	16 353 213,57 €	93 590 643,04 €
1999	27 754 343,14 €	41 526 121,80 €	21 320 722,83 €	90 601 187,78 €
2000	29 377 163,53 €	41 283 201,69 €	21 774 011,81 €	92 434 377,03 €
2001	19 347 451,48 €	55 606 449,15 €	27 639 835,42 €	102 593 736,05 €
2002	58 022 659,00 €	74 530 295,00 €	29 437 770,00 €	161 990 724,00 €
2003	60 717 457,00 €	100 450 900,00 €	24 416 637,00 €	185 584 994,00 €
2004	25 664 556,00 €	54 270 815,00 €	60 613 521,00 €	140 548 892,00 €
2005	23 289 850,00 €	45 079 254,00 €	10 431 793,00 €	78 800 897,00 €
2006	31 847 827,00 €	73 297 258,00 €	41 276 156,00 €	146 421 241,00 €
2007	21 968 038,00 €	47 943 202,00 €	22 123 734,00 €	92 034 974,00 €
2008	26 236 491,00 €	72 306 016,00 €	29 481 025,00 €	128 023 532,00 €
2009	22 182 880,00 €	84 923 380,00 €	21 965 395,00 €	129 071 654,00 €
2010	26 152 322,00 €	100 359 693,00 €	28 652 285,00 €	155 164 300,00 €
2011	44 149 295,00 €	78 051 334,00 €	33 633 585,00 €	155 834 214,00 €
2012	22 022 840,00 €	62 107 431,00 €	26 522 530,00 €	110 652 801,00 €

⁴ Les chiffres 1974-2001 sont convertis en euros au taux de 40,3399

Année	Subventions en capital			Bonifications d'intérêt			TOTAL
	Artisanat	Commerce	Sous-total	Artisanat	Commerce	Sous-total	
1968				8 958 €	2 997 €	11 955 €	11 955 €
1969	53 947 €	14 378 €	68 324 €	18 428€	4 819 €	23 248 €	51 315 €
1970	99 430 €	23 959 €	123 389 €	18 391 €	21 157 €	39 548 €	100 253 €
1971	61 502 €	37 102 €	98 605 €	23 086 €	24 054 €	47 140 €	118 335 €
1972	50 781 €	107 784 €	158 565 €	33 735 €	23 237 €	56 973 €	137 183 €
1973	46 455 €	52 615 €	99 071 €	38 062 €	40 479 €	78 541 €	197 561 €
1974	129 153 €	68 295 €	197 447 €	45 937€	54 279 €	100 216 €	254 712 €
1975	75 546 €	130 950 €	206 495 €	68 439 €	91 921 €	160 360 €	412 642 €
1976	159 643 €	84 767 €	244 411 €	62 100 €	93 637 €	155 738 €	405 113 €
1977	113 201 €	109 879 €	223 079 €	64 660 €	141 321 €	205 981 €	553 283 €
1978	323 005 €	160 133 €	483 138 €	91 302 €	119 253 €	210 555 €	540 363 €
1979	113 176 €	233 714 €	346 890 €	71 741 €	176 076 €	247 817 €	671 710 €
1980	411 190 €	196 140 €	607 329 €	95 409 €	158 656 €	254 064 €	666 784 €
1981	318 085 €	214 750 €	532 835 €	215 355 €	254 447 €	469 803 €	1 194 054 €
1982	240 810 €	291 875 €	532 685 €	110 612 €	347 898 €	458 510 €	1 264 917 €
1983	229 376 €	365 302 €	594 678 €	217 167 €	475 000 €	692 167 €	1 859 335 €
1984	273 191 €	460 511 €	733 702 €	200 499 €	502 297 €	702 796 €	1 907 890 €
1985	483 532 €	582 131 €	1 065 663 €	229 922 €	462 396 €	692 318 €	1 847 033 €
1986	573 410 €	418 147 €	991 557 €	198 399 €	421 143 €	619 542 €	1 660 227 €
1987	568 711 €	546 801 €	1 115 512 €	237 484 €	456 584 €	694 069 €	1 844 721 €
1988	581 168 €	1 030 104 €	1 611 272 €	160 810 €	533 240 €	694 050 €	1 921 341 €
1989	1 040 434 €	818 644 €	1 859 077 €	385 995 €	1 051 768 €	1 437 763 €	3 927 294 €
1990	1 381 938 €	1 468 465 €	2 850 404 €	273 230 €	767 918 €	1 041 148 €	2 850 213 €
1991	1 570 387 €	1 528 247 €	3 098 634 €	335 169 €	904 298 €	1 239 467 €	3 383 232 €
1992	1 733 817 €	1 364 815 €	3 098 632 €	218 413 €	1 021 054 €	1 239 467 €	3 499 989 €
1993	1 398 070 €	1 326 266 €	2 724 336 €	648 885 €	1 210 314 €	1 859 199 €	4 928 713 €
1994	2 403 371 €	1 562 801 €	3 966 172 €	1 047 084 €	2 299 462 €	3 346 546 €	8 992 554 €
1995	2 175 770 €	1 772 154 €	3 947 923 €	425 457 €	1 060 126 €	1 485 583 €	4 031 292 €
1996	2 472 955 €	2 360 916 €	4 833 870 €	750 515 €	2 348 139 €	3 098 655 €	8 545 449 €
1997	2 013 001 €	2 201 185 €	4 214 185 €	918 066 €	2 180 368 €	3 098 435 €	8 377 238 €
1998	2 936 150 €	2 666 238 €	5 602 388 €	1 080 923 €	2 265 587 €	3 346 510 €	8 958 608 €
1999	3 204 296 €	2 869 091 €	6 073 388 €	826 711 €	2 023 362 €	2 850 073 €	7 723 508 €
2000	2 669 998 €	2 039 927 €	4 709 925 €	690 218 €	1 959 662 €	2 649 880 €	7 259 422 €
2001	2 601 165 €	2 045 873 €	4 647 038 €	565 636 €	1 599 282 €	2 164 918 €	5 929 119 €
2002 ⁵	3 386 530 €	2 827 476 €	6 214 006 €	1 145 798 €	1 354 133 €	2 499 931 €	6 353 995 €
2003	6 194 792 €	6 339 241 €	12 534 033 €	917 484 €	1 414 691 €	2 332 175 €	6 079 041 €
2004	3 882 949 €	4 760 066 €	8 643 015 €	915 815 €	1 746 628 €	2 662 443 €	7 071 514 €
2005	2 889 437 €	1 724 684 €	4 614 121 €	863 701 €	1 439 137 €	2 302 838 €	6 044 813 €
2006	4 210 840 €	3 230 889 €	7 441 729 €	1 283 998 €	2 949 073 €	4 233 071 €	11 415 215 €
2007	2 672 182 €	1 847 817 €	4 519 999 €	1 055 351 €	2 458 619 €	3 513 970 €	9 486 559 €
2008	3 296 140 €	1 419 280 €	4 715 420 €	2 254 013 €	631 964 €	2 885 977 €	6 403 918 €
2009	5 858 428 €	1 009 422 €	6 867 850 €	1 684 414 €	389 972 €	2 074 386 €	4 538 744 €
2010	5 657 321 €	1 374 581 €	7 031 902 €	1 971 500 €	989 073 €	2 960 573 €	6 910 219 €
2011	5 495 735 €	2 499 755 €	7 995 490 €	1 540 908 €	742 166 €	2 283 074 €	5 308 314 €
2012	4 849 470 €	1 652 938 €	6 502 408 €	708 765 €	496 194 €	1 204 959 €	2 906 112 €

⁵ Les chiffres 1968-2001 sont convertis en euros au taux de 40,3399

Dossiers avisés



7. Crédits d'équipements accordés au secteur des classes moyennes

Afin de pouvoir mesurer la portée exacte des interventions gouvernementales en faveur des secteurs de l'artisanat, du commerce et de l'hôtellerie, il faut également considérer les crédits d'équipements accordés par la Société Nationale de Crédit et d'Investissement.

A titre d'information, il importe de rappeler que les demandes en obtention de cette aide gouvernementale sont instruites par les services du Département des Classes moyennes.

Les tableaux ci-après renseignent sur les crédits accordés aux trois secteurs des classes moyennes depuis 1978.

Année	Artisanat	Hôtellerie	Commerce	Total
1978	2 540 661 €	790 532 €	1 039 170 €	4 370 363 €
1979	4 384 865 €	1 641 055 €	1 629 280 €	7 655 200 €
1980	3 104 123 €	1 481 660 €	1 680 470 €	6 266 253 €
1981	3 850 654 €	3 920 436 €	1 938 403 €	9 709 493 €
1982	3 648 249 €	2 568 549 €	1 577 099 €	7 793 897 €
1983	4 584 667 €	3 000 305 €	1 398 814 €	8 983 786 €
1984	6 334 299 €	5 168 456 €	1 991 106 €	13 493 861 €
1985	6 729 318 €	4 995 302 €	2 166 218 €	13 890 838 €
1986	6 503 239 €	5 988 736 €	2 750 279 €	15 242 254 €
1987	9 148 758 €	5 207 301 €	5 603 683 €	19 959 742 €
1988	10 874 841 €	5 593 271 €	4 109 058 €	20 577 170 €
1989	10 174 790 €	10 122 311 €	5 830 307 €	26 127 408 €
1990	13 123 285 €	6 729 566 €	4 688 931 €	24 541 782 €
1991	16 415 261 €	11 073 701 €	6 027 556 €	33 516 518 €
1992	16 822 179 €	10 146 902 €	5 062 506 €	32 031 587 €
1993	11 653 227 €	7 339 607 €	7 279 393 €	26 272 227 €
1994	13 762 330 €	5 592 230 €	5 453 063 €	24 807 623 €
1995	9 767 798 €	5 454 971 €	3 881 393 €	19 104 162 €
1996	10 510 115 €	4 206 951 €	4 467 190 €	19 184 256 €
1997	8 726 992 €	1 449 557 €	2 041 750 €	12 218 299 €
1998	6 805 545 €	2 034 834 €	5 271 505 €	14 111 884 €
1999	9 486 984 €	1 885 800 €	2 444 602 €	13 817 386 €
2000	11 133 791 €	7 344 391 €	3 314 609 €	21 792 791 €
2001	14 326 510 €	7 850 788 €	5 036 304 €	27 213 602 €
2002	10 302 500 €	6 569 200 €	7 826 800 €	24 698 500 €
2003	7 577 400 €	3 099 400 €	5 334 800 €	16 011 600 €
2004	16 484 300 €	4 387 800 €	8 759 300 €	29 631 400 €
2005	11 612 000 €	3 968 300 €	8 349 900 €	23 930 200 €
2006	21 754 000 €	3 677 000 €	10 472 600 €	35 903 600 €
2007	15 227 900 €	4 537 200 €	4 736 600 €	24 501 700 €
2008	16 365 400 €	2 334 200 €	7 638 700 €	26 338 300 €
2009	21 457 000 €	1 983 300 €	6 351 000 €	29 791 300 €
2010	9 755 800 €	5 479 600 €	5 888 200 €	21 123 600 €
2011	10 329 800 €	2 692 300 €	4 783 700 €	17 805 800 €
2012	4 977 100 €	2 570 100 €	1 123 800 €	8 671 000 €

8. Actions menées dans le cadre de la lutte contre le dumping social et les entraves administratives

8.1. Rapport du groupe de travail dumping social

Rappelons que ce groupe de travail a été institué en 1994 pour lutter contre la concurrence déloyale des entreprises opérant sur le territoire du Grand-Duché et étant en infraction avec les prescriptions légales et réglementaires en matière de droit d'établissement, de droit du travail et de sécurité sociale. Ce groupe est composé de représentants des ministères des Classes moyennes et du Tourisme, des Travaux publics, du Travail et de la Justice, du Centre Commun de la Sécurité Sociale, des Administrations des Douanes et Accises, de l'Enregistrement, des Contributions, de l'Emploi et de l'Inspection du Travail et des Mines. Par ailleurs, la Gendarmerie, la Police, les Chambres de Commerce et des Métiers, la Confédération du Commerce et les Fédérations des Artisans et des Industriels font partie de ce groupe.

Afin de renforcer la lutte contre les infractions en matière de droit d'établissement, le Ministère des Classes Moyennes a complété la législation relative au droit d'établissement et au travail clandestin. Depuis la mise en vigueur de cette adaptation de la loi sur le droit d'établissement, les agents de l'Administration des Douanes et Accises sont également habilités à rechercher et à faire sanctionner les infractions à cette loi. Par ailleurs, la loi portant transposition de la directive « détachement » qui permet le contrôle du formulaire E101 et des livres de salaires de toutes les entreprises opérant sur le territoire luxembourgeois a été publiée au Mémorial le 31 décembre 2002.

Des contrôles des chantiers par des actions « dumping social » et « coup de poing » ont été effectués au cours de l'exercice 2011.

En effet, plusieurs actions concertées (actions « coup de poing ») ont été effectuées en 2011 sur des chantiers importants à laquelle ont participé l'Inspection du Travail et des Mines, l'Office des Assurances Sociales, les Forces de l'ordre, etc. Lors de ces contrôles, les infractions constatées étaient les suivantes : non respect de la législation en matière d'autorisation d'établissement, d'autorisation de travail, d'autorisation de séjour, d'affiliation à la sécurité sociale, de la durée du travail, des mesures de sécurité etc.

Lors d'un nombre très important de contrôles de « dumping social » effectués auprès des entreprises et sur des chantiers de petite et moyenne envergure situés dans toutes les régions du pays, la Police Grand-Ducale a constaté 94 infractions en 2011. Lors de ces contrôles, dont plusieurs ont eu lieu le week-end, 192 personnes ont été inculpées par les forces de l'ordre. Notons que des agents de la Police Grand-Ducale ont été formés au cours des années passées en matière de droit d'établissement.

Par ailleurs, la lutte contre des infractions en matière de droit d'établissement a été renforcée par des contrôles effectués par des agents de l'Administration des Douanes et Accises qui ont également été formés au cours des années passées en matière de droit d'établissement et de travail clandestin.

Depuis que des contrôles de "dumping social", et les actions "coup de poing" ont été systématiquement effectués, le nombre d'infractions s'est réduit et la moyenne des infractions constatées par chantier a baissé. Ces résultats mettent en évidence le bien-fondé des actions "coup de poing" qui seront continuées de façon systématique.

Les sanctions prises ont été la fermeture du chantier pour les entreprises en infraction avec la sécurité et le droit d'établissement, l'arrêt du travail pour les ouvriers sans permis de travail et d'expulsion du pays pour ceux sans permis de séjour. Par ailleurs, des procès verbaux ont été dressés pour les infractions commises.

8.2. Rapport du groupe de travail entraves administratives

A l'issue de la réunion du Comité de Coordination tripartite du 13 février 1992, un groupe de travail technique, réunissant des représentants des milieux professionnels et des ministères concernés, a été institué avec la mission d'identifier de façon concrète les entraves que rencontrent les entreprises luxembourgeoises dans leurs efforts d'exporter leurs biens et services dans les régions limitrophes, entraves qui pourraient s'avérer incompatibles avec la réglementation communautaire.

Font partie de ce groupe, les représentants des ministères des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération, des Classes moyennes et du Tourisme, de l'Economie et des Travaux publics ainsi que des Chambres de Commerce et des Métiers.

Sont par ailleurs associés aux travaux de ce groupe, des représentants du ministère du Travail et de l'Emploi et de l'Administration de l'Enregistrement.

Compte tenu du mandat qui lui a été conféré, le groupe de travail s'est fixé comme objectif:

- d'identifier les cas concrets d'entreprises luxembourgeoises ayant été confrontées à des difficultés administratives lors de la prestation de services à l'étranger;
- d'établir une liste des entraves administratives rencontrées par nos entreprises dans les différents pays;
- de consulter les administrations concernées pour déterminer les problèmes qui se posent au niveau bilatéral;
- d'intervenir auprès des autorités compétentes afin d'obtenir soit les explications nécessaires quant à la justification des mesures subies par nos entreprises soit l'abolition des entraves constatées.

Notons toutefois que, malgré les entraves déplorées par le patronat, de nombreuses entreprises indigènes sont allées prester des services au-delà de nos frontières. Ceci constitue la preuve qu'il existe une disponibilité de nos entreprises d'aller offrir leurs produits et services à l'étranger.

Le groupe de travail a dû se rendre compte assez vite qu'il est impossible d'éliminer tout ce qui est ressenti comme entrave par le prestataire luxembourgeois à l'étranger, alors qu'il s'agit en fait souvent de mesures administratives ordinaires auxquelles sont soumises indistinctement les entreprises indigènes et importatrices.

En ce qui concerne les formalités administratives normales à respecter par les entreprises qui désirent exporter leurs produits et services à l'étranger, les Chambres patronales s'efforcent dans la mesure du possible d'informer leurs membres moyennant des communiqués réguliers dans leurs bulletins et de fournir des renseignements personnels sur demande.

Par des circulaires régulières envoyées par les Chambres à leurs entreprises le groupe obtient des renseignements précis concernant les entraves rencontrées. Un problème relevé et qui constitue de l'avis du groupe de travail une distorsion de concurrence pour les entreprises allant prestre des services à l'étranger est notamment la SOKO-Bau.

Cette entrave continue de gêner la prestation de services en Allemagne. En effet, la caisse de congé et d'indemnisation salariale du secteur de la construction SOKO-Bau, anciennement « Urlaubs- und Lohnausgleichskasse der Bauwirtschaft » (ULAK) réclame aux entreprises étrangères qui ont une activité de construction sur un chantier en Allemagne de participer obligatoirement au régime de congés du bâtiment allemand. Dans ce contexte, l'employeur étranger est invité à cotiser un montant de 14,82% sur les rémunérations mensuelles brutes des travailleurs affectés. Vu que la SOKO-Bau ne reconnaît pas le système légal en vigueur au Luxembourg qui couvre les congés payés, les entreprises du Grand-Duché voient leurs charges augmentées considérablement. Le Groupe de travail est d'avis que la cotisation payée par des entreprises luxembourgeoises à cette caisse allemande est superfétatoire et contraire au droit communautaire.

Le ministère des Classes moyennes et du Tourisme espère qu'un accord cadre entre partenaires sociaux allemands et luxembourgeois aura pour conséquence que la SOKO-Bau reconnaîtra le système luxembourgeois et renoncera désormais au paiement d'une cotisation par les entreprises luxembourgeoises. Ajoutons que le sujet a été abordé lors d'une entrevue entre le Secrétaire général du ministère des Affaires étrangères avec le Secrétaire d'Etat allemand lequel a chargé un responsable du « Auswärtiges Amt » d'une analyse de ce dossier. Des informations détaillées et des exemples concrets ayant été fournis par le Luxembourg. Par ailleurs, des entrevues entre un haut-fonctionnaire du ministère du travail allemand et un haut-fonctionnaire du gouvernement luxembourgeois ont eu lieu afin de débloquer la situation.

Au titre de conclusion, le groupe de travail a retenu que l'importance des problèmes rencontrés, tout comme la multitude d'initiatives mises en oeuvre, en partie fructueuses, surtout en ce qui concerne nos relations avec la Belgique, démontrent la nécessité d'un suivi en la matière et d'un effort de concertation entre administrations. Afin de garantir une réussite à moyen terme aux actions engagées, il importe que les autorités renforcent leurs moyens de pression et coordonnent leurs mesures prises afin d'éliminer les entraves dégagées qui représentent des obstacles graves et dans certains cas insurmontables pour nos

entreprises et afin de garantir le libre accès aux marchés voisins dans les termes prévus par le Marché intérieur.

9. Relations Internationales

9.1. Au niveau communautaire

Durant l'année 2012 le ministère a continué à participer activement aux groupes de travail, séminaires, conférences, rapports et consultations notamment dans les domaines suivants :

9.1.1. Le Plan d'Action Entrepreneuriat 2020

Ce plan d'action définit des mesures communes décisives qui permettront de libérer le potentiel entrepreneurial de l'Europe, de lever les obstacles actuels et de révolutionner la culture de l'entreprise. Il vise à faciliter la création d'entreprises et à rendre l'environnement économique plus favorable aux entrepreneurs existants, afin qu'ils puissent prospérer et se développer.

Il propose trois axes d'intervention immédiate:

1. Promouvoir l'éducation et la formation à l'entrepreneuriat, afin de soutenir la croissance et la création d'entreprises.
2. Renforcer les conditions-cadres applicables aux entrepreneurs, en levant les obstacles structurels existants et en soutenant les entreprises dans les phases cruciales de leur cycle de vie.
3. Dynamiser la culture de l'entreprise en Europe et favoriser le développement d'une nouvelle génération d'entrepreneurs.

Le plan d'action pour l'Entrepreneuriat 2020 met l'accent sur la nécessité d'opérer un profond changement culturel en Europe, grâce à une éducation à l'esprit d'entreprise efficace. Il contient des mesures spécifiques visant à aider les entrepreneurs potentiels appartenant à certains groupes sociaux, tels que les jeunes, les femmes, les seniors, les migrants et les chômeurs. De plus, il s'attache à éliminer les obstacles à l'entrepreneuriat, notamment en facilitant l'accès au financement, en réduisant les démarches administratives et en donnant une deuxième chance aux entrepreneurs ayant subi une faillite non frauduleuse.

9.1.2 LeSME Envoy

Afin d'assurer une mise en œuvre rapide et adéquate du SBA, des coordinateurs SBA et des SME Envoyés ou délégués spéciaux pour les PME ont été désignés dans chaque Etat membre. Le nouveau réseau des SME Envoyés ainsi créé travaille en étroite synergie avec le SME Envoyé européen depuis mai 2011. Sa tâche est de défendre les intérêts des petites et moyennes entreprises (PME). Les SME Envoyés ont également pour rôle de vérifier l'application conforme des lois européennes sur les PME et de veiller à ce que les politiques au niveau national, régional et local soient favorables aux PME et que le principe du

« Think small first » soit appliqué systématiquement. Les SME Envoys se réunissent régulièrement afin de partager leurs expériences et se livrer à des "échanges de bonnes pratiques" dans la mise en oeuvre du SBA (Small Business Act for Europe) et plus particulièrement en ce qui concerne les priorités dégagées lors du réexamen de ce texte.

Lors de ces réunions, ils ont l'occasion de confronter leurs points de vue et leurs expériences non seulement entre eux, mais également avec les représentants des organisations européennes en charge des PME. Au niveau national, ils travaillent en étroite collaboration avec les chambres et fédérations professionnelles en particulier pour la mise en oeuvre des 10 principes du SBA qui sont les suivants :

1. créer un environnement dans lequel les entrepreneurs et les entreprises familiales peuvent prospérer et où l'esprit d'entreprise est récompensé,
2. faire en sorte que les entrepreneurs honnêtes qui ont dû déposer leur bilan bénéficient rapidement d'une seconde chance,
3. définir les règles selon le principe «Think Small First»,
4. assurer la réactivité des administrations aux besoins des PME,
5. adapter les outils des pouvoirs publics aux besoins des PME: faciliter la participation des PME aux marchés publics et mieux exploiter les possibilités qui sont offertes aux PME en matière d'aides d'État,
6. faciliter l'accès des PME au financement et mettre en place un environnement juridique et commercial favorisant la ponctualité des paiements lors des transactions commerciales,
7. aider les PME à profiter davantage des potentialités du marché unique,
8. promouvoir le renforcement des qualifications au sein des PME et l'innovation sous toutes ses formes,
9. permettre aux PME de transformer les défis environnementaux en opportunités,
10. encourager et aider les PME à tirer parti de la croissance des marchés.

Au cours de l'année 2012, les coordinateurs SBA et les SME Envoys se sont réunis à plusieurs reprises, en présence du Commissaire européen et vice-président de la Commission Européenne M.Antonio Tajani.

9.1.3. Le Programme-cadre pour l'Innovation et la Compétitivité 2007-2013 (PIC)

La décision 1639/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 2006 a établi un programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (2007-2013). Ce programme, premier du genre, est destiné à répondre de façon cohérente et intégrée aux objectifs de la stratégie de Lisbonne renouvelée pour une action communautaire plus simple, plus visible et plus ciblée en contribuant à promouvoir la

compétitivité des entreprises européennes. Il est spécialement destiné aux PME et soutient l'innovation (notamment l'éco-innovation), améliore l'accès au crédit et fournit des services d'appui en faveur des entreprises dans les régions. Il encourage le recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et aide au développement de la société de l'information. Il incite également à une utilisation plus large des énergies renouvelables et au renforcement de l'efficacité énergétique.

Le PIC intègre des programmes d'appui communautaires spécifiques, de nouvelles actions ainsi que des synergies avec d'autres programmes. Le PIC complète ainsi les initiatives majeures telles que les activités de renforcement de la cohésion, les activités de recherche du programme-cadre pour la recherche et le programme communautaire pour l'apprentissage tout au long de la vie. Les intérêts des PME constituent une priorité transversale et se reflètent dans l'ensemble du programme-cadre. Avec un budget total de 3,621 milliards d'euros, le CIP couvre la période 2007 à 2013 et est composé de trois programmes opérationnels, à savoir :

1. Le programme pour l'innovation et l'esprit d'entreprise (PIE), doté d'un budget de 2,17 milliards d'euros, lequel poursuit ses objectifs au moyen des mesures suivantes:

- l'amélioration de l'accès au crédit pour les PME grâce au capital-risque et à la garantie de prêts; ces instruments financiers, gérés par le Fonds européen d'investissement (FEI) en coopération avec d'autres institutions financières sont destinés à soutenir les entreprises à différentes étapes de leur développement : amorçage, démarrage, expansion et transmission;
- les services d'appui à l'innovation et aux entreprises fournis par l'intermédiaire d'un réseau des centres européens d'entreprise et d'innovation ;
- la promotion et le soutien aux initiatives visant à encourager l'esprit d'entreprise et l'innovation ainsi que l'aide en faveur de l'éco-innovation.

2. Le programme d'appui stratégique en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) a pour objectifs :

- la mise en place d'un espace européen unique de l'information ;
- le renforcement du marché intérieur des produits et services liés aux TIC et des produits et services basés sur les TIC ;
- la promotion de l'innovation par la généralisation des TIC et le renforcement de l'investissement dans ces technologies ;
- la mise en place d'une société de l'information ouverte à tous et de services efficaces et rentables dans des domaines d'intérêt public;
- l'amélioration de la qualité de la vie.

3. Le programme Energie intelligente-Europe (EIE), lequel vise :

- la promotion de l'efficacité énergétique et de l'utilisation rationnelle des ressources énergétiques ;
- la promotion des sources d'énergie nouvelles et renouvelables et de la diversification énergétique ;
- la promotion de l'efficacité énergétique et de sources d'énergie nouvelles dans les transports.

9.1.4 Le Programme pour la compétitivité des entreprises et les PME (COSME)

2014-2020

Le programme COSME devrait débuter le 1er janvier 2014, il sera doté d'un budget de 2,5 milliards d'euros (prix courants) pour la période 2014-2020.

Objectifs :

- faciliter l'accès des PME aux financements ;
- créer un environnement favorable à la création et à la croissance des entreprises ;
- encourager l'esprit d'entreprise en Europe ;
- renforcer la compétitivité durable des entreprises européennes ;
- aider les PME à opérer en dehors de leur pays d'origine et favoriser leur accès aux marchés.

Le programme COSME :

- assurera la continuité des initiatives et des actions entreprises dans le cadre du programme pour l'innovation et l'esprit d'entreprise (PIE), telles que le réseau Enterprise Europe Network, en s'appuyant sur les résultats obtenus et les enseignements tirés ;
- conservera les nombreux éléments positifs du PIE, mais sera simplifié afin que les entrepreneurs et les PME puissent plus facilement en bénéficier ;
- contribuera à soutenir, à compléter et à coordonner les actions des pays membres de l'UE. COSME abordera des questions transnationales qui, grâce aux économies d'échelle et à l'effet de démonstration, peuvent être traitées plus efficacement au niveau européen.

Résultats attendus :

- Les entrepreneurs et les PME accéderont plus facilement aux financements.
- L'emploi indépendant et les entreprises seront davantage reconnus comme étant des sources importantes de croissance et de création d'emplois.
- Les différents pays de l'UE bénéficieront d'une industrie plus compétitive, d'un plus grand nombre d'entrepreneurs et d'un taux d'emploi plus élevé.

Principaux bénéficiaires :

- Les **entrepreneurs existants** (en particulier les PME), qui auront plus facilement accès à des financements pour démarrer, consolider ou étendre leurs activités.
- Les **futurs entrepreneurs** (y compris les jeunes), qui bénéficieront d'une aide pour créer leur entreprise.
- Les **autorités nationales, régionales et locales**, qui disposeront d'outils pour mener des réformes efficaces: données et statistiques fiables à l'échelle de l'UE, partage de bonnes pratiques et soutien financier pour expérimenter et développer des solutions durables pour améliorer la compétitivité globale.

Impact sur la compétitivité des grandes entreprises et des PME

COSME devrait entraîner une croissance du PIB de l'UE de 1,1 milliard d'euros par an.

Le réseau Enterprise Europe Network devrait aider 40 000 entreprises à conclure des accords de partenariat, donnant lieu :

- au lancement de 1 200 nouveaux produits, services ou processus commerciaux chaque année;
- à une augmentation du chiffre d'affaires des entreprises soutenues de 400 millions d'euros par an.

L'accès aux financements sera facilité pour les entrepreneurs, notamment ceux qui veulent se lancer dans des activités transfrontalières, grâce à des prêts et des investissements supplémentaires évalués à 3,5 milliards d'euros par an pour les entreprises européennes.

9.2. Au niveau OCDE

9.2.1. Le groupe de travail sur les PME et l'entrepreneuriat (GTPMEE)

Lors des deux réunions du groupe de travail durant l'année 2012, les délégués ont pu partager leurs expériences quant aux diverses mesures prises en faveur des PME et de l'entrepreneuriat dans leurs pays respectifs. Parmi les questions abordées par les délégués, il faut citer :

- le financement des PME avec la médiation crédits, les sociétés mutuelles de garanties, les instruments de financement alternatifs,
- la globalisation et la nécessité de pousser les PME à prospecter au-delà des frontières. l'internationalisation du secteur des services,
- la croissance verte, l'innovation et l'emploi,
- le besoin de statistiques sur les PME,
- l'évaluation des politiques en faveur des PME et de l'entrepreneuriat,
- l'environnement réglementaire des PME.

9.2.2. Le réseau ICPEN/RICPC

Ce réseau, auquel participe activement le ministère des Classes moyennes et qui fonctionne depuis 1992 entre la plupart des Etats membres de l'OCDE et des Etats ayant un statut d'observateur au Comité OCDE pour la protection des consommateurs, comprend au moins un représentant de chaque pays membre, chargé dans ce pays de promouvoir et de faire appliquer la législation nationale relative aux pratiques commerciales et à la protection des consommateurs. L'ICPEN/RICPC tend à améliorer les contacts et à promouvoir une coopération pratique entre ses membres dans la poursuite des infractions transfrontalières.

L'année 2012, comme les années précédentes a encore vu un nombre élevé d'arnaques aux répertoires professionnels, dont sont principalement victimes des artisans et commerçants luxembourgeois. Les correspondants du réseau ont été saisis des dossiers et ont fait procéder à des enquêtes, lesquelles sont en cours. Il est intéressant de noter que les méthodes d'approche des futures victimes par les escrocs

évoluent au fil du temps et tiennent même parfois compte de la jurisprudence développée par les cours et tribunaux en la matière. La signature des contrats et le paiement des factures sont parfois obtenus en ayant recours à des méthodes agressives (menaces, harcèlement téléphonique, y compris par de faux avocats).

Afin de mieux informer les victimes potentielles, le ministère, comme les années antérieures a participé en 2012 à une action préventive de grande envergure dénommée « Mois de prévention de l'arnaque » durant les mois de mars/avril 2012. A cette occasion, un communiqué de presse du ministère a été largement repris dans les media, la presse professionnelle et sur les sites des organisations professionnelles et de la Police.

9.3. AU NIVEAU BENELUX

9.3.1 Le groupe de travail sur les arnaques en B2B

Depuis juin 2012, un groupe de travail sur les arnaques en B2B fonctionne régulièrement. Il a permis de faire le point sur les arnaques les plus usuelles dans chacun des 3 pays et a élaboré un questionnaire qui sera adressé aux entrepreneurs au cours du premier trimestre de l'année 2013. Au Luxembourg, ce sont les Chambres professionnelles qui ont accepté de diffuser ce questionnaire, qui a pour but de cerner l'ampleur du phénomène et d'évaluer le coût qu'il représente pour les entreprises. Il est à noter que la DG Justice de la Commission européenne envisage de modifier la législation européenne existante en matière de pratiques commerciales déloyales et de publicité comparative pour tenter de limiter les possibilités d'arnaques en B2B.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Classes moyennes
et du Tourisme

Département Tourisme

2013

DEPARTEMENT DU TOURISME

Table des matières

1	SAISON TOURISTIQUE 2012	87
2	HUITIEME PROGRAMME QUINQUENNAL 2008 - 2012	
	1) Généralités	89
	2) Infrastructures touristiques à réaliser par les communes et les syndicats d'initiative	90
	3) Hôtellerie	96
	4) Gîtes ruraux et mise en valeur touristique du patrimoine culturel: projets réalisés par des particuliers	97
	5) Camping	97
	6) Investisseurs privés	99
3	NEUVIEME PROGRAMME QUINQUENNAL 2013 – 2017	
4	LA COMMISSION NATIONALE DU TOURISME	
	1) Structures et Finances du tourisme luxembourgeois : création des Offices Régionaux de Tourisme	101
	2) Groupe de travail « Promotion »	102
	3) Groupe de travail « Incoming »	102
	4) Nouvelle législation concernant les fiches d'hébergement	103
5	CERTIFICATIONS DANS LE DOMAINE DU TOURISME	
	1) Classification Benelux	103
	2) Ecolabel	104
	3) Q-label	107
	4) Bureaux reconnus	111
	5) EureWelcome	112
	6) Bed & Bike	114
6	SENTIERS TOURISTIQUES ET PISTES CYCLABLES	
	1) Sentiers touristiques	117
	2) Pistes cyclables	119
	3) VTT et Nordic Walking	124
7	PRIX DE L'HOSPITALITE EN TOURISME	126
8	TOURISME DE CONGRES	126
9	RELATIONS INTERNATIONALES ET COOPERATION TRANSFRONTALIERE	131
10	ACTIONS PROMOTIONNELLES DU MINISTERE DU TOURISME	
	1) Une stratégie de promotion continue: convaincre les touristes grâce aux thèmes et produits	133
	2) Insider, le nouveau périodique du Ministère du Tourisme	135
	3) Publicité par le biais des réseaux de distribution traditionnels	135
	4) Roadshow B2B au Chine	136
	5) Roadshow B2B à Singapore	137
	6) Le Grand-Duché présent sur l'exposition internationale horticole « FLORIADE » à Venlo (Pays-Bas)	137
	7) La ministre du Tourisme en visite officielle en Chine	138
	8) Actions promotionnelles par le biais des représentations touristiques à l'étranger	139
	9) Participation aux foires et salons touristiques	142
11	LES OFFICES REGIONAUX DU TOURISME	142
12	ACTIVITES PROMOTIONNELLES DE L'OFFICE NATIONAL DU TOURISME EN 2011	145

1. SAISON TOURISTIQUE 2012

Le tourisme est un secteur économique très important, mais souvent sous-estimé au Luxembourg. Pour l'année 2012, le World Tourism and Travel Council (WTTC) estime l'impact direct et indirect du secteur à 5,7 % du PIB luxembourgeois. Plus de 17.500 emplois sont directement ou indirectement liés au secteur, ce qui représente 7,6 % de l'emploi total.

Le secteur du tourisme est en croissance continue depuis des années. L'UNWTO prévoit une augmentation annuelle moyenne des arrivées internationales de 3,3 % jusqu'en 2030. Entre 2000 et 2011 les arrivées internationales au niveau mondial sont passées de 675 millions à 983 millions par an, ce qui représente une croissance de 46 %. En décembre 2012, l'UNWTO (World Travel Organisation) a pu déclarer que le chiffre record d'un milliard d'arrivées internationales par an a été dépassé pour la première fois.

Au niveau national, le secteur touristique a connu une saison 2012 satisfaisante. Après une nette augmentation du nombre des nuitées dans l'hôtellerie de 7,3 % en 2011, une nouvelle augmentation (+2%) des nuitées au niveau national a pu être constatée par l'enquête de l'Office National du Tourisme. 52 % des hôteliers ont déclaré que leur saison était satisfaisante.

Le tourisme d'affaires et de congrès (MICE) réalise de nouveau un résultat positif et préserve un rôle très important. En 2012, ce secteur a généré 54,6 % des nuitées au niveau national.

Quoique le tourisme d'affaires continue à dominer les nuitées dans l'hôtellerie luxembourgeoise, le tourisme de loisirs a augmenté proportionnellement plus fortement cette année. Cela confirme les retombées positives qu'ont eu les nombreux efforts du ministère du Tourisme et de l'ONT en termes de promotion du "loisir". Les acteurs ont surtout remarqué que le Grand-Duché est une destination de plus en plus attractive pour des voyages de courte durée ou « week-end trips ».

Le secteur du camping a vécu une saison difficile et a dû constater une baisse du nombre de nuitées. L'étude de l'Office National du Tourisme (ONT) montre un résultat national en légère baisse (-0,6 %). Après un bon début de saison, les mois de juin et juillet ont été catastrophiques à cause du mauvais temps. Beaucoup de visiteurs spontanés ont décidé de ne pas faire de voyage à cause de la météo ou les campeurs, qui sont très mobiles, ont décidé de continuer leur chemin, plus vers le sud. La Camprilux affirme que si la météo avait été plus clémente en juin-juillet, la saison aurait certainement été très bonne.

La saison des auberges de jeunesse a connu des hauts et des bas. Après un très bon début de saison, le résultat au cours de l'été fut mauvais avant de virer de nouveau dans le positif à l'automne. Par rapport à une excellente année 2011, le nombre de nuitées au niveau national a légèrement diminué (-0,4 %).

En termes de nuitées dans l'hôtellerie, les clientèles belge (+5,3 %), allemande (+15,4 %) et britannique (+5,4 %) continuent leur évolution positive déjà observée l'année précédente, alors qu'une baisse de fréquentation en provenance des Pays-Bas (-2,6 %) et de France a dû être constatée en 2012. Les marchés lointains (Chine, Japon, Russie, Etats-Unis) se sont à nouveau très bien développés, à la fois dans les hôtels et les auberges de jeunesse. Les efforts pour positionner le Grand-Duché en tant que destination touristique sur ces marchés émergents et pour attirer cette clientèle à grand potentiel seront encore développés à l'avenir. Les principaux marchés émetteurs dans l'hôtellerie sont la Belgique (21 %), la France et l'Allemagne (13 %) et les Pays-Bas (8 %).

Sur les campings, des régressions de nuitées ont été observées sur l'ensemble des principaux marchés émetteurs (mais avec une baisse très faible pour la Belgique), avec l'exception notable du marché allemand qui a connu une hausse considérable (+15%). Les principaux marchés émetteurs restent les Pays-Bas (70 %) suivi de la Belgique (14 %) et de l'Allemagne (6%).

L'évolution dans les auberges de jeunesse a été quelque peu à l'encontre des autres secteurs d'hébergement, en ce sens que le marché français y a été le seul parmi les cinq marchés émetteurs étrangers principaux à avoir affiché une augmentation du volume de nuitées.

Au-delà des résultats de la saison 2012, cette année a été marquée par de nombreux développements déterminants pour l'avenir du secteur touristique au Luxembourg.

En 2011, une évaluation organisationnelle et stratégique de l'ONT a été effectuée et a débouché sur de nombreuses recommandations, notamment sur une redéfinition des missions et priorités et sur le fonctionnement de l'Office. Ces recommandations ont été mises en œuvre dès 2012, afin de développer et de professionnaliser l'ONT et de perfectionner la promotion du tourisme au Luxembourg.

Les structures touristiques régionales se développent bien et contribuent à une meilleure collaboration régionale. Un quatrième Office Régional du Tourisme a été créé dans la région Sud.

Si nous voulons maintenir la compétitivité de notre tourisme au niveau européen, il nous faudra redoubler d'efforts dans les années à venir, et cela à tous les niveaux. Au niveau de l'infrastructure touristique, la politique gouvernementale se base depuis les années 70 sur l'exécution de plans quinquennaux successifs. Le 9e programme quinquennal 2013-2017 a été préparé en 2012 et mettra le Gouvernement en mesure de soutenir financièrement tout projet public ou privé en matière d'infrastructure touristique.

Ces nombreux développements témoignent de la dynamique de ce secteur et de son importance dans l'économie luxembourgeoise.

2. HUITIEME PROGRAMME QUINQUENNAL 2008 - 2012

2.1. Généralités

La loi du 11 mars 2008 autorise le Gouvernement à subventionner l'exécution d'un 8^e programme quinquennal de l'infrastructure touristique. Doté d'une enveloppe de 50'296'000€ euros, il doit permettre notamment :

- l'exécution de projets d'équipement de l'infrastructure touristique régionale à réaliser par des communes, des syndicats de communes, des syndicats d'initiative, des ententes de syndicats d'initiative et des associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme, ainsi que par des investisseurs privés ;
- l'exécution de projets de modernisation, de rationalisation et d'extension de l'infrastructure hôtelière existante ainsi que de projets de construction d'établissements hôteliers répondant à un intérêt économique général ;
- l'exécution de projets d'aménagement, de modernisation et d'extension de gîtes ruraux ainsi que de projets de construction, de modernisation et d'extension d'auberges de jeunesse ;
- l'exécution de projets de modernisation, de rationalisation, d'extension, d'assainissement et d'intégration dans l'environnement naturel de l'infrastructure des campings existants ainsi que de projets de création de terrains de camping répondant à un intérêt économique général ;
- l'exécution de projets de conservation et de mise en valeur touristique du patrimoine culturel, à réaliser par des communes, des syndicats de communes, des syndicats d'initiative, des ententes de syndicats d'initiative et des associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme, ainsi que par des investisseurs privés ;
- l'exécution de projets d'aménagement et d'équipement moderne de structures d'accueil et d'information touristiques à réaliser par des communes, des syndicats de communes, des syndicats d'initiative, des ententes de syndicats d'initiative et des associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme ;
- les frais de fonctionnement et de rémunération dans le cadre de projets ou d'initiatives touristiques d'envergure à caractère régional ou national gérés par des syndicats d'initiative, des ententes de syndicats d'initiative et des associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme ;
- l'élaboration de concepts et d'études relatives au développement et à l'équipement de l'infrastructure touristique ;

- la mise en œuvre de programmes de certification de la qualité de service, reconnus par le ministre du Tourisme et sanctionnés par l'attribution d'un label.

2.2. Infrastructures touristiques à réaliser par les communes et les syndicats d'initiative

Le programme de l'infrastructure touristique indiquant le genre et la répartition sur le territoire de projets à réaliser par les communes, les syndicats de communes, les syndicats d'initiative, les ententes de syndicats d'initiative et autres associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme susceptibles d'être subventionnés par l'Etat avait été établi comme suit:

Communes de

Beaufort	Aménagement d'une infrastructure touristique "Indoor" Modernisation et extension de l'auberge de jeunesse
Berdorf	Centre récréatif Maartbesch: modernisation des installations sports – loisirs et création d'un centre d'escalade
Bourscheid	Revalorisation du château
Diekirch	Réaménagement et modernisation du musée militaire Modernisation de la piscine
Echternach	Aménagement d'une aire de stationnement pour camping-cars Réaménagement et embellissement du centre Aménagement du centre récréatif et de loisirs avec construction d'une auberge de jeunesse
Esch/Sûre	Construction d'un parking couvert Revalorisation du centre Mise en valeur du château féodal
Grevenmacher	Modernisation de la piscine en plein air Construction d'un nouveau quai d'accostage
Hosingen	Construction d'une piscine au parc Hosingen (SISPOLO)
Luxembourg	Réalisation d'un plan lumière Modernisation de l'auberge de jeunesse
Mertert	Remise en valeur du centre de loisirs à Wasserbillig

Remich	Réaménagement de l'esplanade et du centre de Remich
	Aménagement d'une aire de stationnement pour campings cars
	Réaménagement et modernisation de la piscine
	Construction d'un nouveau quai d'accostage à Remich
Rosport	Aménagement du Musée Tudor
Rumelange	Réaménagement et extension du musée des mines
Schengen	Amélioration des infrastructures dans la zone de récréation et de sports à Remerschen
Vianden	Réaménagement et embellissement du noyau historique
	Construction d'un parking couvert
	Modernisation et réaménagement de la piscine en plein air
	Modernisation du télésiège
Waldbillig	Construction d'un centre d'accueil au Müllerthal
Wellenstein	Mise en valeur des musées
Wincrange	Aménagement des anciennes Ardoisières à Asselborn
Wormeldange	Aménagement d'une zone de récréation et de loisirs à Ehnen
diverses communes	Construction d'une piscine ludique dans l'est du pays
diverses communes	Construction d'une nouvelle auberge de jeunesse dans le sud du pays
diverses communes	Pistes cyclables et aménagements annexes
diverses communes	Sentiers pédestres et aménagements annexes
diverses communes	Embellissement touristique
diverses communes	Aménagement d'infrastructures dans l'intérêt de l'accueil des touristes et équipements de sports-loisirs

Syndicats d'Initiative et autres a.s.b.l.:

AMTF	Restauration du parc ferroviaire
APEMH	Modernisation des infrastructures au Parc Merveilleux à Bettembourg
Beaufort	Modernisation de la piscine
	Modernisation et mise en conformité de la patinoire
Binsfeld	Modernisation et mise en conformité du musée
Entente Moselle	Acquisition d'un nouveau bateau pour passagers
Munshausen	Modernisation et extension du domaine touristique
Wiltz	Aménagement d'un musée national d'art brassicole
divers syndicats et autres asbl	Sentiers pédestres et aménagements annexes
divers syndicats et autres asbl	Embellissement touristique
divers syndicats et autres asbl	Aménagement d'infrastructures dans l'intérêt de l'accueil des touristes et équipements de sports-loisirs

Tableau des montants alloués aux communes et ententes de communes au cours de l'exercice 2012

(liste arrêtée au 22 janvier 2013)

Communes	Objet	Subventions allouées (en Euro)
Beaufort	Infrastructures routières	7.050,00 €
	Construction d'une auberge de jeunesse	1.190.615,00 €
	Réfections sentiers touristiques	4.638,71 €
	Aménagement d'un WC publique	22.125,00 €
Beckerich	Remise en état du Moulin de Beckerich	314.256,00 €
Berdorf	Réfection PC 3 Bollendorf-pont/Echternach	446.386,16 €
	Infrastructure routière	8.425,00 €
	Aménagement d'une place de fête publique	16.675,00 €
	Aménagement d'une aire de jeux	12.000,00 €
	Aménagement d'une place de stationnement pour camping cars	52.669,91 €
Clervaux	Transformation et aménagement de la Maison	235.085,00 €

	du Tourisme	
Diekirch	Transformation et modernisation du Musée National d'Histoire militaire	62.806,02 €
	Extension du Conservatoire National de Véhicules historiques	21.114,00 €
Eschweiler	Aménagement du centre touristique « An der Gaessen »	347.982,00 €
Ettelbruck	Modernisation du Musée General Patton	74.264,66 €
Junglinster	Construction de pavillons sur sentiers pédestres	11.527,50 €
Leudelange	Aménagement d'une zone de sports-loisirs	45.745,00 €
Luxembourg	Modernisation de l'Auberge de Jeunesse	40.789,57 €
Mersch	Aménagement de la PC 15 entre Mersch et Ettelbruck	203.107,66 €
Parc naturel de l'Our	Réalisation du projet « Extratouren »	2.578,89 €
Pütscheid	Réalisation du projet « Extratouren »	4.359,84 €
	Illumination du château et de l'église de Stolzembourg	1.460,13 €
Rosport	Réalisation du projet Interreg « Internationales Sport, Kultur- und Freizeitzentrum Ralingen-Rosport »	80.000,00 €
SISPOLO	Construction d'une piscine couverte au Parc Housen	264.000,00 €
Steinfort	Aménagement d'un parc accro-branches	196.000,00 €
Vianden	Réfection de la façade du Musée de la Ville de Vianden	4.455,00 €
Wahl	Eclairage de style	2.000,00 €
Waldbillig	Réaménagement du moulin du Mullerthal	96.000,00 €
Wiltz	Aménagement d'un circuit culturel	16.287,69 €
	Total :	3.784.403,74 €

Demandes des administrations communales et ententes de communes (2008-2012)

a) répartition par projets :

Error! Not a valid link.

b) répartition par région touristique :

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liquidé 2008-2012
Bon Pays	49	29 704 062,38	8 010 172,33	1 561 215,95
Ardennes	101	38 716 240,20	9 004 927,18	2 288 122,86

Müllerthal	60	25 684 147,49	11 359 123,49	4 231 535,32
Moselle	39	21 902 744,45	5 528 476,94	1 362 973,57
Sud	8	800 885,85	265 506,24	23 000,00
Total	257	116 808 080,37	34 168 206,17	9 466 847,70

Au total le ministère du Tourisme a traité 257 dossiers dans le cadre du 8^e programme quinquennal ayant reçu un suivi. A noter que 109 dossiers avaient été reportés du 7^e au 8^e programme quinquennal.

Les 257 projets totalisent un investissement éligible de 116.808.080,37 € pour lequel le ministère du Tourisme s'est engagé à raison d'un montant de 34.168.206,17 €. Au total 9.466.847,70 € ont déjà été liquidés en faveur des différentes communes et syndicats de communes pour les projets réalisés ou en cours de réalisation.

Au cours de l'année 2012, 21 nouveaux projets ont été présentés par les communes et les syndicats de communes. 20 de ces projets ont été retenus.

Tableau des montants alloués aux syndicats d'initiative, ententes de syndicats d'initiative et autres associations sans but lucratif au cours de l'exercice 2012

(liste arrêtée au 22 janvier 2013)

SI ou autre asbl	Objet	Subventions allouées (en Euro)
APEMH	Modernisation des infrastructures du parc merveilleux	208.027,96 €
Beaufort	Recouvrement patinoire	36.760,74 €
	Aménagement de tipis	12.000,00 €
	Modernisation de la patinoire	34.730,99 €
Consdorf	Réalisation d'un site Internet	1.563,43 €
	Acquisition matériel informatique	497,38 €
Parc naturel germano-luxembourgeois	Projet « Extratouren »	37.684,62 €
Diekirch	Modernisation du bureau d'accueil	15.052,30 €
Esch-sur-Sûre	Aménagement d'une aire de jeux	626,52 €
Fondation Hëllef fir d'Natur	Projet « A la découverte du patrimoine de l'Ardenne belgo-luxembourgeoise »	8.783,23 €
Munshausen	Extension et modernisation des infrastructures du Domaine touristique	216.178,14 €
	Projet Interrg « Chevaux de trait ardennais »	11.701,47 €
Musée des mines	Modernisation des infrastructures	11.538,50 €
ONT	Améliorations du site Internet	160.694,24 €

	Site Internet MICE	54.926,30 €
Remich	Investissements site « minigolf »	36.472,00 €
Rosport	Réalisation d'un site Internet	2.265,50 €
Stolzembourg	Rénovation Tourist Info Point	9.550,00 €
Vianden	Investissements Site Indian Forest	7.600,00 €
Weiswampach	Equipements de loisirs	6.422,00 €
Wiltz	Modernisation du Musée national d'art brassicole	1.389,89 €
Total :		874.465,21 €

Demands des Syndicats d'Initiative et autres asbl (2008-2012)

a) répartition par projets :

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liquidé 2008-2012
Gîte rural	1	348 661,21	139 464,48	873,08
Gîte d'étape	0	0,00	0,00	0,00
chalet	0	0,00	0,00	0,00
Auberge de Jeunesse	0	0,00	0,00	0,00
Infrastructure	19	8 920 161,15	4 409 394,16	3 559 176,63
Musée	6	1 071 718,69	477 083,50	37 864,49
Aire de distraction	0	0,00	0,00	0,00
Informatique	54	1 004 451,02	831 714,47	477 143,06
Camping	1	1 833 594,23	870 650,00	90 629,86
Piscine	1	1 950,66	975,33	975,33
Patinoire	4	2 658 260,21	958 736,83	834 501,85
Illumination	0	0,00	0,00	0,00
	10	4 681 473,53	1 926 688,81	1 866 402,02
Loisirs	21	652 774,77	228 877,86	213 901,87
Bureau d'accueil	13	133 956,83	58 884,36	58 680,12
Promotion	0	0,00	0,00	0,00
Total	130	21 307 002,30	9 902 469,80	7 140 148,31

b) répartition par région touristique :

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liquidé 2008-2012
Bon Pays	23	3 198 139,77	1 854 641,08	722 220,08
Ardennes	47	5 593 058,15	3 038 793,84	2 041 140,32
Müllerthal	28	3 865 845,70	1 207 408,29	1 063 748,83
Moselle	21	4 669 156,31	1 814 957,75	1 794 980,88
Sud	11	3 980 802,37	1 986 668,84	1 518 058,20
Total	130	21 307 002,30	9 902 469,80	7 140 148,31

Au total le ministère du Tourisme a traité 130 dossiers dans le cadre du 8^e programme quinquennal ayant reçu un suivi. A noter que 11 dossiers avaient été reportés du 7^e au 8^e programme quinquennal.

Les 130 projets totalisent un investissement éligible de 21.307.002,30 € pour lequel le ministère du Tourisme s'est engagé à raison d'un montant de 9.902.469,80 €. Au total 7.140.148,31 € ont déjà été liquidés en faveur des différents syndicats d'initiative, ententes de syndicats d'initiative et autres asbl pour les projets réalisés ou en cours de réalisation.

Au cours de l'année 2012, 24 nouveaux projets ont été présentés par les différents syndicats d'initiative, ententes de syndicats d'initiative et autres asbl. Tous les projets ont été retenus par le ministère du Tourisme.

2.3. Hôtellerie

Le 8^e programme quinquennal (2008-2012) prévoit des subventions en capital ou en intérêts pour les établissements hôteliers qui, après les travaux d'extension, ont moins de 100 chambres ainsi que pour la construction d'établissements nouveaux de moins de 100 chambres.

Les investissements ayant pour objet la modernisation ou la rationalisation d'un établissement hôtelier, réalisés au cours du 8^e programme quinquennal, sont subventionnables jusqu'à concurrence d'un plafond de 1,90 millions d'euros. Ce plafond ne s'applique ni à la construction d'établissements hôteliers nouveaux, ni à l'extension d'établissements hôteliers existants.

Les taux de subvention ont été fixés comme suit:

a) Une subvention maximum de 10% du coût des investissements subventionnables peut être allouée:

- pour tout projet de modernisation, de rationalisation ou d'extension d'établissements hôteliers existants dont les trois quarts des chambres au moins disposent, après les travaux, d'une salle de bains et d'un WC

- pour la construction d'établissements nouveaux dont toutes les chambres disposent d'une salle de bains et d'un W.C.

b) Une subvention maximum de 15% des investissements subventionnables peut être allouée, en milieu rural, pour les projets d'extension d'établissements existants ou pour la construction d'établissements nouveaux, si ces établissements, après réalisation des travaux, remplissent certaines conditions définies par le règlement grand-ducal du 11 mars 2008 fixant les modalités d'octroi des subventions en capital ou en intérêts destinées à l'hôtellerie.

c) Une subvention maximum de 15% des investissements subventionnables peut être allouée, en milieu rural et urbain, pour les projets de modernisation et de rationalisation d'établissements

existants, si ces établissements, après réalisation des travaux, remplissent certaines conditions définies par le règlement grand-ducal du 11 mars 2008 fixant les modalités d'octroi des subventions en capital ou en intérêts destinées à l'hôtellerie.

Les taux de subvention susmentionnés peuvent être augmentés de 5 points:

- pour les projets visés qui se distinguent par une spécialisation très poussée dans le domaine des sports, de la santé ou du tourisme de congrès
- pour les projets hôteliers spécialisés dans le domaine du design-hôtel
- pour l'aménagement d'établissements d'hébergement dans le cadre d'immeubles existants à valeur culturelle,

sans que le taux de subvention ne puisse dépasser 15% du montant total des investissements.

Les projets visant la mise en œuvre de programmes de certification de la qualité de service peuvent bénéficier d'une subvention de 15%.

2.4. Gîtes ruraux et mise en valeur touristique du patrimoine culturel: projets réalisés par des particuliers

L'aménagement de gîtes ruraux et de gîtes à la ferme ainsi que la rénovation de vieilles maisons augmentent nos capacités d'hébergement, surtout dans les régions défavorisées sur le plan hôtelier, en donnant une nouvelle affectation à certaines maisons rurales et en maintenant des emplois dans des régions qui risquent de se dépeupler.

Dans le cadre du huitième programme quinquennal (2008-2012), un taux de subvention de 15% du coût total des investissements peut être alloué à un investisseur privé pour l'aménagement d'un gîte rural ou d'un gîte à la ferme, la modernisation ou l'extension d'un gîte rural ou d'un gîte à la ferme existant, la construction, la modernisation ou l'extension d'une auberge de jeunesse ainsi que la mise en valeur touristique du patrimoine culturel.

2.5. Camping

En 2012, 100 terrains de campings ont été recensés, avec une capacité de 12.326 emplacements. La répartition des campings dans les différentes catégories est résumée dans le tableau ci-dessous.

En première catégorie, nous comptons actuellement 80 campings avec une capacité de 11.578 emplacements, en deuxième catégorie, 12 campings avec une capacité de 542 emplacements, et en troisième catégorie, 8 campings avec une capacité de 206 emplacements.

Capacité camping en 2012 :

	terrains de camping nombre	%	emplacements nombre	%	nombre moyen d'emplacements
Catégorie I	80	80	11.578	93,55	144,73

Catégorie II	12	12	542	4,40	45,17
Catégorie III	8	8	206	1,67	26,00
Total	100	100,00	12.326	100,00	

Nombre total de campeurs pouvant être hébergés par nuitée : 36.978

Catégorie I	:	34.734
Catégorie II	:	1.626
Catégorie III	:	618

Le 8^e programme quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique prévoit que les propriétaires de camping doivent réserver au moins 75% du nombre total des emplacements au tourisme de passage afin de pouvoir bénéficier des aides financières prévues par la loi. Pour les campings dont le taux des emplacements réservés au tourisme de passage se situe entre 50% et 75%, le montant retenu pour le calcul des subventions était proportionnel à ce taux.

De plus, parmi les emplacements de passage, 25% au maximum des emplacements calculés sur la capacité totale du camping peuvent être destinés à l'hébergement locatif.

Depuis 2003, ce calcul s'effectue de la façon suivante :

"Art. 4.- Pour le calcul des emplacements à réserver au tourisme de passage seront seulement pris en compte les tentes, les roulottes ou autres véhicules aménagés pour servir de logement qui ont gardé leur caractère de mobilité et qui ne sont pas installés dans le même camping pendant toute l'année. Par ailleurs, l'occupation du terrain de camping doit se limiter en principe à un maximum de 25% des emplacements entre le 1^{er} novembre et le 1^{er} mars.

Art. 5.- Dans le cas d'une modernisation, d'une rationalisation, d'un assainissement, de l'intégration dans l'environnement naturel ou de l'extension de camping existants, l'accomplissement de la condition concernant les emplacements réservés au tourisme de passage peut s'échelonner sur plusieurs années suivant un plan à introduire avec la demande en obtention d'une subvention fixant les étapes pour une augmentation des emplacements à réserver au tourisme de passage. La liquidation de la subvention sera échelonnée en fonction de la réalisation de ce plan."

Il existe trois taux de subventionnement établis en fonction de la nature de l'investissement :

- 20% pour les travaux d'intégration du camping dans l'environnement naturel, pour la construction d'une station d'épuration biologique ou pour le raccordement du camping à une

station d'épuration ainsi que pour les investissements effectués dans l'intérêt d'une utilisation rationnelle des ressources naturelles et pour les investissements spécialement effectués dans l'intérêt des personnes à mobilité réduite ;

- 15% pour les travaux de modernisation ou d'extension de l'équipement sanitaire et pour la création, l'extension ou l'amélioration d'équipement de loisirs ;
- 10% pour tous les autres travaux de modernisation et de rationalisation ;
- 10% pour l'aménagement d'emplacements destinés à l'hébergement local ;
- 15% pour la mise en œuvre de programmes de certification de la qualité de service, reconnus par le ministère du Tourisme et sanctionnés par l'attribution d'un label.

Les subventions peuvent atteindre au maximum 15% de l'investissement total.

Les dépenses pour travaux d'entretien ou de rénovation pure et simple ne sont pas subventionnables.

2.6. Investisseurs privés

Le 8^e programme quinquennal (2008-2012) prévoit pour les projets d'équipement de l'infrastructure touristique à caractère régional un taux de subvention de 15% du coût total des investissements n'excédant pas 2,9 millions d'euros.

Pour des projets d'équipement de l'infrastructure touristique d'envergure, répondant aux besoins de plusieurs régions, des subventions en capital de 20% du coût des investissements éligibles n'excédant pas 2,9 millions d'euros peuvent être accordées, sans pour autant que le taux de subvention ne puisse dépasser 15% du coût total des investissements.

Pour les investissements éligibles supérieurs à 2,9 millions, des subventions en intérêt ne dépassant pas 4% peuvent, en plus, être accordées, pour une période 10 ans, sur des prêts d'un montant qui représente au maximum la différence entre 2,9 millions et le coût total de l'investissement, sans pour autant que le taux de subvention ne puisse dépasser 15% du coût total des investissements.

Tableau récapitulatif : situation finale des subventions allouées par le 8e plan quinquennal

	2008	2009	2010	2011	2012	Total
SI et autres asbl	484 551,26 €	2 697 638,90 €	1 669 725,31 €	1 413 767,63 €	1 277 094,05 €	7 542 777,15 €
Communes	354 459,08 €	2 365 612,46 €	873 438,85 €	2 088 933,57 €	3 975 554,38 €	9 657 998,34 €
Hôtels	1 624 107,89 €	2 161 652,81 €	2 066 132,69 €	2 518 783,97 €	2 594 006,07 €	10 964 683,43 €
Campings	89 516,33 €	376 501,24 €	258 456,69 €	276 385,61 €	627 824,11 €	1 628 683,98 €
Gîtes ruraux	10 348,69 €	22 829,73 €	35 934,12 €	117 126,35 €	77 751,43 €	263 990,32 €

Investisseurs privés	6 187,80 €	- €	10 500,00 €	251 444,02 €	31 389,82 €	299 521,64 €
TOTAL	2 569 171,05 €	7 624 235,14 €	4 914 187,66 €	6 666 441,15 €	8 583 619,86 €	30 357 654,86 €

3. 9^e plan quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique

Sachant que le 8^e plan quinquennal a touché à sa fin le 31 décembre 2012, les travaux de préparation pour le 9^e plan quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique ont eu lieu courant 2012. Le projet de loi soumis au vote de la Chambre des députés en décembre 2012 prévoit une enveloppe budgétaire totale de 45 millions d'euros, soit un montant inférieur de 10% à celui du programme quinquennal précédent.

Le nouveau programme quinquennal s'inscrit dans la lignée de son prédécesseur, mais innove en ce sens par rapport à ses prédécesseurs qu'il autorise désormais de subventionner les investissements réalisés en vue de la participation à des salons à vocation touristique. Sachant qu'il ne suffit pas d'investir, de construire et de moderniser, mais que l'exploitant doit s'assurer par la suite que son infrastructure soit correctement et suffisamment commercialisée, le 9^e plan quinquennal prévoit le subventionnement des investissements liés à la commercialisation sur des salons touristiques des établissements ayant bénéficié de subventions au titre du 9^e plan quinquennal.

Les dispositions du règlement (CE) N° 70/2001 de la Commission du 12 janvier 2001 concernant l'application des articles 87 et 88 du traité CE aux aides d'Etat en faveur des petites et moyennes entreprises obligeaient le législateur à plafonner le taux d'aide à 15% pour le 8^e programme quinquennal. Ce seuil n'étant plus d'application dans le nouveau régime d'aide du règlement (CE) N° 800/2008 de la Commission du 6 août 2008, le plafond d'aide maximal a été élevé à 20%.

Le 9^e programme quinquennal permettra non seulement de soutenir la création et l'extension de projets infrastructurels mais aussi d'accompagner les plus importants d'entre eux financièrement sur le plan de la gestion, p.ex. les Offices régionaux du tourisme qui ont été créés au cours du 8^e plan quinquennal.

Sachant que le volontariat touche de plus en plus à ses limites, le but de cette mesure consiste à professionnaliser davantage la gestion et la promotion des infrastructures touristiques les plus importantes.

4. LA COMMISSION NATIONALE DU TOURISME

La Commission Nationale du Tourisme instituée en décembre 2004, a été reconstituée en janvier 2010 conformément à la déclaration gouvernementale du 29 juillet 2009. Réunissant les représentants les plus importants du secteur, sa mission est de conseiller le Gouvernement sur des questions d'ordre touristique et d'initier des débats et des réflexions sur des sujets touristiques d'actualité.

Actuellement, trois groupes de travail s'occupent de sujets bien définis :

4.1. Structures et Finances du tourisme luxembourgeois : création des Offices Régionaux de Tourisme

Suite à une analyse de l'organigramme du tourisme luxembourgeois, le groupe de travail a reconnu la nécessité de mettre en place des Offices Régionaux de Tourisme (ORT), regroupant les principaux acteurs touristiques d'une région en vue d'une meilleure coordination des activités et d'un professionnalisme accru. Le but dépasse donc celui du simple regroupement d'activités sous un même toit au profit d'une force d'action plus puissante et plus efficace. La mission de cette asbl consistera donc à :

- rationaliser et coordonner les actions des acteurs régionaux ;
- regrouper la force de travail disponible ;
- créer de nouveaux produits touristiques ;
- stimuler le secteur à la création de produits et de grandes manifestations ;
- renforcer le marketing touristique régional ;
- conseiller et assister ses membres dans leurs activités touristiques ;
- mettre en valeur les richesses naturelles, culturelles et touristiques de la région.

La gestion journalière de l'ORT sera conférée à un directeur nommé par le Conseil d'administration et approuvé par le ministre du Tourisme.

Les ressources financières dont l'ORT disposera comprennent :

- les subsides annuellement inscrits au budget de l'Etat et des communes ;
- les cotisations des membres ;
- les subsides extraordinaires de l'Etat et des communes ;
- toutes autres recettes à l'exclusion de produits d'opérations commerciales.

Depuis la création fin 2007 des deux premiers ORT (ORT des Ardennes luxembourgeoises et l'ORT de la Région du Mullerthal – Petite suisse luxembourgeoise), l'année 2008 a été mise à profit pour réaliser une vaste étude des forces et faiblesses de ces deux régions. Parallèlement, il a été procédé à l'embauche des deux gérants. Le ministère du Tourisme a participé, ensemble avec les futurs gérants des ORT et les principaux acteurs touristiques des régions, à un vaste workshop axé sur différents thèmes issus de l'analyse. La résultante de ces travaux est un « Masterplan » servant de guide aux actions prioritaires à mettre en place.

Fin 2009, des travaux préparatoires ont été entamés pour analyser l'opportunité de la mise en place d'un Office Régional du Tourisme dans la région de la Moselle luxembourgeoise. Au cours de l'année 2010, une analyse des forces et faiblesses de la région de la Moselle a été réalisée et différents

workshops ont permis d'élaborer un plan de travail dénommé « Masterplan ». Les travaux préparatoires ainsi achevés, l'ORT Région Moselle luxembourgeoise a pu être constitué au cours de l'année 2011.

Le même processus a été mené dans la région du Sud. Après avoir consulté les acteurs locaux, des workshops participatifs ont permis d'identifier un positionnement touristique pour cette région. Une enquête auprès de 4 experts étrangers ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative auprès des touristes ont permis de consolider le positionnement de la région en tant que « région des contrastes ».

Se basant sur ce positionnement, les acteurs touristiques du Sud se sont réunis à nouveau lors de différents workshops qui ont abouti à un « masterplan » pour le futur ORT Sud. Les travaux préparatoires achevés, l'asbl « ORT du Sud » a pu être constituée au cours de l'année 2012.

4.2. Groupe de travail « Promotion »

La mission du groupe de travail « promotion » est de sensibiliser les acteurs du tourisme à collaborer afin de créer des produits autour des différents thèmes touristiques (p. ex. nature, sports, culture, kids, shopping, gastronomie, wellness, MICE). Les produits peuvent être définis selon des marchés, mais aussi selon des thèmes définis comme prioritaires.

Il importe de collaborer avec les agences à l'étranger du ministère du Tourisme pour analyser et juger de l'intérêt des produits touristiques sur les marchés en question.

La promotion au sein du Luxembourg et de la Grande Région est un autre aspect à traiter par ce groupe de travail de même que la promotion de la LuxembourgCard.

4.3. Groupe de travail « Incoming »

Afin de commercialiser les produits touristiques élaborés par les acteurs du tourisme avec le soutien du groupe de travail « promotion », la commission nationale du tourisme a mis en place un groupe de travail « Incoming ». Ce groupe de travail a pour mission d'analyser la mise en place d'une structure professionnelle, par exemple la création d'un GIE « Incoming agence », capable de vendre les produits touristiques.

4.4. Nouvelle législation concernant les fiches d'hébergement

Le but de cette initiative est double : doter notre pays d'un système efficace de contrôle de sécurité des voyageurs ainsi que d'une statistique valable et rapide des arrivées et nuitées dans nos

établissements d'hébergement touristique (hôtels, campings, auberges de jeunesse, gîtes ruraux et autres).

En effet, une réforme de la législation était devenue nécessaire tant du point de vue de l'efficacité du contrôle de sécurité que de celui de l'évaluation et de l'interprétation des données statistiques sur le tourisme au Luxembourg. Il paraît essentiel que notre pays soit doté d'un système de recensement des flux touristiques à la fois rapide, efficace et complet et qui présente un minimum d'inconvénients et de contraintes pour les logeurs et les voyageurs.

La loi du 8 juillet 2008 innove en ce sens qu'elle introduit l'obligation, respectivement l'option pour les établissements d'envergure plus modeste, d'une saisie et d'une transmission électronique des données à la fois vers la Police Grand-Ducale et vers le STATEC. Elle prévoit aussi la mise à disposition par l'Etat d'une application électronique autour de cette fiche électronique et s'inscrit donc pleinement dans la logique de la simplification administrative en faveur des entreprises.

Le règlement grand-ducal y afférent a été publié le 6 avril 2011. Il prévoit que l'utilisation des fiches en format électronique sera obligatoire pour les établissements d'hébergement de 10 chambres ou plus et les campings de 25 emplacements ou plus, et ceci après une période transitoire de deux ans, qui a pris fin le 6 avril 2013.

5. CERTIFICATIONS DANS LE DOMAINE DU TOURISME

5.1. Classification Benelux

Le ministère du Tourisme applique depuis un certain nombre d'années la classification hôtelière BENELUX.

Le tableau de classification pour les hôtels, où la classification s'effectue sur base volontaire et se présente actuellement comme suit :

catégorie 5 étoiles :	5
catégorie 4 étoiles :	57
catégorie 3 étoiles :	103
catégorie 2 étoiles :	27
catégorie 1 étoile :	7

La classification Benelux des terrains de camping est également appliquée au Grand-Duché de Luxembourg. Elle s'effectue sur base volontaire et se présente comme suit :

catégorie 5 étoiles :	5
-----------------------	---

catégorie 4 étoiles : 20

catégorie 3 étoiles : 10

5.2. ECOLABEL

C'est en 1997 que le ministère du Tourisme a lancé, en collaboration avec la Fondation Oeko-Fonds, le concours « Tourisme et Environnement » en vue de l'introduction d'un éco-label pour les établissements d'hébergement.

Ce genre de label existe depuis un certain nombre d'années dans plusieurs pays et se révèle être un argument de vente et de fidélisation pour les entreprises qui le portent et qui, en conséquence, peuvent développer des stratégies de marketing très ciblées.

Contrairement à l'opinion répandue, une gestion écologique ne provoque d'ailleurs pas nécessairement de frais supplémentaires. Il est possible au contraire de faire d'importantes économies dans les secteurs de l'énergie, de l'eau et des déchets.

Ce label écologique s'inscrit d'autre part dans le concept stratégique global du ministère du Tourisme qui préconise l'amélioration, la rationalisation et la promotion de différents types d'hébergement, notamment en milieu rural, ainsi qu'une meilleure protection de l'environnement naturel tant du point de vue de la salubrité que de celui de l'esthétique.

Deux catégories de critères sont prévues pour obtenir le label écologique. D'un côté, les critères auxquels les entreprises doivent se tenir absolument, de l'autre ceux dont seulement un certain pourcentage doit être respecté.

Il existe un label écologique unique pour le Luxembourg, et cela pour toutes les catégories d'établissements touristiques.

En mai 1999, les douze premiers établissements d'hébergement se sont vus décerner l'écolabel, quatre autres établissements ont suivi en automne 1999.

Les directives ainsi que les critères pour l'attribution de l'Ecolabel ont été revus et modifiés en 2000, en 2005, en 2006, en 2008 et en 2012.

Le ministère du Tourisme est titulaire de la marque déposée « Ecolabel », dont l'attribution est valable pendant trois ans.

Pour **2012**, la liste des établissements s'établit comme suit :

Campings (11)

Camping & Heehotel Toodlermillen	Tadler-Moulin
Camping Bon Repos	Berdorf
Camping du Nord	Goebelsmühle
Camping Im Aal***	Esch-sur-Sûre
Camping Kalkesdelt****	Ettelbrück
Camping Kautenbach	Kautenbach
Camping Officiel de Clervaux****	Clervaux
Camping Schützwiese	Wasserbillig
Camping St. Hubert***	Harlange
Camping Val d'Or****	Enscherange
Camping Woltzdal	Maulusmühle

Hotels (18)

Auberge du Relais Postal d'Asselborn	Asselborn
Hostellerie Val Fleuri***	Mersch
Hôtel Belle Vue	Vianden
Hôtel Château de Schengen	Schengen
Hôtel Eden au Lac*****	Echternach
Hôtel Golden Tulip Central Molitor****	Luxembourg
Hôtel Melia****	Luxembourg
Hôtel Parc Beaux-Arts****	Luxembourg
Hôtel Parc Belair****	Luxembourg
Hôtel Parc Plaza***	Luxembourg
Hôtel-Restaurant Am Klouschter	Mondorf-les-Bains
Hôtel-Restaurant Au Vieux Moulin de Lauterborn****	Lauterborn/Echternach
Hôtel-Restaurant des Nations***	Clervaux
Hôtel-Restaurant Domaine du Moulin d'Asselborn **	Asselborn
Hôtel-Restaurant Parmentier	Junglinster
Le Royal Hotels & Resorts****	Luxembourg
Légère Premium Hôtel Luxembourg	Munsbach
Logis-Gourmet & Relax Hôtel De la Sûre**** Restaurant "Comte Godefroy"	Esch-sur-Sûre

Gîtes ruraux et gîtes pour groupes (8)

Centre d'Animation et de Rencontre Marjaashaff	Liefrange
Centre SNJ Eisenborn	Eisenborn

Centre SNJ Hollenfels	Hollenfels
Gîte « Distillerie » Margot Guillon	Ehnen
Gîte à la Ferme Aust	Bettel
Gîte Rural Gleis-Bingen	Bettel
Gîte Rural Hessemillen	Hessemillen/Eppeldorf
Misaerschaff – Centre de formation jeunes	Arsdorf - Misaersbréck

Auberges de jeunesse (3)

Auberge de jeunesse Hollenfels	Hollenfels
Auberge de jeunesse Lultzhausen	Lultzhausen
Auberge de jeunesse Luxembourg	Luxembourg

A partir de 2012, la certification EcoLabel est répartie en plusieurs niveaux « Or, Argent, Bronze ».

Or : Tous les critères obligatoires (sauf 2 au maximum) et au moins 75% des critères facultatifs sont satisfaits.

Argent : Tous les critères obligatoires (sauf 4 au maximum) et au moins 60% des critères facultatifs sont satisfaits.

Bronze : Tous les critères obligatoires (sauf 6 au maximum) et au moins 50% des critères facultatifs sont satisfaits.

Un établissement ne peut pas toujours satisfaire de suite à tous les critères nécessaires pour l'obtention du label et nécessite parfois plusieurs années de conseils et de préparation. Un niveau "**candidat**" est destiné exclusivement à des nouveaux sites pour une durée de 3 ans. Après cette période, l'audit de contrôle doit permettre au moins l'accès au niveau bronze.

Or

Camping Kalkesdelt****	Ettelbrück
Camping du Nord	Goebelsmühle
Camping Val d'Or****	Enscherange
Logis-Gourmet & Relax Hôtel De la Sûre**** Restaurant "Comte Godefroy"	Esch-sur-Sûre
Auberge de jeunesse Luxemburg	Luxemburg-Ville

Argent

Hôtel GoldenTulip Central Molitor****	Luxemburg-Ville
Auberge de jeunesse Lultzhausen	Lultzhausen
Centre d'Animation et de Rencontre Marjaashaff	Liefrange
Gîte "Distillerie" Margot Guillon	Ehnen
Misaershaff - Centre de formation jeunes	Arsdorf - Pont-misère
Bronze	
Camping St. Hubert***	Harlange
Hostellerie Val Fleuri***	Mersch
Hôtel-Restaurant Am Klouschter	Mondorf-les-Bains
Le Royal Hotels & Resorts*****	Luxemburg-Ville
Candidat	
Camping Im Aal***	Esch-sur-Sûre
Camping Schützwiese	Wasserbillig
Hôtel Château de Schengen	Schengen

5.3. Q-LABEL « Quality management » et classification

L'année 2012 était la 6^e année du programme de certification de la qualité pour l'industrie touristique. Au vu de l'importance de la qualité du service dans l'industrie touristique, le ministère du Tourisme avait inscrit dans son budget dès l'exercice 2007 le lancement d'un label certifiant une qualité du service garantie : « ServiceQualité LETZEBUERG ».

Après analyse de plusieurs modèles, le ministère du Tourisme a décidé d'acquérir la licence d'un programme qui se réjouit d'une grande popularité dans le secteur touristique, à savoir le programme « Q-label » élaboré par « Suisse Tourisme ».

Le choix de ce modèle a été motivé par la simplicité de mise en œuvre du programme et l'implication directe des employés eux-mêmes. Par sa conception, il est particulièrement adapté aux petites et moyennes entreprises.


Le label de qualité développé et introduit en Suisse en 1998 a déjà conquis de nombreux adeptes dans l'industrie touristique et a entretemps été repris dans neuf pays. Ce sont l'Allemagne, la Grèce et le Tyrol qui ont été les premiers à introduire ce label de qualité. En Suisse et en Allemagne, 13.000

personnes ont été formées « Coach de Qualité » jusqu'à ce jour et plus de 4000 entreprises ont été certifiées.

Au Luxembourg, l'initiative bénéficie du soutien des fédérations professionnelles telles que l'Horesca, la Camprilux, la Centrale des Auberges de Jeunesse et la Chambre de Commerce. Tous reconnaissent le caractère bénéfique de ce projet et se font promoteurs auprès de leurs membres afin qu'un maximum d'établissements prennent le chemin de la « ServiceQualité LETZEBUERG ».

Depuis son lancement au Grand-Duché, le label de qualité « ServiceQualité LETZEBUERG » a connu un succès immédiat. Ainsi, fin 2012, pas moins de 80 entreprises ont pu être certifiées du 1^{er} ou du 2^{ème} degré de ce label (qui en comporte 3 au total). A ce jour et depuis 2007, 315 « quality coaches » (niveau I) et « quality trainers » (niveau II) ont été formés pour mener leur entreprise vers le niveau I, respectivement vers la certification du niveau II.

Ci-dessous, la liste complète des entreprises certifiées au 31 décembre 2012 :

ServiceQualitéit Lëtzebuerg - Niveau /		
Entreprise certifiée	C.P.	Localité
Auberges de Jeunesse / Jugendherbergen		
Auberge de Jeunesse Beaufort	L-6315	Beaufort
Auberge de Jeunesse Bourglinster	L-6161	Bourglinster
Auberge de Jeunesse Echternach	L-6479	Echternach
Auberge de Jeunesse Hollenfels	L-7435	Hollenfels
Auberge de Jeunesse Larochette	L-7622	Larochette
Auberge de Jeunesse Lultzhausen	L-9666	Lultzhausen
Auberge de Jeunesse Luxembourg-Ville	L-2261	Luxembourg
Auberge de Jeunesse Remerschen	L-5440	Remerschen
Auberge de Jeunesse Vianden	L-9408	Vianden
Auberge de Jeunesse Wiltz	L-9538	Wiltz
Centrale des Auberges de Jeunesse Luxembourgeoises	L-2261	Luxembourg
	Total:	11
Campings		
Camping Auf Kengert	L-7633	Larochette/Medernach
Camping Bissen	L-9659	Heiderscheidergrund
Camping Bleesbruck	L-9359	Bleesbruck
Camping Ettelbruck	L-9022	Ettelbruck
Camping Fuussekaul	L-9156	Fuussekaul
Camping Im Aal	L-9650	Esch-sur-Sûre
Camping Kohnenhof	L-9838	Obereisenbach
Camping Martbusch	L-6550	Berdorf
Camping Neumühle	L-9366	Ermsdorf
Camping Tintesmühle	L-9758	Tintesmühle
Camping Toodlermillen	L-9181	Tadler
Camping Trois Frontières	L-9972	Lieler
Europacamping Nommerlayen	L-7465	Nommern
	Total:	13
Tourist-Info / Syndicats d'Initiative		
Entente Touristique du Sud	L-4044	Esch-Alzette
Esch City Tourist Office	L-4044	Esch-Alzette
Luxembourg City Tourist Office	L-1648	Luxembourg
Office National du Tourisme	L-1010	Luxembourg
ORT Region Mullerthal - Petite Suisse Luxembourgeoise	L-6401	Echternach
Syndicat d'Initiative de Vianden	L-9419	Vianden
Syndicat d'Initiative et de Tourisme asbl Wiltz	L-9570	Wiltz
Syndicat d'Initiative et de Tourisme Dudelange	L-3450	Dudelange
Syndicat d'Initiative et de Tourisme Ettelbruck	L-9004	Ettelbruck
Syndicat d'Initiative et de Tourisme Mondorf-les-Bains	L-5610	Mondorf-les-Bains

Tourist Center "Robbesscheier" (SI Munshausen)	L-9766	Munshausen
	Total:	11

Parc de loisirs		
Parc Merveilleux	L-3260	Bettembourg
	Total:	1

Hôtels		
Best Western Hotel International	L-1616	Luxembourg
Domaine du Moulin d'Asselborn	L-9940	Asselborn
Grand Hôtel Cravat	L-2450	Luxembourg
Hostellerie de la Basilique	L-6460	Echternach
Hostellerie Nagel / Camping de l'Our	L-9415	Vianden
Hostellerie Val Fleuri	L-7545	Mersch
Hôtel Bel-Air	L-6409	Echternach
Hôtel Château d'Urspelt	L-9774	Urspelt
Hôtel des Nations	L-9707	Clervaux
Hôtel Ibis / Etap Luxembourg-Sud	L-3387	Livange
Hôtel Le Chatelet	L-2320	Luxembourg
Hôtel Le Royal	L-2449	Luxembourg
Hôtel l'Ecluse	L-5450	Stadtbredimus
Hôtel Rix	L-2449	Luxembourg
Hôtel Simmer	L-5416	Ehnen
Hôtel Zurich	L-1839	Luxembourg
Hôtel-Restaurant Au Vieux Moulin	L-6562	Lauterborn-Echternach
Hôtel-Restaurant Béierhaascht	L-4940	Bascharage
Hôtel-Restaurant Belvédère	L-9409	Vianden
Koener's Excellence Hotels - Hôtel International	L-9710	Clervaux
Mondorf Parc Hôtel	L-5601	Mondorf les Bains
Threeland Hôtel	L-4737	Petange
	Total:	22

Restaurants		
Restaurant Chi-Chi's	L-1136	Luxembourg
Speltz Restaurant & Brasserie	L-1333	Luxembourg
	Total:	2

Commerce de détail		
Goeres Horlogerie	L-2340	Luxembourg
	Total:	1

Autres		
Airrest S.A. (Cantine Cargo-Center, Luxair)	L-2987	Luxembourg
Automobile Club du Grand-Duché de Luxembourg	L-8007	Bertrange
Domaines de Vinsmoselle	L-5450	Stadtbredimus
Kaempff-Kohler	L-1648	Luxembourg
Luxair Call Center	L-2987	Luxembourg
Luxair Services Catering	L-2987	Luxembourg
Luxair Tours Dép. Représentant à destination	L-2987	Luxembourg
Ministère du Tourisme	L-2449	Luxembourg
Société du Golf du Luxembourg	L-6141	Junglinster

Trifolion Centre Culturel, Touristique et de Congrès Echternach	L-6486	Echternach
Utopia s.a.	L-1855	Luxembourg
	Total:	11
Total Niveau I (31.12.2012):		72

ServiceQualitéit Lëtzebuerg - Niveau //	
Entreprise certifiée	C.P. Localité

Hôtels		
Goeres Group Luxembourg	L-2551	Luxembourg
Hôtel Golden Tulip Central Molitor	L-1930	Luxembourg
Hôtel Restaurant Stand´Inn	L-3897	Foetz
Hôtel Saint Nicolas	L-5533	Remich
Hôtel-Restaurant Cottage Dudelange	L-3401	Dudelange
	Total:	5

Campings		
Camping Birkelt	L-7619	Larochette
	Total:	1

Autres		
Luxair Tours	L-2987	Luxembourg
Médiation s.a.	L-1371	Luxembourg
	Total:	2
Total Niveau II (31.12.2012):		8

(Plus d'informations sous www.servicequaliteit.lu)

5.4. Bureaux reconnus

Les bureaux d'information touristique locaux sont l'enseigne et la carte de visite à la fois des activités touristiques d'une localité et de la destination Luxembourg.

L'Europäisches *Tourismus Institut* de Trèves a élaboré, à la demande du ministère du Tourisme, un instrument de certification garantissant un label de qualité uniforme et moderne à l'usage des bureaux d'information touristique luxembourgeois.

La distinction en tant que « bureau reconnu » est synonyme d'excellence au niveau de la qualité du service, de l'accueil et de l'information.

Les bureaux ont été répartis en 3 catégories (A-B-C) en fonction de leur envergure, de leur degré d'équipement et de leur rayonnement régional. Il est prévu d'identifier un total de 9 bureaux de la catégorie A, 12 de catégorie B et 5 de catégorie C, avec au moins un bureau de catégorie A pour chaque région touristique.

Depuis 2009, la situation se présente comme suit :

Bureaux A

Office National du Tourisme
Luxembourg City Tourist Office
Diekirch (Syndicat d'Initiative)
Echternach (Syndicat d'Initiative)
Esch/Alzette (Esch City Tourist Office)
Grevenmacher (Syndicat d'Initiative)
Vianden (Syndicat d'Initiative)
Wiltz (Syndicat d'Initiative)
Schengen (Centre Européen)
Munshausen (Tourist Center)

Bureaux B

Beaufort (Syndicat d'Initiative)
Ehnen (Maison et Musée du Vin)

Les mesures appropriées seront prises en 2013 pour reconduire les labels existants et pour inciter les bureaux d'information non encore reconnus à faire le nécessaire en vue de l'obtention du label.

5.5. EureWelcome

Depuis 2010, le ministère du Tourisme émet le label EureWelcome en collaboration avec Info-Handicap.

Le label EureWelcome est attribué aux prestataires de services dans les domaines du tourisme et des loisirs pour leurs efforts particuliers au niveau de l'accessibilité et de l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Une plaquette à l'entrée d'un site identifie les détenteurs du label et indique que les personnes ayant des besoins d'accessibilité spécifiques peuvent fréquenter cet établissement avec un certain degré d'autonomie. Cependant, la philosophie EureWelcome s'oriente vers le concept du 'Design for all', ce qui signifie que la qualité de l'accessibilité ne vise pas seulement le confort des personnes handicapées, mais celui de tous les visiteurs en général.

L'affichage du label constitue le repère visible que les locaux ont été vérifiés par des enquêteurs spécialisés dans l'accessibilité et que des informations fiables sur le degré d'accessibilité sont disponibles.

Les sites accessibles sont portés à la connaissance des clients et visiteurs potentiels via le site internet www.welcome.lu ainsi que par des brochures et des liens sur des sites culturels et

touristiques reconnus au niveau national, interrégional ou européen.

Liste des établissements labellisés EureWelcome :

Abbaye de Neumünster	Luxembourg
Appartement Fromburgerhof	Osweiler
Appart'Hôtel L'Olivier	Strassen
Brasserie Beierhaascht	Bascharage
Bungalowpark Hondsbierg	Dillingen
Cactus Bascharage	Bascharage
Cactus Belle-Etoile	Strassen
Camping Birkelt	Larochette
Camping Bissen	Heiderscheidergrund
Camping Bleesbruck	Bleesbruck
Camping Kalkesdelt	Ettelbruck
Camping Kengert	Medernach
Camping Officiel	Echternach
Camping Toodlermillen	Tadler
Camping Woltz dal	Maulusmühle
Carré Rotondes	Luxembourg
Caves Saint Martin	Remich
Centre Culturel Régional de Dudelange	Dudelange
Centre de Natation "An der Schwemm"	Bettembourg
Château de Schengen	Schengen
Château D'Urspelt	Urspelt
Cinébelval	Esch-sur-Alzette
CNA-Centre National de l'Audiovisuel	Dudelange
Cornelyshaff	Heinerscheid
Cube 521	Marnach
Etap Hôtel Luxembourg Sud	Luxembourg
Gîte Rural Krack	Osweiler
Grand Hôtel Cravat	Luxembourg
Grand Théâtre de la VDL	Luxembourg
Heringer Millen – Tourist Info	Mullerthal
Hôtel Best Western - Hôtel International	Luxembourg
Hôtel Des Nations	Clervaux
Hôtel Ibis Esch Belval	Esch-sur-Alzette
Hôtel Ibis Luxembourg Aéroport	Luxembourg
Hôtel Jacoby	Kleinbettingen
Hôtel Parc Belair	Luxembourg
Hôtel Parc Belle Vue	Luxembourg
Hôtel Parc Plaza	Luxembourg
Hôtel Pétry	Vianden

Hôtel Restaurant Campanile	Luxembourg
Hôtel Restaurant Dahm	Erpeldange
Hôtel Saint-Nicolas	Remich
Hôtel-Restaurant Aux Anciennes Tanneries	Wiltz
Hôtel-Restaurant Belle Vue	Vianden
Kulturhuef	Grevenmacher
Le Parc Merveilleux	Bettembourg
Le Trifolion Centre culturel touristique et de congrès	Echternach
Les Thermes	Strassen
Michel Raquet –Salon coiffure Homes & Dames	Alzingen
Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme	Luxembourg
MS Princesse Marie-Astgrid	Grevenmacher
MUDAM-Musée d'Art Moderne Grand-Duc Jean	Luxembourg
Musée d'histoire de la Ville de Luxembourg	Luxembourg
Musée National d'Histoire et d'Art	Luxembourg
Pall Center	Oberpallen
Prabelli- Centre socioculturel régional	Wiltz
Restaurant Bonifas	Nospelt
Restaurant Casa Fabiana	Luxembourg
Restaurant De Bräiläffel	Kleinbettingen
Restaurant Eislecker Stuff	Derenbach
Restaurant La Rameaudière	Ellange-Gare
Restaurant Meyer	Beaufort
Restaurant Parc Le' h	Dudelage
Restaurant-Bar New Inn	Bertrange
Robbesscheier	Munshausen
Schueberfouer	Luxembourg
Sentier de l'Eglise	Koerich
Stoll Maître Matelassier	Luxembourg
Villa Vauban	Luxembourg
Vinothèque Speltz	Luxembourg

5.6. Bed + Bike

En 2010 le label « Bed+Bike » a été présenté et introduit au Luxembourg pour fournir aux clients cyclistes une information fiable et facilement accessible sur les établissements offrant des services et des infrastructures de qualité adaptés à leurs besoins. Ce label protégé, élaboré par l'ADFC (Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club) connaît depuis plusieurs années un franc succès en Allemagne. À l'initiative du ministère du Tourisme et en collaboration avec la LVI (Lëtzebuerger Vëlos-Initiativ), le label « Bed+Bike » est arrivé au Luxembourg.

Dans plus de 5 000 établissements d'hébergement en Allemagne et plus de 240 établissements en Flandre (B), ce label a déjà fait ses preuves. Seuls les établissements qui proposent un service adapté sont certifiés « Bed+Bike » : local sécurisé, petit-déjeuner équilibré, séchoir pour les vêtements mouillés ou outils pour les petites réparations - bien souvent ce sont des détails attentionnés qui facilitent la vie des cyclotouristes.

Le label « Bed+Bike » s'adresse à tous les établissements d'hébergement, de l'hôtel grand confort à la pension familiale, sans oublier les campings, gîtes, auberges de jeunesse ou autres – tous les établissements qui répondent aux exigences minimales du label « Bed+Bike » peuvent être certifiés. Pour obtenir cette distinction, l'établissement doit satisfaire à un catalogue de critères garantissant les conditions pour passer des vacances à vélo de qualité.

Avec son réseau national des pistes cyclables qui s'étend aujourd'hui sur 600 km, sa nature splendide et ses infrastructures touristiques de grande qualité, le Luxembourg est une destination attractive pour les cyclistes. Le label « Bed+Bike » complète cette offre intéressante en proposant une information fiable sur les établissements d'hébergement réservant un bon accueil à cette clientèle.

En 2011, 56 établissements ont reçu le label « Bed+Bike » par le ministère du Tourisme.

Au cours de l'année 2012, le nombre des établissements labellisés a augmenté de 10 unités pour atteindre en tout 66 établissements d'hébergement, dont

30 hôtels,

21 campings,

6 gîtes,

et 9 auberges de jeunesse.

Afin de promouvoir les établissements labellisés, un dépliant d'information a été édité et le site internet www.bedandbike.lu a été mis en place.

Liste des établissements détenteurs du label "Bed+Bike" :

Hôtels

1. Auberge Aal Veinen, Vianden ;
2. Hôtel des Ardennes, Echternach ;
3. Hôtel des Ardennes, Hoscheid ;
4. Hostellerie de la Basilique, Echternach ;
5. Hôtel Béierhaascht, Bascharage ;
6. Auberge Op der Bleech, Larochette ;
7. Hôtel Le Châtelet, Luxembourg ;
8. Hôtel Le Clervaux, Clervaux ;
9. Hôtel Dimmer, Wallendorf-Pont ;
10. Hôtel de l'Ecluse, Stadtbredimus ;
11. Hôtel Empire, Luxembourg ;
12. Etap Hôtel Luxembourg Sud, Livange ;
13. Hôtel de la Frontière, Frisange ;
14. Hôtel Gruber, Steinheim ;
15. Hôtel International, Clervaux ;

16. Auberge Restaurant Lamy, Troisvierges ;
17. Hôtel Mon Plaisir, Strassen ;
18. Hôtel Koener, Clervaux ;
19. Hôtel Le Royal, Luxembourg ;
20. Hôtel Saint-Nicolas, Remich ;
21. Hôtel Scharff, Berdorf ;
22. Château de Schengen, Schengen ;
23. Hôtel de la Sûre, Esch-sur-Sûre ;
24. Hôtel Bristol, Luxembourg ;
25. NH Hôtel, Luxembourg ;
26. Sport & Golfhotel Des Cascades, Mullerthal ;
27. Hôtel Aux Anciennes Tanneries, Wiltz ;
28. Hôtel des Nations, Clervaux ;
29. Hôtel Dirbach Plage, Dirbach ;
30. Hôtel Ibis Luxembourg Sud, Livange.

Campings

1. Camping Bleesbrück, Bleesbrück ;
2. Camping Officiel Born, Born ;
3. Camping Officiel Echternach, Echternach ;
4. Camping Fuussekaul, Heiderscheid ;
5. Camping Kautenbach, Kautenbach ;
6. Camping Auf Kengert, Medernach ;
7. Camping Kohnehof, Untereisenbach ;
8. Camping du Moulin, Bourscheid ;
9. Camping Plage, Beaufort ;
10. Camping Val d'Or, Enscherange ;
11. Camping Woltzdal, Maulusmühle ;
12. Camping Buchholz, Bech ;
13. Camping du Nord, Bourscheid ;
14. Camping du Barrage, Rosport ;
15. Camping du Port, Schwebsingen ;
16. Camping Birkelt, Larochette ;
17. Camping du Rivage, Wallendorf-Pont ;
18. Camping Im Aal, Esch-sur-Sûre ;
19. Camping Kalkesdelt, Ettelbrück ;
20. Camping Kaul, Wiltz ;
21. Camping Martbusch, Berdorf.

Gîtes

1. Barteshaus, Hoffelt ;
2. Bed & Breakfast Berkel, Bockholtz ;
3. Cornelyshaff, Heinerscheid ;
4. A Robbesscheier, Munshausen ;
5. Musée A Schiewesch, Binsfeld ;
6. Distillerie Dolizy & Guillon, Ehnen.

Auberges de Jeunesse

1. Auberge de Jeunesse Beaufort ;
2. Auberge de Jeunesse Echternach ;
3. Auberge de Jeunesse Larochette ;
4. Auberge de Jeunesse Luxembourg ;
5. Auberge de Jeunesse Remerschen ;
6. Auberge de Jeunesse Hollenfels ;
7. Auberge de Jeunesse Lultzhausen ;
8. Auberge de Jeunesse Vianden ;
9. Auberge de Jeunesse Wiltz.

6. SENTIERS TOURISTIQUES ET PISTES CYCLABLES

6.1. Sentiers touristiques

Un réseau national dense

Le Grand-Duché du Luxembourg est doté d'un réseau de sentiers de randonnées balisées parmi le plus dense d'Europe. La qualité de son balisage et l'état de son entretien sont reconnus unanimement.

Le ministère du Tourisme a pris sous sa responsabilité l'entretien et le balisage de la majorité des sentiers qui se laissent classer de la manière suivante :

- Les 23 sentiers nationaux de randonnées, d'une longueur de 20 à 60 km ;
- Les 208 sentiers « auto-pédestres », sentiers d'une longueur variant de 5 à 15 km, tracés en boucle ;
- Les sentiers internationaux, tels le Chemin de Saint Jacques de Compostelle ou les sentiers de grande randonnée GR ;
- Les sentiers des AJL (d'une auberge de jeunesse à l'autre) ;
- Les sentiers CFL, de gare en gare ;
- Les sentiers transfrontaliers (Luxembourg-Allemagne ou Luxembourg-Belgique).

Le balisage et l'entretien

Dans un environnement touristique de plus en plus concurrenté, la performance et la compétitivité du tourisme de notre pays dépendent dans une large mesure de la qualité de ses infrastructures.

Dans ce contexte, le modèle luxembourgeois a toujours été basé sur le travail des syndicats d'initiative, des communes ou d'autres associations œuvrant en faveur du tourisme, pour ce qui est de l'entretien de ces nombreux sentiers. Sans leur engagement et la mise à disposition d'une main d'œuvre souvent bénévole, il n'aurait pas été possible de maintenir notre réseau de sentiers touristiques en bon état.

Or, comme partout ailleurs, le travail en bénévolat est en régression depuis un certain nombre d'années.

Afin de maintenir un niveau élevé de qualité dans l'entretien et le balisage de notre réseau de randonnées, le ministère du Tourisme avait été contraint dès 1999 de recourir à une main d'œuvre externe pour pouvoir garantir un produit touristique à la hauteur des exigences du public averti. C'est ainsi que notre département a conclu en 1999 un premier contrat d'entretien avec une asbl qui a comme but principal la mise au travail de personnes provenant de milieux défavorisés et l'intégration de chômeurs de longue durée dans un contrat de travail normal. Si au départ, une seule équipe a assuré le balisage du réseau, aujourd'hui, trois équipes travaillent sur l'ensemble du territoire.

Avec l'aide de ce renfort d'effectifs, les travaux de balisage du réseau national et international s'est étendu à la réalisation de petits ouvrages d'art, tels que pontons, escaliers, garde-corps ou passerelles.

Le réseau local et thématique

En dehors de ces sentiers d'importance nationale, une multitude de sentiers thématiques ou pédagogiques existent au niveau local, créés et entretenus à l'initiative des syndicats d'initiative et des communes. Ici encore, les équipes de balisage du ministère du Tourisme apportent leur savoir-faire ainsi que leur soutien en terme de main d'œuvre aux bénévoles.

Un produit convoité par le marketing international

Les exigences accrues du marché en matière de qualité ne se sont pas arrêtées devant l'infrastructure des sentiers de randonnées. Le marketing a découvert l'énorme potentiel de ce produit touristique à haute valeur ajoutée et des salons spécialisés rivalisent un peu partout en Europe pour attirer un public averti. Le Grand-Duché, dont la nature intacte et la randonnée pédestre sont historiquement parmi ses principaux attraits touristiques, a depuis quelques années déjà reconnu ce potentiel et a su concrétiser dès 2008 sa présence dans ce marché avec le projet « Wanderbares Müllerthal » : la mise en place du « Mullerthal Trail » a été un premier pas dans la direction d'une restructuration du réseau des sentiers locaux existants, avec comme finalité une réduction du nombre de sentiers, mais avec une uniformisation du balisage répondant à des normes de qualité internationales. Le succès de ce produit phare ne s'est, depuis lors, pas démenti. www.mullerthal-trail.lu.

Dans le même ordre d'idées, le projet « Deutsch-Luxemburgische Premium Wandertouren », a été finalisé et inauguré au printemps 2012 : neuf boucles transfrontalières sur l'Our et la Sûre, invitent à la découverte de paysages souvent insolites, le tout balisé d'après un concept qui a remporté le label de qualité reconnu « Wanderinstitut Deutschland ». L'ensemble du projet est présenté sous www.naturwanderpark.eu.

Un autre projet transfrontalier a été finalisé courant 2012 : en provenance de la Roche en Ardenne (Belgique), le sentier « Escapardenne » rejoint Kautenbach, en traversant les paysages bucoliques des Ardennes luxembourgeoises. Ici aussi, l'angle de vue a été celui de la qualité certifiée :

Les 104 kilomètres de l'ESCAPARDENNE Eisleck TRAIL ont été élaborés et inventoriés selon un système de critères de qualité : le « Leading Quality Trails – Best of Europe ». Ce nouveau système de labellisation d'itinéraires de randonnées, applicable dans toute l'Europe, a été développé par la Fédération européenne de la randonnée pédestre (FERP) en coopération avec « Deutsche Wanderverband Service GmbH » (Fédération allemande de Randonnée SARL).

Le Trail « Escapardenne » en quelques chiffres : 3000m de dénivelé positif ; plus de 50% de chemin en état naturel ; moins de 20% de chemin asphalté ; 29 sites naturels traversés ou longés ; 44 points de vue remarquables ; 3 villes et 19 villages ou hameaux traversés. (www.escapardenne.eu)

Le label européen « Leading Quality Trails – Best of Europe »

Le sentier labellisé « Escapardenne » est le tout premier sentier à avoir été certifié par le nouveau label « Leading Quality Trails – Best of Europe » ! Ce label a été officiellement présenté lors du salon ITB en mars 2012. Le fait que parmi les experts européens du comité restreint, chargé d'élaborer les critères

d'attribution du label, se trouve un luxembourgeois, atteste de l'importance et de la renommée que notre réseau de sentiers de randonnée revêt en Europe.

Ce système de critères analyse les sentiers dans leur globalité, selon les étapes proposées et en tronçons successifs de 4 km. A chaque échelle, les sentiers empruntés doivent répondre à un certain nombre de critères en matière de revêtement, d'équipements, d'environnement et de découverte.

Les principaux critères auxquels doit répondre un sentier sont :

- minimum 35% de chemins naturels ;
- maximum 3% de routes fréquentées ;
- au moins 2 changements de paysages par tronçon de 4 km ;
- au moins 4 attractions (bâties, naturelles, paysagères,...) tous les 4 km ;
- 2 liaisons quotidiennes, au minimum, de transports en commun au début et à la fin de l'itinéraire ;
- possibilité de réservation d'un transport de bagages par un prestataire local.

Le portail internet <http://tourisme.geoportail.lu>

En 2012, l'administration du Cadastre et de la Topographie (ACT) et le ministère du Tourisme se sont associés pour créer une version thématique « tourisme » au départ du guichet Géoportail national.

Conscients que, d'une part, la présentation au public de la vaste offre touristique sur divers supports nationaux, voire régionaux, ne pouvait être que fragmentaire, l'idée de rassembler l'ensemble du réseau sur une plate-forme internet s'est imposée à notre département. D'autre part, l'administration du Cadastre et de la Topographie présentait déjà une série de portails thématiques au départ de son site général.

Ainsi, sous l'adresse <http://tourisme.geoportail.lu>, cet outil utile et pratique présente de nombreuses possibilités de loisirs actifs qui sont offerts au Luxembourg. La nature intacte et variée du pays, ainsi que son infrastructure de qualité font du Grand-Duché une destination privilégiée pour le tourisme actif. Le Géoportail - tourisme propose aux touristes ainsi qu'aux résidents de découvrir cette offre et de planifier leurs randonnées à pied, à vélo ou en VTT.

Afin de promouvoir activement les innombrables possibilités du site <http://tourisme.geoportail.lu>, un dépliant (F/NL et D/GB) a été réalisé pour être distribué aux différentes foires touristiques.

6.2. Pistes cyclables

Depuis la fin des années 70, le ministère du Tourisme, en étroite collaboration avec d'autres ministères et administrations, a consenti des efforts considérables afin de doter le pays d'un réseau de pistes cyclables reliant les principaux centres touristiques et offrant la possibilité aux touristes et à la population autochtone de découvrir le pays à bicyclette.

Actuellement, le Grand-Duché dispose d'un réseau de pistes cyclables de quelque 600 km qui a été réalisé en grande partie grâce à l'initiative spontanée des autorités nationales et locales. Ces

initiatives, bien qu'elles soient louables, risquaient cependant de rester, à défaut d'un plan national, des actions isolées, territorialement limitées et partant disparates.

C'est dans cette optique que le ministère des Travaux publics a déposé en octobre 1997 un projet de loi portant création d'un réseau de pistes cyclables. La loi, votée le 6 juillet 1999, prévoit l'aménagement de quelque 900 km de pistes cyclables dans les années à venir.

Afin de mieux faire connaître nos pistes cyclables à un plus large public, une publicité tant sur les marchés de proximité que sur les marchés lointains s'avère indispensable. Parallèlement la publication de brochures et de cartes topographiques constitue un moyen de marketing à la fois utile et nécessaire.

C'est dans ce contexte que le Ministère du Tourisme a participé à la réalisation de plusieurs publications touristiques pour cyclistes dont notamment les guides « Vélo Tour Luxembourg » et « Vélo Route SaarLorLux » ainsi que le magazine touristique « Best Of Luxembourg - spécial Vélo ». Depuis bon nombre d'années, le ministère du Tourisme a intensifié ses contacts avec les autorités compétentes à l'étranger en vue d'une fusion des différents réseaux nationaux. De cette collaboration est née l'idée de la création d'un circuit cyclable transfrontalier reliant la Sarre, la Rhénanie-Palatinat, la Lorraine et le Grand-Duché de Luxembourg.

Dans ce même ordre d'idées, il y a lieu de noter que des contacts encourageants, concernant le rattachement de notre réseau cyclable national à celui des Cantons de l'Est en Belgique, ont été établis au courant de l'année écoulée. En effet, le projet de la « Vennbahn-Route » s'est concrétisé en 2009. Partant d'Aix-la-Chapelle, cette nouvelle route dédiée à la marche et au cyclisme traversera les cantons de l'Est en Belgique pour rejoindre Troisvierges au Luxembourg ou elle sera connectée à la PC 21 (piste cyclable du Nord). La route sera réalisée dans le cadre du programme INTERREG IV A et sera achevée au cours de l'année 2013.

La mise en place d'un réseau cyclable européen tel qu'il a été proposé par l'ECF (European Cyclists' Federation) dans le cadre du projet « Eurovélo » intéresse de près notre département, étant donné qu'une des routes traverse notre pays. Il s'agit en l'occurrence de la liaison cyclable Londres – Rome. Vu la complexité du projet et le nombre de partenaires concernés, ce projet ne pourra être réalisé qu'à moyen terme.

Il convient de relever dans ce contexte que le ministère du Tourisme est membre fondateur de l'Association Européenne des Voies Vertes qui :

- contribue à la préservation des infrastructures telles que les voies de chemin de fer désaffectées, les chemins de halage et les itinéraires culturels (chaussées romaines, routes de pèlerinage,...) afin d'y développer des voiries autonomes réservées au trafic non-motorisé et de préserver le domaine public ;
- encourage le transport non-motorisé, dresse des inventaires d'itinéraires potentiels et rédige des rapports techniques ;
- favorise et coordonne l'échange de compétences et d'informations entre les différentes associations et les organismes nationaux et locaux qui développent de semblables initiatives en Europe ;
- informe et conseille les organismes nationaux et locaux sur les moyens à mettre en œuvre pour développer ces voiries pour le trafic non-motorisé ;

- collabore avec les autorités européennes pour soutenir leurs politiques en matière de développement durable, d'environnement, d'équilibre régional et d'emploi.

Le réseau tel qu'il a été retenu dans le cadre de la loi du 6 juillet 1999 portant création d'un réseau national de pistes cyclables, se présente fin 2012 comme suit :

PC 1 Piste cyclable du Centre

Ville de Luxembourg : réseau périphérique

Travaux achevés.

Des travaux d'entretien constructif sont encore à prévoir sur une partie du tronçon traversant le « Bambèsch » et à Kockelscheuer. Par ailleurs, les travaux de déplacement du tracé de la PC 1 à Hesperange dans le cadre du réaménagement du centre de Hesperange ont été entamés en 2011.

- PC 2 Piste cyclable d'Echternach

Luxembourg-Ville – Echternach

Travaux achevés.

La réalisation d'une voie de liaison entre la PC 1 et la PC 2 (Dommeldange – Kirchberg) est en phase de préparation.

Le tronçon Lauterborn-Echternach par la N11 reste à être réaménagé. Les travaux de levée sont toutefois en cours.

- PC 3 Piste cyclable des Trois Rivières

Schengen-Wasserbillig-Echternach-Vianden

Travaux achevés en grande partie.

Dans le cadre du réaménagement de la N10, certains tronçons de la PC 3 seront encore réaménagés au cours des années 2012 – 2014 (p.ex. tracé Stadtbredimus-Hëttermillen, tracé Ehnen-Wormeldange, tronçons à Machtum et à Grevenmacher).

Ces travaux de réaménagement le long de la Route du Vin apporteront des améliorations pour le cycliste.

Tronçon Echternach - Bollendorf-Pont: Des travaux de stabilisation ont débuté au cours de l'année 2011 et seront achevés en printemps 2013.

Tronçon Reisdorf/Wallendorf-Pont : Les travaux ont été achevés en 2012 Tronçon Wallendorf – Bettel (en passant en partie par le territoire allemand): ce tronçon est en phase d'étude.

Tronçon Reisdorf – Bettel : des travaux de stabilisation ont été réalisés en 2012.

Tronçon Echternach – Steinheim : Des travaux de stabilisation ont débuté en automne 2012 et seront achevés en printemps 2013.

- PC 4 Piste cyclable de la Syre

Ernster– Mertert

Tronçon Ernster – Olingen : piste cyclable à l'étude.

Tronçon Olingen – Mertert : travaux achevés.

- PC 5 Piste cyclable de l'Ernz Blanche

Junglinster – Dillingen

Tronçon Koedange- au lieu-dit « Soup » : tronçon élaboré au cours de l'année 2007, travaux en suspens.

Tronçon entre le lieu-dit « Soup » et Medernach : achevé en 2000.

Liaison Medernach – Ermsdorf : en phase d'avant-projet.

Entre Ermsdorf et Bigelbach, la piste cyclable suivra des chemins ruraux.

Tronçon Bigelbach – Grundhof sur l'ancien tracé ferroviaire « Josy » et avec antenne vers Beaufort : étude de faisabilité achevée.

- PC 6 Piste cyclable des 3 Cantons

Pétange – Schifflange – Bettembourg – Mondorf/Bains – Remerschen

Quelques tronçons ont déjà été réalisés entre Pétange et Hellange. Le tracé Hellange – Remerschen est encore à l'étude.

Des travaux d'entretien constructif sont encore à prévoir sur le tracé traversant la forêt de Lallange.

Une amélioration du tronçon Esch/Lallange – Mondercange via le crassier de Mondercange est prévue en été 2013.

La liaison avec la future PC 8 (tronçon Dudelange/Burange - Bettembourg) est en phase d'étude.

- PC 7 Piste cyclable « Jangeli »

Remich – Mondorf/Bains

Les travaux pour la réalisation du premier tronçon Remich-Cimetière à Ellange-Gare ont pu être achevés en 2004. La partie restante du tracé est à l'étude.

- PC 8 Piste cyclable de la Terre Rouge

Pétange – Esch/Alzette – Dudelange – Bettembourg

L'administration des ponts et chaussées a l'intention de réaliser par ses moyens propres une sorte de collectrice du sud pour vélos, qui doit relier toutes les grandes agglomérations entre elles et les raccorder aux pistes existantes.

Le tracé Belvaux-Kayl est partiellement réalisé. Par ailleurs, une liaison avec la PC 6 entre Kayl et Noertzange a été aménagée.

Le tracé de la PC 8 en direction de Dudelange est encore à l'étude.

- PC 9 Radiale de l'Ouest

Sanem – Leudelange – Cessange

En grande partie les travaux sont achevés.

Une liaison entre Leudelange et Merl est en construction et sera achevée en printemps 2013.

- PC 10 Jonction de Leudelange

Huncherange - Leudelange

Piste cyclable achevée en grande partie.

Des travaux d'entretien constructif sont encore à prévoir sur une partie du tronçon entre Abweiler et Leudelange.

- PC 11 Jonction de Hespérange

Liaison entre Hespérange – Weiler-la-Tour et la PC 6

Piste cyclable à l'étude.

- PC 12 Piste cyclable de l'Attert

Pétange – Steinfort – Noerdange – Boevange/Attert – Colmar-Berg

Piste cyclable achevée.

La jonction entre la P12 et la P15 à Colmar-Berg a été réalisée par l'aménagement d'un nouveau pont pour cyclistes. Notons dans ce contexte que la liaison vers Ettelbruck via la PC 15 est également achevée.

- PC 13 Jonction de Strassen

Réseau périphérique Ville de Luxembourg – Mamer – Garnich – Steinfort

Travaux achevés.

La commune de Mamer a réalisé sur son territoire une liaison Mamer – Holzem – Garnich avec jonction au réseau national. La commune de Bertrange, quant à elle, a relié son réseau à celui de la Ville de Luxembourg assurant ainsi la liaison Luxembourg – Bertrange – Mamer – PC 12.

- PC 14 Piste cyclable Eisch – Mamer

Un premier tronçon qui mène de Mamer à Olm en passant par Capellen a été achevé en 2005.

La liaison entre Mersch et Schoenfels est au stade d'avant-projet. Le reste de la liaison est encore à l'étude.

- PC 15 Piste cyclable de l'Alzette

Luxembourg – Mersch – Ettelbruck

Tronçons Luxembourg – Lorentzweiler: travaux achevés.

Entre Lorentzweiler et Lintgen le cycliste doit actuellement emprunter une route secondaire. Or, le tracé d'un tronçon reliant les deux localités en passant de Hünsdorf et Prettingen est en phase de construction.

Lintgen – Mersch : travaux achevés

Dans le cadre du projet de réaménagement de la gare de Mersch, un tronçon d'environ 100 mètres a été achevé fin 2011.

Mersch-Ettelbruck : travaux achevés

- PC 16 Piste cyclable de la Moyenne-Sûre

Kautenbach – Ettelbruck – Diekirch – Reisdorf

Liaison Kautenbach- Goebelsmühle: la réalisation de ce tronçon comporte des difficultés techniques majeures et une réalisation dans l'immédiat ne semble pas possible.

Liaison Goebelsmühle- Welscheid: travaux achevés en 2012.

Liaison Welscheid- Niederfeulen: travaux achevés

Liaison Niederfeulen-Ettelbruck:

a) liaison Niederfeulen - Warken: en phase d'avant-projet

a) tronçon urbain Warken-Ettelbruck : à l'étude

Tronçon Ettelbruck – Reisdorf : travaux achevés.

Dans le cadre du réaménagement du secteur « Al Schwemm » à Diekirch, un nouveau pont pour cyclistes traversant la Sûre sera construit dans le parc de Diekirch. Le projet est actuellement en phase d'étude.

- PC 17 Piste cyclable de l'Ouest

Noerdange – Rambrouch – Bavigne – Winseler

La liaison Noerdange – Rambrouch est achevée (tracée sur ancienne ligne ferroviaire), à l'exception du « contournement » de Rambrouch.

Le tronçon entre Koetschette et Arsdorf est achevé. .

Le tronçon Arsdorf - Arsdorf- Moulin – Bonnal – Lultzhausen – traversée du lac (par un pont) Liefrange – Bavigne (en intégrant la PC 19) – Doncols – Schleif (jonction PC 17-PC20) est à l'étude.

- PC 18 embranchement de Perlé

Koetschette – Rombach/Martelange

Travaux achevés.

Reste à réaliser la sortie de Koetschette, la liaison Ardoisières – Rombach/Martelange ainsi que le lien avec le réseau belge.

- PC 19 embranchement du Lac

Bavigne – Lac de la Haute Sûre

Piste cyclable à l'étude.

- PC 20 Piste cyclable de la Wiltz

Kautenbach – Wiltz – Schleif – frontière belge (vers Bastogne)

Tracé Kautenbach-Merkholtz: travaux achevés

L'aménagement du tronçon Merkholtz/Halte – Wiltz comporte des difficultés techniques majeures. La présentation d'un avant-projet est prévue pour 2013.

Traversée de Wiltz : projet en phase d'étude.

Tronçons Wiltz-ouest à la frontière belge : travaux achevés

- PC 21 Piste cyclable du Nord

Kautenbach – Wilwerwiltz – Troisvierges – frontière belge (vers St. Vith)

Tronçon Kautenbach – Wilwerwiltz : travaux achevés.

Le tronçon Troisvierges – Goedange : travaux réceptionnés fin 2012.

Le tronçon Goedange - frontière belge : travaux en cours avec une déviation du tunnel de Huldange.

Les deux tronçons ont été réalisés dans le cadre du projet INTERREG « Vennbahn » qui reliera Troisvierges à Aix-la-Chapelle en passant par les cantons de l'Est de la Belgique. L'ouverture de la piste cyclable PC 21 entre Troisvierges et la frontière belge est prévue pour l'été 2013. .

- PC 22 Piste cyclable de l'Oesling

Bettel – Fohren-Putscheid - Parc Hosingen - Lellingen

La piste cyclable entre Bettel et Fohren a pu être achevée en 2006.

Le tracé entre Fohren et le lieu-dit « Groësteen » est en phase de projet.

Le tronçon entre le lieu-dit « Groësteen » et Nachtmanderscheid est en cours de réalisation.

La partie Nachtmanderscheid-Pütscheid est achevée.

Le tronçon Pütscheid-Wahlhausen a été réalisé au cours de l'année 2011.

La liaison entre le « parc de Hosingen » et l'ancien CR vers Lellingen est achevée.

- PC 23 Jonction de Tandel

Liaison entre PC 16 et PC 22.

Le tronçon Gilsdorf-Fohren est en phase d'avant-projet.

6.3. VTT et Nordic Walking

6.3.1. VTT

Afin d'assurer la promotion des circuits VTT qui sillonnent le Luxembourg, le ministère du Tourisme a édité depuis 2007 une série de dépliants dans la série « Réseau national des Circuits VTT du Grand-Duché de Luxembourg ».

Les premiers parcours ont vu le jour dans la région des Ardennes, à savoir :

-Weiswampach (25 km),

- Lieler (12 km),
- Clervaux (24 km),
- Hosingen/Lellingen (23 km),
- Winseler (18 km),
- Wiltz 1 (11km) & Wiltz 2 (25 km),
- Goesdorf (35 km),
- Hoscheid (25km),
- Vianden (21 km),
- Erpeldange (21 km),
- Bettendorf (21 km),
- Ingeldorf (20 km),
- Préizerdaul (33 km).

Ensuite, et avec l'aide de l'Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal-Petite Suisse Luxembourgeoise, 4 nouveaux circuits ont été réalisés dans cette région :

- Berforf/Beaufort (38 km),
- Larochette (26 km),
- Echternach (23 km),
- Bech (13 km).

Depuis lors, 5 circuits VTT de la région touristique de la Moselle ont vu le jour :

- Manternach (18 km),
- Grevenmacher (14 km),
- Stadtbredimus/Greiveldange (22 km),
- Wormeldange (24 km),
- Dalheim (22 km).

6.3.2. Nordic Walking

Quatre régions Leader+ du Luxembourg ensemble avec les Ententes touristiques respectives, les Parcs naturels de l'Our et de la Haute-Sûre et la Fédération Luxembourgeoise de Marche Populaire ont réalisé un concept pour la création d'un Nordic Walking Parc Lëtzebuerg (Park Ourdall, Park Uewersauer, Park Klierfdall, Park Mëllerdall, Park Miselerland). 160 km de pistes ont été balisés par le ministère du Tourisme – des plus faciles (bleues) aux plus difficiles (noires) en passant par les moyennes (rouges) qui peuvent être combinées entre elles.

Les dépliants y relatifs ont été financés par le ministère du Tourisme et ont été réalisés suivant le même concept visuel que celui utilisé pour la randonnée et le VTT.

7. PRIX DE L'HOSPITALITE EN TOURISME

L'accueil touristique est une notion qui occupe une grande place tant pour les touristes, les acteurs et le personnel touristique. En fait, le tourisme et l'accueil semblent indissociables d'autant plus que la clientèle touristique se révèle deux fois plus sensible à la qualité de l'accueil qu'aux autres expériences de séjour. L'accueil a donc pour objet d'optimiser la satisfaction du touriste durant son séjour.

A partir de l'année 2012, le ministère des Classes moyennes et du Tourisme organise tous les deux ans un Concours pour le Prix de l'hospitalité en Tourisme, ceci en alternance avec un Concours pour le prix du bénévolat en tourisme.

Le but de cette initiative est de récompenser et de mettre en évidence des destinations touristiques gérées par une collectivité locale (commune, syndicat d'initiative) au Grand-Duché de Luxembourg qui se distinguent par la qualité de leur infrastructure et de leur offre touristique et par la manière dont ils communiquent celle-ci au visiteur étranger ou indigène (publicité, accueil/information, animation).

Peuvent participer toutes les communes, syndicats d'initiative ou autres associations sans but lucratif étant en charge de la gestion d'une destination touristique sur le territoire national.

Les lauréats du Prix de l'Hospitalité 2012 sont la Ville de Luxembourg, la Ville d'Echternach ainsi que Beaufort. Une mention spéciale a été décernée à la Ville de Diekirch, la Ville de Grevenmacher, Hesperange ainsi qu'à Born-Moesdorf.

8. TOURISME DE CONGRES

Le tourisme de congrès est un segment de grande importance et reste un des segments sur lequel l'intérêt et les efforts des responsables du tourisme luxembourgeois doivent continuer à se focaliser.

L'intérêt du tourisme de congrès pour l'économie luxembourgeoise est évident. En effet, l'organisation de foires, de congrès, de séminaires et de voyages de motivation de même qu'une collaboration étroite avec les professionnels du milieu permettent d'élargir la saison touristique et de diversifier les clientèles. Ces évènements donnent l'occasion à de nombreux visiteurs de séjourner en ville et de découvrir notre pays alors qu'ils ne seraient probablement jamais venus de leur propre initiative. Il s'agit donc d'essayer de leur donner envie de revenir.

Ensuite, le congressiste dispose d'un pouvoir d'achat élevé et les importantes dépenses directes et indirectes qu'il engage font de cette forme de tourisme un segment touristique à haute valeur ajoutée dont profite essentiellement le commerce de la ville qui héberge les congressistes (un touriste d'affaire dépense 2,5 à 3 fois plus qu'un touriste de loisirs). En effet, le développement économique est assuré sachant que toute manifestation génère de nombreux autres services ou produits, tels que l'hôtellerie, la restauration, le matériel de son ou vidéo, les plantes vertes, les bars et discothèques, les cadeaux souvenirs, les blanchisseries, etc.

Le tourisme d'affaires dans l'Union européenne représente un poids économique considérable, que le World Travel and Tourism Council (WTTC) estime à 230,5 milliards de dollars en 2012. Le WTTC laisse par ailleurs présager une constante progression des dépenses qui devraient atteindre dans l'UE 290,2 milliards de dollars d'ici une dizaine d'années. Toutefois, si le marché du tourisme d'affaires reste globalement porteur, il est devenu et continue à devenir de plus en plus concurrentiel.

Finalement, le secteur des rencontres et événements professionnels peut jouer un rôle important en tant que levier de l'attractivité économique et de la notoriété internationale d'un territoire.

Les intervenants du secteur des congrès doivent tenir compte de ce contexte concurrentiel global qui s'intensifiera, compte tenu de la multiplication des nouveaux centres de congrès, de la modernisation des services, de la compétitivité des prix des destinations émergentes et de l'accroissement des attentes de la clientèle. En effet, les espaces qui peuvent accueillir les réunions et les congrès ne se limitent plus aux grandes villes, mais se retrouvent également dans des hôtels campagnards, des établissements éducatifs ou des sites alternatifs comme des châteaux ou certains sites historiques. Même les complexes de cinéma courtisent les événements d'affaires avec des salles d'équipement à la fine pointe de la technologie et un service clé en main.

Par ailleurs, les organisateurs de congrès devront s'adapter à de nouvelles réalités quant aux conférences elles-mêmes. Ces dernières seront de plus courte durée et accueilleront moins de délégués. De tels changements se traduiront, sur le plan marketing, par le développement de relations à long terme avec la clientèle afin d'assurer une certaine stabilité et de favoriser le « repeat business ».

Cette concurrence effrénée a fait naître de nombreuses initiatives dans le secteur privé comme dans le secteur public, de sorte que l'environnement d'une ville, l'animation proposée dans une ville, la qualité de son infrastructure d'hébergement, l'agencement, la fonctionnalité de sa logistique, l'équipement des moyens techniques nécessaires à la communication d'aujourd'hui, la flexibilité et la qualité de gestion de ses centres de congrès et parcs d'exposition, le niveau de qualité de son accueil et service au client sont déterminants pour le choix d'un lieu de congrès et de foire. Notre pays dispose d'une hôtellerie de qualité ainsi que d'une infrastructure de congrès et d'un parc d'exposition de premier choix qu'il s'agit de mettre davantage en valeur.

Mais ce secteur demeure particulièrement sensible aux variations de la conjoncture internationale. Il a souffert ces dernières années sous l'effet conjugué de la crise économique et financière.

Conformément à la déclaration gouvernementale du 29 juillet 2009, invitant le gouvernement à intensifier la promotion du tourisme de congrès, de séminaires et de voyages de motivation, le secteur du tourisme de congrès fait désormais partie intégrante de la nouvelle stratégie de promotion du ministère du Tourisme.

Manuel de vente « Meeting Point Luxembourg »

L'inventaire des acteurs et de l'infrastructure du secteur MICE (Meetings, Incentive, Conventions, Events) au Luxembourg, réalisé par le ministère du Tourisme courant 2010 a été complété et mis à jour en 2012 auprès des catégories d'acteurs suivantes :

- centres spécialisés dans le secteur MICE : parcs d'expositions, centres de congrès, centres de séminaires et de conférences, etc. ;

- hôtels de conférences ;
- sites historiques et touristiques : châteaux, musées, caves à vin, anciens moulins, centres touristiques, etc. ;
- institutions culturelles à rayonnement régional, national et/ou transfrontalier : salles de concert et de spectacle, théâtres, cinémas, etc. ;
- auberges de jeunesse ;
- agences événementielles et incentives.

Cet inventaire a essentiellement permis de rassembler des données précises au sujet des lieux pouvant accueillir des événements MICE, de même que les caractéristiques et l'équipement des salles qui peuvent être louées dans ces lieux. Il a permis d'établir un aperçu aussi précis que possible de l'offre MICE au Grand-Duché et constitue une base en vue de l'élaboration de nouvelles stratégies, outils et activités de promotion dans ce domaine.

Partant, le ministère du Tourisme avait édité début 2011 un manuel de vente (sales guide) destiné aux organisateurs d'événements MICE des secteurs privé, institutionnel et associatif. Le but poursuivi à travers cette réalisation était :

- de promouvoir le Grand-Duché en tant que destination attractive en vue de l'organisation d'événements MICE au sens large (réunions, conférences, congrès, séminaires, voyages de motivation, corporate events, etc.) ;
- de rassembler et présenter dans un seul document toute la diversité de l'offre MICE luxembourgeoise ;
- de constituer à la fois un outil de communication et de vente, une aide à la prise de décision ainsi qu'un réel outil de travail pour l'organisateur d'un événement ;
- de constituer un vecteur d'image qui reflète l'excellente qualité de l'infrastructure et des services du secteur à travers un document au design attrayant, clairement structuré, fonctionnel et de grande qualité.

La seconde édition de ce manuel de vente intitulé « Meeting Point Luxembourg » est parue en février 2012. La brochure est éditée en langue anglaise, format A4 et avec un tirage de 3.000 exemplaires. Sa distribution a essentiellement été assurée à travers des envois ciblés ainsi qu'à travers les salons, workshops et roadshows spécialisés qui ont été organisés par le ministère, l'Office national du tourisme et Luxembourg Congrès sur les marchés cibles.

Site Internet « meetingpoint.lu »

Le ministère du Tourisme et l'Office national du tourisme ont créé courant 2012 un nouveau site internet « *meetingpoint.lu* », qui s'adresse à tous les organisateurs d'événements MICE. Il s'agit d'un outil de travail pratique et efficace qui propose l'ensemble des informations relatives à l'offre MICE luxembourgeoise sur une plateforme unique.

Le site est entièrement rédigé en anglais et présente l'offre MICE luxembourgeoise de manière complète et clairement structurée. Les 37 infrastructures spécialisées et 63 hôtels répertoriés soulignent la qualité et la diversité de l'offre luxembourgeoise : du centre de conférences spécialisé au

bateau sur la Moselle et du château historique à l'hôtel de luxe, le Luxembourg offre d'innombrables possibilités d'organiser un événement. Grâce à cette diversité et une surface totale de 130.000 m² d'infrastructures MICE, le Luxembourg est idéal pour organiser des événements de moyenne capacité (500-1.000 personnes), mais peut également accueillir des événements jusqu'à 6.000 personnes.

La fonction clé de *meetingpoint.lu* est son moteur de recherche : un système de filtres permet d'identifier facilement les infrastructures adaptées aux besoins de l'utilisateur et d'affiner la recherche, par exemple en indiquant le nombre de personnes, la configuration souhaitée de la salle ou encore les besoins techniques.

Au-delà des infrastructures, *meetingpoint.lu* répertorie toute une panoplie de prestataires annexes susceptibles d'intervenir dans l'organisation d'un événement : des agences événementielles, des traiteurs, des traducteurs/interprètes, des entreprises de transport ou de sécurité, des fournisseurs d'équipement technique, etc.

Meetingpoint.lu est un répertoire de l'offre MICE, mais accentue également le fait que le Grand-Duché offre une multitude de possibilités de mêler l'utile à l'agréable. Après une journée de travail, le voyageur peut facilement se vouer aux nombreuses occupations de détente sans devoir subir de longs et fastidieux déplacements : de la décontraction en pleine nature, des activités sportives, des centres de détente (thermes, fitness) ou l'excellente gastronomie pour ne citer que quelques exemples sont à portée de main. Le site contient également un agenda avec tous les grands événements au Luxembourg.

Luxembourg Congrès

Afin de donner au tourisme de congrès les structures et moyens pour assurer son développement, la Société des Congrès a été instituée en 1990 avec l'objectif premier de promouvoir Luxembourg en tant que Centre de Congrès. En 1997, la société a été restructurée et on lui a adjoint une seconde mission, celle de gérer le Centre de Conférences Kirchberg. Avec l'extension de son champ d'activité, la Société dispose d'un Centre de Conférences de choix, dont elle gère elle-même le calendrier de réservation, ce qui facilite dans une large mesure ses contacts avec la clientèle. Dorénavant, l'activité de la Société reposera sur deux piliers : la promotion du Luxembourg en tant que destination de congrès et l'acquisition de congrès d'une part, ainsi que l'accueil des organisateurs potentiels et la gestion du Centre de Conférences Kirchberg d'autre part.

Parallèlement, Luxembourg Congrès avait repris en 2003 la gestion du Centre de Conférence provisoire « Kiem » dans les locaux des Foires Internationales, le temps de la modernisation et de la restructuration des salles du Centre de Conférences Kirchberg. La gestion du Centre de Conférence provisoire « Kiem » est révolue depuis la fin du chantier et la mise en service complète du nouveau Centre de Conférences Kirchberg en avril 2012.

Au niveau de la promotion, les efforts de Luxembourg Congrès se sont concentrés sur la détection de clients potentiels, le démarchage de ces clients, le développement de matériel promotionnel et publicitaire, le mailing régulier, des présentations du Grand-Duché comme destination de congrès et d'incentive à des sociétés et agences événementielles, des « site inspections » (organisées en collaboration avec des partenaires comme l'Office national du tourisme), la fréquentation de foires professionnelles et l'accueil d'organisateur de congrès au Centre de Conférences.

En 2012, Luxembourg Congrès a participé aux salons professionnels suivants :

- salon CONFEX à Londres du 6 au 8 mars 2012 ;
- salon MEEDEX à Paris du 28 au 29 mars 2012 ;
- salon IMEX à Francfort du 22 au 24 mai 2012 ;
- salon Eventoria à Luxembourg le 22 mai 2012.

Ces salons sont principalement visités par des organisateurs, sociétés, agences et professionnels internationaux.

A l'occasion de ces salons, Luxembourg Congrès a pu rencontrer de nombreux clients potentiels. En effet, une grande partie des intéressés a été relancée régulièrement par voie téléphonique ou par courrier, d'autres ont été invités pour une présentation de la destination luxembourgeoise à Luxembourg.

Concernant la gestion du nouveau Centre de Conférences Kirchberg et de l'Hémicycle, Luxembourg Congrès a pu réaliser 58 manifestations courant 2012 :

Quelque 15.500 personnes ont été comptées durant les 39 manifestations organisées à l'Hémicycle. La durée moyenne par manifestation est de 1,4 jours pour l'Hémicycle en 2012.

Quelque 19.300 personnes ont été comptées durant les 19 manifestations organisées au nouveau Centre de Conférences Kirchberg. La durée moyenne par manifestation y a été de 2,3 jours.

Luxembourg Congrès a par ailleurs assuré le bon déroulement des 32 sessions du Conseil des ministres de l'U.E. en avril, juin et octobre 2012 au Centre de Conférences Kirchberg.

La fin du chantier sur le site du nouveau Centre de Conférences Kirchberg et sa mise en service définitive ayant eu lieu en avril 2012, la société Luxembourg Congrès a commencé à préparer fin 2011 la commercialisation du bâtiment. Dans ce sens, elle a lancé un appel d'offre auprès de diverses agences de communication pour la réalisation de divers services de communication.

Courant 2012 ont ainsi été élaborés une nouvelle identité visuelle et charte graphique pour la société ainsi que tout un ensemble d'outils de communication et de promotion :

- un flyer d'appel ;
- une brochure ;
- un site Internet.

Le site internet www.luxcongress.lu a été complètement remanié et reflète une image dynamique, ouverte et communicative de la société. Le site propose notamment une visite virtuelle des différentes salles, foyers et restaurants du Centre de Conférences et de l'Hémicycle et permet ainsi au visiteur d'avoir un aperçu unique « en direct » des nombreuses possibilités offertes par les structures de congrès.

9. RELATIONS INTERNATIONALES ET COOPERATION TRANSFRONTALIERE

Depuis 1954, le Luxembourg est membre du Groupement Européen des Ardennes et de l'Eifel. En promouvant un tourisme de qualité dans le respect de l'environnement, la Commission du Tourisme du Grand-Duché vise le développement de nouveaux concepts permettant une planification de mesures concrètes. C'est également au niveau du Parc naturel germano-luxembourgeois où, en collaboration avec les partenaires allemands, des mesures et actions concrètes de collaboration transfrontalière sont développées. Le ministère du Tourisme participe ainsi au cofinancement du projet Interreg IVA intitulé « randonnées dans le parc germano-luxembourgeois » qui vise à réaménager ou à reconstruire 6 ponts pour piétons et cyclistes entre le Luxembourg et l'Allemagne. En 2010, le premier pont situé à « Dornauesmühle » a pu être inauguré. En 2011, les ponts à Ouren et Gentingen ont été inaugurés. La réparation des ponts restants et le balisage des 170 kilomètres de randonnée répartis sur 9 circuits transfrontaliers de qualité « premium » étant achevés, le « ParcDeRandonneeNature delux » a pu être inauguré en présence de Mme la ministre Françoise Hetto-Gaasch en date du 6 juin 2012 à Weilerbach. Il est à rappeler que depuis décembre 2004, le Luxembourg assure la présidence du Parc naturel germano-luxembourgeois qui est le porteur de ce projet.

Le projet Interreg IV «Marketing touristique pour la Grande Région» repose sur l'idée de développer un marketing touristique commun pour la destination Grande Région et ceci dans le cadre du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER). Il se fonde sur la « Vision d'avenir 2020 » du Sommet de la Grande Région.

L'objectif du projet repose sur la coopération dans le développement des actions. La grande particularité du projet réside dans le fait que, pour la première fois, un groupe de travail unique et transfrontalier mette en place les actions de marketing planifiées. Ce groupe d'experts est composé des responsables du tourisme nationaux et régionaux de la Grande Région.

Les principaux objectifs du projet sont:

- L'élaboration d'un plan marketing pour le tourisme de la Grande Région à la fois innovant et fédérateur ;
- La mise en œuvre d'actions novatrice dans le domaine de la communication par exemple au moyen des nouvelles technologies d'information et de communication ;
- Le renforcement de la notoriété Grande Région en tant que destination touristique ;
- L'intensification du tourisme de proximité au sein de la Grande Région ;
- La valorisation du potentiel existant et de l'offre préexistante ;
- La création d'une valeur ajoutée, bénéfique à tout le territoire.

En 2012, de nombreux projets ont été réalisés :

- Le Magazine „La Grande Région“ contient des articles qui permettent de découvrir l'histoire, la politique et la culture européenne au sein de la Grande Région. L'actuelle édition du magazine de 36 pages met Schengen et le Grand-Duché de Luxembourg à l'honneur.
- La Tour Box : Le carnet de bons d'échanges dans un coffret haut de gamme permet de découvrir la culture en choisissant parmi plus de 40 attractions touristiques entre le Rhin, la Moselle, la Sarre et la Meuse. On peut composer des escapades culturelles sur mesure dans la Grande Région.
- Académie connaissance du pays – Eductours : Les professionnels du tourisme de la Grande Région ont été conviés à un grand voyage d'étude (Eductour) au Grand-Duché de Luxembourg (26 et 27 avril).
- La Formation de „Guide touristique pour la Grande Région“ certifiée permet à des guides touristiques originaires de l'ensemble des six composantes de la Grande Région d'acquérir des qualifications supplémentaires et de donner des informations solides sur les offres touristiques de la Grande Région.
- Programme de visite pour écoles: Une affiche et une brochure présentent aux enseignants et aux élèves des visites qu'ils peuvent faire dans le cadre de leurs études.

Le Comité du Tourisme de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques), forum d'échanges d'idées siégeant à Paris, fait partie, depuis 1999, de la Direction de l'Industrie, de la Science et de la Technologie (DSTI), Division des Transports. Le tourisme dans les pays de l'OCDE représentant 70% de l'activité touristique mondiale, le Comité du Tourisme de l'OCDE offre un cadre unique en son genre pour la coordination au niveau international des politiques et des actions. L'OCDE est le seul forum mondial dans lequel les pays industrialisés peuvent procéder à des débats sur leur politique du tourisme.

Deux fois par an, le Comité du Tourisme de l'OCDE réunit des décideurs dans le domaine du tourisme pour débattre des principales évolutions intéressant le secteur, prendre des initiatives en fonction des besoins, réunir des éléments d'information sur les politiques et contribuer aux travaux menés dans d'autres secteurs de l'OCDE.

Au niveau de l'Union européenne, l'année 2012 a été marquée par le 11^e Forum Européen du Tourisme qui s'est tenu en Chypre en octobre 2012.

Lancé en 2002 à Bruxelles par la Commission européenne, le Forum européen du tourisme a été conçu pour être un lieu de rencontre, de débats et d'échanges entre les professionnels du tourisme et les autorités publiques (européennes, nationales, régionales et locales) chargées du tourisme. Organisé généralement par le pays qui assure la Présidence de l'Union européenne et la Commission européenne, cet événement unique, qui rassemble en moyenne 400 à 500 participants, est devenu le « temps fort » de la politique européenne de coopération dans le tourisme

10. ACTIONS PROMOTIONNELLES DU MINISTÈRE DU TOURISME

10.1. Une stratégie de promotion continue: convaincre les touristes grâce aux thèmes et produits

A partir de 2010, le ministère du Tourisme a opté pour une nouvelle orientation de la présentation et de la promotion de notre pays. Le Luxembourg doit se présenter désormais en tant qu'entité, comme une destination de vacances unique, et sa promotion est assurée en fonction de thèmes susceptibles d'intéresser et d'attirer les visiteurs potentiels.

Le touriste préfère choisir sa destination selon des thèmes bien définis. Il prend sa décision suivant l'offre existante dans ses domaines d'intérêts et se décide ensuite en faveur d'une région, qui peut le cas échéant aller au-delà des frontières d'un pays donné.

La promotion du Luxembourg doit se faire, de façon plus conséquente que jusqu'à présent, en tant que destination intégrale, d'où la nécessité d'une promotion nationale unitaire, intégrale et cohérente.

Ces réflexions sont fondées sur les résultats d'une analyse détaillée des forces et faiblesses (analyse SWOT), qui a montré de manière significative que près de la moitié de la clientèle ne visite pas uniquement le Grand-Duché, mais également d'autres pays lors d'un même voyage.

Cela signifie que les acteurs locaux seront appelés désormais à mettre en évidence le pays dans son ensemble en tant que destination touristique et que, d'autre part, la collaboration transfrontalière dans la Grande Région doit être développée davantage.

Une promotion axée sur des thèmes

Les thèmes suivants, qui selon l'analyse SWOT intéressent le plus les touristes visitant le Luxembourg, ont été choisis pour attirer un maximum de visiteurs: la nature, la culture, Luxembourg4Kids, la gastronomie, le sports, le tourisme de congrès, le bien-être et le shopping. Le Grand-Duché se positionne comme lieu central d'une région européenne, proposant de nombreux points d'intérêt et une offre touristique abondante et diversifiée.

La conception du stand de foire s'inscrit également dans cette stratégie, s'orientant selon la demande des clients et déclinant les mêmes sujets à travers l'offre thématique dans les différentes régions.

Dans cette même lignée d'une approche thématique, le magazine touristique « Best of Luxembourg » a été édité depuis 2011. Pour la saison 2012, une édition « spécial best agers » ainsi qu'un « spécial MICE » ont été édités et suite à son grand succès, le « spécial vélo » a été actualisé et réédité. Ce

magazine informatif et superbement illustré souligne l'attractivité et la diversité de l'offre touristique luxembourgeoise.

L'importance de chaque région touristique dans ce concept est capitale, car ce sont elles qui fournissent le contenu pour les différents thèmes. Ce sont les partenaires touristiques, en collaboration avec les structures de tourisme régionales (ORT, Ententes touristiques), qui développent des forfaits et produits que les clients peuvent réserver directement. Par ailleurs, ces acteurs sont également en charge de l'organisation de grands événements dans leur région.

Au lieu d'une approche marketing abstraite, l'accent sera mis sur nos atouts touristiques. Le caractère unique, les éléments typiques et la diversité de chaque région seront mis en vitrine, ce qui signifie que les ressources du budget « marketing », disponibles mais limitées, pourront être utilisées de façon plus ciblée et plus effective.

Le focus sur les « best agers » en 2012

En 2012, le focus de la promotion touristique a été centré sur le segment « best agers ».

Cette clientèle importante pour le marché touristique luxembourgeois possède encore un potentiel considérable. Sur le marché émetteur allemand par exemple, la population 50+ représente 24 % de la population. Avec l'évolution démographique ce chiffre va augmenter jusqu'à 32 % en 2030. En général, les « best agers » sont considérés comme une clientèle au pouvoir d'achat élevé, qui concentre plus de 40 % du pouvoir d'achat total dans l'Union Européenne.

La durée moyenne de séjour des « best agers » est généralement supérieure à la moyenne, quoique parallèlement, leur disposition à entreprendre des courts séjours augmente. Ils disposent généralement de beaucoup de temps libre, ne dépendent pas/plus des vacances scolaires et voyagent souvent en avant- et arrière-saison.

C'est une population très active qui présente une plus forte tendance à voyager que les générations précédentes. Cette tendance et la croissance démographique continue de cette population, engendrent une croissance importante de ce segment du tourisme. Ainsi, les voyages des Européens de 55+ ont augmenté de 17 % entre 2005 et 2010. La part de marché de cette classe d'âge correspond à 27 % de tous les séjours à l'étranger en 2010, ce qui représente 78 millions de voyages (séjours d'affaires non compris).

La nature, l'offre culturelle, le patrimoine historique, le bien-être/wellness, la détente, la gastronomie, les produits régionaux et les randonnées pédestres ou cyclistes sont les principaux motifs de voyage de cette clientèle. D'une manière générale on peut regrouper ces intérêts sous le motif « savoir-vivre ». D'autres éléments considérés comme importants sont les conditions météorologiques clémentes (ni trop chaudes ni trop froides), la sécurité et la qualité de vie.

Dans tous ces domaines, le Grand-Duché peut faire valoir une offre très intéressante et variée qui a tout pour plaire aux « best agers ». Le potentiel pour attirer encore plus de touristes de cette catégorie

au Grand-Duché est énorme, non seulement à cause de la croissance du segment, mais surtout parce que l'offre touristique luxembourgeoise correspond parfaitement aux préférences et aux besoins de cette clientèle.

10.2. Insider, le périodique du ministère du Tourisme

Depuis novembre 2005, le ministère du Tourisme édite sa propre newsletter appelée « Insider ». La finalité première de ce vecteur de communication est d'établir un contact régulier et de garantir par ce biais une coopération encore plus étroite entre tous les acteurs du tourisme luxembourgeois. Il s'agit donc en premier lieu de faire connaître davantage les initiatives et actions du ministère du Tourisme à un plus large public et d'encourager le flux d'information entre le ministère et ses partenaires au niveau local, régional, national et international. Le ministère estime en effet qu'une meilleure sensibilisation de tous les collaborateurs aux sujets et problèmes de l'actualité touristique ne pourra avoir que des effets bénéfiques sur l'ensemble du secteur, et cela à tous les niveaux.

Si le Luxembourg a toujours réussi dans le passé à résister aux aléas parfois défavorables de la conjoncture internationale et à tirer son épingle du jeu dans un environnement concurrentiel de plus en plus prononcé, il le doit en grande partie aux nombreux acteurs, qu'ils soient bénévoles ou professionnels, œuvrant en faveur du tourisme luxembourgeois et à leur disponibilité à collaborer à cette cause commune. La newsletter « Insider » a un rôle non négligeable à jouer dans cette double perspective d'un échange d'information et de coopération accrus.

Au cours de l'année 2012, 2 éditions de cette newsletter ont été éditées et envoyées à quelques 2'000 abonnés. Par ailleurs, elles ont été publiées sur le site Internet du département du Tourisme.

10.3. Publicité par le biais des réseaux de distribution traditionnels

S'il est vrai que la meilleure promotion touristique se situe en porte-à-faux par rapport à la réalité quand elle ne peut s'appuyer sur des infrastructures et des équipements valables, la politique d'investissement la mieux intentionnée se révèle inopérante si elle n'est pas valorisée par la création d'une image de marque appropriée. Ainsi, dans l'optique de renforcer l'image de marque existante, le ministère du Tourisme a mis en œuvre des actions publicitaires très ciblées.

Ces actions de promotion étaient entres autres:

- La présence dans la caravane publicitaire du Tour de France 2012 ;
- Un jeu concours dans le cadre du Tour de France ;
- Les magazines touristiques « Best of Luxembourg – spécial vélo », « Best of Luxembourg – spécial best agers » et « Best of Luxembourg – spécial MICE » ;
- La contribution à la création d'un Guide Vert Michelin ;
- Le développement d'un nouveau concept de stand de foire ;
- Une campagne « minicards » en Grande Région ;
- Le sponsoring du tournoi de tennis renommé « BGL BNP Paribas Open 2012 ».

10.4. Roadshow B2B en Chine (Beijing & Shanghai)

Parallèlement à la visite à Luxembourg de Monsieur Wu Bangguo, Président du Comité permanent de l'Assemblée Nationale Populaire à Luxembourg, une délégation du secteur touristique luxembourgeois s'est rendue en mission en Chine, plus particulièrement à Pékin et à Shanghai.

Les objectifs essentiels de ce « China Roadshow », du 22 au 24 mai 2012 étaient de mieux faire connaître le Grand-Duché, d'en faire découvrir les innombrables attraits et opportunités, de positionner le Luxembourg comme destination touristique attractive et de développer de nouvelles opportunités de collaboration et d'affaires.

L'enjeu de cette mission était considérable car le marché chinois prend de plus en plus d'importance. Ces dernières années le nombre de visiteurs chinois n'a cessé d'augmenter et plus de 130.000 chinois par an visitent le Luxembourg au cours de leur voyage en Europe. Les voyages à l'étranger des chinois ont augmenté de 22,4 % en 2011, pour un total de plus de 70 millions par an.

L'UNWTO prévoit que jusqu'en 2020, le marché émetteur chinois sera le numéro 1 mondial en dépassant 100 millions de touristes à l'étranger par an. Ces chiffres démontrent le potentiel de développement de ce marché et soulignent qu'il est indispensable pour le Luxembourg de se positionner auprès des professionnels touristiques chinois.

Ont participé au « China Roadshow 2012» :

- Ministère des Classes moyennes et du Tourisme ;
- Office National du Tourisme ;
- Château d'Urspelt ;
- China – Luxembourg Golf Alliance ;
- Horlogerie Goeres ;
- Hotel Meliã ;
- Légère Premium Hôtel Luxembourg ;
- Luxexpo ;
- Le Royal Hôtel Luxembourg ;
- Schengen Travel ;
- Société de Promotion et de Développement de l'Aéroport de Luxembourg ;
- Union Commerciale de la Ville de Luxembourg.

La mission a permis de développer des relations professionnelles mais aussi de mieux connaître le marché chinois et les attentes spécifiques des acteurs sur place. Les représentants du Luxembourg ont rencontré des professionnels chinois – 96 représentants d’agences de voyages, 6 délégués de compagnies aériennes, 22 représentants médiatiques, pour une couverture médiatique totale de 171.524.500 personnes, ... – au cours de multiples événements et workshops qui ont tous rencontré un très vif succès, confirmant ainsi l’intérêt des professionnels et du public chinois pour le Luxembourg en tant que destination touristique au cœur de l’Europe. La présence de plusieurs compagnies aériennes était particulièrement intéressante, car un sujet clé pour le développement de ce marché est le besoin d’un vol direct reliant la Chine au Luxembourg.

Si les invités chinois ont réservé un accueil enthousiaste aux délégués luxembourgeois, ces derniers se sont montrés très satisfaits des excellents contacts qu’ils ont réussi à nouer, confirmant à l’issue de cette mission que le marché chinois représente un potentiel énorme pour l’ensemble du secteur touristique luxembourgeois.

10.5. Roadshow B2B à Singapore

Le ministère du Tourisme a profité du déroulement de la foire « ITB Asia » (un salon satellite de l’organisateur ITB à Berlin) à Singapore du 3 au 5 octobre 2012 pour aller à la rencontre des professionnels du tourisme du marché asiatique.

Dans le cadre d’une présentation et d’un workshop dédié à la destination du Grand-Duché, organisé parallèlement à notre présence pendant les 3 journées du salon ITB Asia, une cinquantaine de décideurs ont assisté à cet événement.

Les contacts noués lors de ce workshop, ajoutés aux contacts établis dans le cadre du salon à proprement parler, nous ont permis de renforcer notre présence sur ce marché prometteur.

10.6. Le Grand-Duché présent à l’exposition internationale horticole « FLORIADE » à Venlo (Pays-Bas)

La « Floriade » est une exposition horticole universelle qui ne se déroule qu’une fois tous les 10 ans. Fin 2011, le gouvernement luxembourgeois a chargé le ministère des Classes moyennes et du Tourisme, ainsi que le ministère de l’Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural d’organiser la participation du Grand-Duché à la « Floriade 2012 » qui s’est tenue du 4 avril au 7 octobre 2012 à Venlo dans la province du Limbourg aux Pays-Bas.

Cet événement international a rassemblé 40 destinations issues de tous les continents. A côté de ces représentations nationales, des sociétés commerciales exposeront leur savoir-faire horticole. Au total, l’organisateur a annoncé une centaine d’exposants.

Pas moins de 2 millions de visiteurs ont été comptabilisés entre avril et octobre 2012. Sur un site de 66 ha, et par forte affluence, quelque 35.000 visiteurs ont été comptés par jour. La ville de Venlo, qui se trouve uniquement à 300 kilomètres de Luxembourg-ville, ainsi que la zone de chalandise

comprenant les régions avoisinantes comme le bassin de la Ruhr et la région « Maastricht-Liège-Eindhoven-Tilburg » comptent une population totale de plus de 6 millions de personnes. Un public cible intéressant qui, d'ailleurs, constitue une part non négligeable de la clientèle touristique du Grand-Duché.

A la Floriade 2012, le Luxembourg a été invité à réaliser un jardin et un pavillon sur une parcelle de 300m². L'emplacement jouit d'une excellente exposition aux abords immédiats de la grande avenue émanant de l'entrée principale.

L'aménagement du jardin est axé autour de la nature, des vignes, mais également du cyclisme et de l'acier, faisant référence à la notoriété et au savoir-faire en la matière qui sont propres au Grand-Duché.

Le pavillon luxembourgeois, sous forme de caravane surdimensionnée entièrement réalisée en acier auto-patiné à la corrosion, se voulait un clin d'oeil et un hommage à nos visiteurs néerlandais qui, traditionnellement, privilégient ce mode d'hébergement lors de leur séjour au Luxembourg. A la place des portes et fenêtres fictives de la caravane se trouvaient des écrans qui diffusent des images de paysages et impressions du Luxembourg.

La participation à la Floriade 2012 a été une magnifique vitrine pour représenter le Grand-Duché en tant que destination touristique. Le public visé de la Floriade correspondait à une clientèle qui apprécie l'offre touristique du Grand-Duché : des familles avec des enfants, des « best agers » et seniors ainsi que des avides de nature et de paysages variés.

10.7. La ministre du Tourisme en visite officielle en Chine

Fort de l'expérience prometteuse de la rencontre B2B du mois de mai 2012, la ministre des Classes moyennes et du Tourisme a mené une visite de travail en Chine du 27 au 30 août 2012 au cours de laquelle elle a rencontré les hauts officiels des secteurs du tourisme et de l'aviation civile.

L'objectif de la ministre du Tourisme – accompagnée de représentants de l'ambassade et du consulat général du Luxembourg en Chine, du ministère du Tourisme et de l'Office national du tourisme (ONT) – consistait essentiellement à positionner le Luxembourg comme destination touristique attractive et à ouvrir les voies administratives afin de faciliter l'accès au marché chinois pour les professionnels du tourisme luxembourgeois.

Des entrevues ont eu lieu à Pékin et Shanghai avec le vice-ministre des Transports et directeur général de l'Administration de l'aviation civile en Chine, avec le directeur général de l'Administration nationale du tourisme en Chine et avec la vice-maire de Shanghai en charge du Tourisme. Tous ont laissé entrevoir un considérable intérêt pour la destination luxembourgeoise et des opportunités intéressantes de collaboration. Les sujets de discussion ont touché à tous les aspects du tourisme et du transport : une éventuelle future ligne aérienne directe entre la Chine et le Luxembourg, des procédures simples et rapides en termes d'émission de visas, ainsi que toute une panoplie de

services à élaborer spécifiquement en vue d'un accueil exemplaire des visiteurs chinois au Luxembourg.

Afin d'augmenter la notoriété de la destination luxembourgeoise et de réussir à drainer les groupes de visiteurs chinois vers le Luxembourg, des entrevues avec des tour-opérateurs chinois ont par ailleurs eu lieu à Pékin et à Shanghai. La visite officielle a permis d'ancrer les contacts déjà établis au plus haut niveau économique et politique. Le vif succès des entrevues a confirmé l'intérêt des tour-opérateurs chinois pour la destination luxembourgeoise.

10.8. Actions promotionnelles par le biais des agences touristiques à l'étranger

10.8.1 Structure

En 2012, le ministère du Tourisme était représenté à l'étranger par les agences touristiques suivantes :

Berlin

Luxemburgische Botschaft
Abteilung Tourismus
Klingelhöferstrasse, 7
D-10785 Berlin
Allemagne
Gérante : Madame Lising Kessler
Tel. : 0049 30 257577-3
Fax : 0049 30 257577-55
E-mail : info@visitluxembourg.de
Web : <http://www.visitluxembourg.com>

Bruxelles

Office du Tourisme du Grand-Duché du Luxembourg c/o MGD
75, avenue de Cortenbergh
B-1000 Bruxelles
Belgique
Gérant : M. Olivier Barbieux
Tel. : +32 2/6460370
Fax : +32 2/6486100

E-mail : info@visitluxembourg.be
Web : <http://www.visitluxembourg.com>

La Haye

Ambassade du Luxembourg
Section Tourisme
Nassaulaan, 8
NL-2514 JS La Haye
Pays-Bas
Gérante : Mme A HILL-DRIESKENS
Tel. : 0031 70 3649041
Fax : 0031 70 3563303
E-mail : info@visitluxembourg.nl
Web : <http://www.visitluxembourg.com>

Londres

Luxembourg Tourist Office
Sicilian House
Sicilian Avenue
GB-London WC1A -2QR
Royaume-Uni

Gérant: M. Serge MOES
Tel. : 0044 2074342800
Fax : 0044 207430 1773
E-mail : tourism@luxembourg.co.uk
Web : <http://www.visitluxembourg.com>

Paris

Office du Tourisme Luxembourgeois
Rue Cambacérès, 28
F-75008 Paris
France
Gérante : Mlle Karin Baldisseri
Tel. : 0033 1 47429056
Fax : 0033 1 40070043
E-mail : info@visitluxembourg.org
Web : <http://www.visitluxembourg.com>

10.8.2. Customer Relationship Management :

2012 était marquée par une troisième année consécutive d'exploitation de l'outil de gestion des contacts clients : la base de données « SugarCRM-Carrenet ». Afin de mieux cerner le profil des contacts professionnels, de tenir compte de leurs spécificités et afin de consigner l'historique des relations passées pour anticiper l'évolution future, la création d'un outil de monitoring de l'activité des agences sous la forme d'une base de données de type CRM (customer relationship management) s'imposait.

Il s'agit d'une banque de données sur base d'une application intranet, accessible aux agents du ministère du Tourisme, aux agents des représentations touristiques à l'étranger ainsi qu'aux différents services de l'ONT et des différentes coordinations touristiques régionales.

L'application est axée sur quatre domaines :

- enregistrement et suivi des demandes individuelles d'information touristique ;
- suivi relationnel avec la presse internationale ;
- suivi relationnel avec les professionnels (agences, tour opérateurs, transporteurs et autres prescripteurs professionnels) ;
- suivi relationnel avec les acteurs luxembourgeois du tourisme.

Ainsi, au cours de l'année 2012, la base de données a été enrichie de quelque 4.118 comptes de sociétés supplémentaires et 5.242 modifications ont été apportées aux 22.676 sociétés existantes dans le système. Pour ce qui est des contacts personnalisés, 5.034 noms ont été ajoutés et 8.155 contacts ont été modifiés en 2012. Au 31 décembre 2012, le total des contacts s'établit à 37.868 noms.

10.8.3. Résumé des activités de l'exercice 2012

Le thème général de l'année 2012 était consacré au segment de marché porteur des « best-agers » (segment des 50+).

En total, quelque 70 actions et événements ont été organisés par nos agences à l'étranger, soit en collaboration avec le ministère, soit avec le concours logistique de l'Office national du tourisme ou avec d'autres partenaires luxembourgeois, ou encore de leur propre initiative.

Les actions se répartissent de la manière suivante :

- 10 manifestations de sensibilisation à l'attention du grand-public (autres que foires) ;
- 13 actions de sensibilisation en milieu professionnel (autres que salons) ;
- 25 foires, salons et workshops ;
- 5 voyages d'études à l'attention des agents de voyage ;
- 17 voyages de presse individuels ou en groupe.

Les pages suivantes donnent un aperçu condensé des principales actions par marché :

Allemagne :

Nom de l'événement

RDA Cologne 2012
 Benelux-Roadshow 2012
 Tour Natur Düsseldorf 2012
 IMEX Frankfurt
 All Nations Festival 2012 - Tag der offenen Botschaften
 CMT Stuttgart - Fahrrad- & Erlebnisreisen mit Wandern 2012
 Freizeit Saarbrücken 2012
 ITB Berlin 2012
 MICE famtrip avec BCD Travel München

Type

salon professionnel
 workshop professionnel
 foire grand-public
 salon professionnel
 sensibilisation grand-public
 foire grand-public
 foire grand-public
 salon professionnel/public
 salon professionnel

Belgique :

Nom de l'événement

MIM Workshop MICE Bruxelles 2012
 Fiets- en Wandelbeurs Malines 2012
 Salon seniors PAPI ON 2012
 Zénith / Bruxelles 2012
 SALON VOYAGES LEONARD 2012
 JETAIR Voyage d'étude 2012
 Salon des vacances de Bruxelles 2012
 Travel the Workshop 2012
 Salon du Golf 2012

Type

workshop professionnel
 foire grand-public
 foire grand-public
 foire grand-public
 sensibilisation grand-public
 sensibilisation professionnelle
 foire grand-public
 workshop professionnel
 sensibilisation grand-public

Salon des vacances d'Anvers 2012
 Voyage d'Etudes LEONARD 2012

foire grand-public
 sensibilisation professionnelle

France :

Nom de l'événement

Spectaculaire 2012
 Meedex Paris 2012
 Voyage de presse « Family friendly Luxembourg »
 Voyage de presse " Sortie Guide Week-end Michelin"
 Workshop presse à Paris - Rencontres Adonet 2012
 Voyage d'étude MICE –France
 Fêtes consulaires Lyon
 Workshop MICE Paris
 Voyage d'étude Agences France

Type

sensibilisation grand-public
 salon professionnel
 sensibilisation professionnelle
 sensibilisation professionnelle
 sensibilisation professionnelle
 sensibilisation professionnelle
 sensibilisation grand-public
 sensibilisation professionnelle
 sensibilisation professionnelle

Pays-Bas :

Nom de l'événement

50 plus beurs / Utrecht 2012
Fiets- & Wandelbeurs Amsterdam 2012
Famtrip Leisure NL 2012
Vakantiebeurs Utrecht 2012
Floriade 2012 (Venlo, NL)
ANWB Kampeerdagen 2012

Type

foire grand-public
foire grand-public
sensibilisation professionnelle
foire grand-public
sensibilisation grand-public
sensibilisation grand-public

Royaume Uni :

Nom de l'événement

ANTOR meets the Media 2012
WTM / Londres 2012
Pan-European Workshop 2012
Bristol International Balloon Fiesta 2012
The Outdoors Show 2012
CONFEX 2012

Type

sensibilisation professionnelle
salon professionnel
sensibilisation professionnelle
sensibilisation grand-public
foire grand-public
salon professionnel

10.9. Participations aux foires et salons touristiques

A l'instar des années précédentes, le ministère du Tourisme a participé en 2012 à différentes foires et salons touristiques organisés à l'étranger et ceci en étroite collaboration avec nos agences à l'étranger, avec l'Office national du tourisme et avec les Offices régionaux de tourisme. Le but principal de ces foires est de promouvoir la destination touristique luxembourgeoise par le biais d'une présentation attrayante.

Ainsi, à côté des foires dites « grand public » et des salons professionnels, le ministère a participé à un certain nombre de foires thématiques, choisies en fonction d'un segment de marché à fort potentiel.

Pour l'année 2012, le ministère a répondu à un appel des milieux professionnels luxembourgeois en misant de manière renforcée sur notre présence dans le cadre de workshops, salons et « roadshows » concernant le tourisme d'affaires et de congrès (secteur MICE). Les manifestations suivantes ont été organisées avec la participation de plusieurs partenaires luxembourgeois :

Foires touristiques grand-public	Ville	Cible
Vakantiebeurs	Utrecht	grand public
Active Travel Show	London	thématique
CMT – Fahrrad & Wanderwelt	Stuttgart	thématique
Vakanz	Luxembourg	grand public
Salon des Vacances	Anvers	grand public
Freizeit	Sarrebruck	grand public
Salon des Vacances	Bruxelles	grand public
FLORIADE	Venlo	thématique
Fiets- & Wandelbeurs	Amsterdam	thématique
Fiets- & Wandelbeurs	Mechelen	thématique
ITB	Berlin	grand public
Camping & Caravan	Utrecht	thématique

50-Plus Beurs Zénith	Utrecht Bruxelles	thématique thématique
<u>Salons professionnels</u>		
ITB	Berlin	professionnel loisir
RDA	Cologne	professionnel loisir
ITB Asia	Singapore	professionnel loisir
WTM	Londres	professionnel loisir
<u>Salons MICE</u>		
MEDEX	Paris	professionnel affaires
<u>Workshops et roadshows</u>		
Voyages Léonard - portes ouvertes	Liège	grand public/groupes
ANWB Kampeerdagen	Ouderkerkerplas	grand public thématique
BeNeLux Roadshow	Francfort/Cologne	professionnel loisir
China Roadshow	Beijing & Shanghai	professionnel loisir
MICE workshop	Bruxelles	professionnel affaires
Travel – the Workshop	Bruxelles	professionnel/groupes

11. LES OFFICES REGIONAUX DU TOURISME

Au niveau régional, le développement touristique des différentes régions est assuré par les Offices Régionaux du Tourisme (ORT), à savoir :

- l'Office Régional du Tourisme des Ardennes luxembourgeoises ;
- l'Office Régional du Tourisme de la Région Mullerthal-Petite Suisse luxembourgeoise ;
- l'Office Régional du Tourisme de la Région Moselle luxembourgeoise ;
- l'Office Régional du Tourisme du Sud.

Dans le cadre de la restructuration et la professionnalisation du tourisme luxembourgeois, deux « Offices Régionaux de Tourisme » (ORT) ont été constitués en 2007, à savoir l'ORT des Ardennes luxembourgeoises et l'ORT Région Mullerthal-Petite Suisse luxembourgeoise.

Depuis octobre 2008, ces deux structures sont pleinement opérationnelles, alors que la troisième, à savoir l'ORT de la Région de la Moselle luxembourgeoise a commencé son activité en 2011 et l'Office Régional du Tourisme du Sud les siennes en 2012.

Les tâches des gestionnaires et des coordinateurs touristiques consistent dans:

- l'organisation et la coordination d'activités culturelles, de loisirs et de guidages ;
- le développement des différentes régions comme régions d'attrait touristique ;
- la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine naturel, culturel, industriel, viticole et historique des différentes régions ;
- l'encadrement et le divertissement de groupes de touristes de tout âge ;
- l'accueil, l'information et le conseil de la clientèle touristique au niveau local et/ou régional ;
- la création de produits touristiques en collaboration avec les acteurs touristiques de leur région ;
- l'accueil et l'encadrement de journalistes ;
- l'assistance et dans le conseil au personnel professionnel et au bénévolat ;

- la collaboration transfrontalière avec les organismes des régions limitrophes en vue d'une coordination de l'offre et, le cas échéant, de la promotion touristique ;
- la collaboration étroite avec les acteurs publics et privés tant nationaux que régionaux œuvrant dans le domaine du tourisme,
- la représentation de notre destination auprès du grand public et auprès des professionnels de l'industrie touristique et aux différentes foires touristiques et salons professionnels.

D'autre part, ils assistent les syndicats d'initiative ainsi que les autres associations sans but lucratif œuvrant dans l'intérêt du tourisme dans leurs travaux de planification et de mise en place de produits touristiques.

Durant les mois d'été 2012, les ORT ont assuré la coordination de l'animation touristique. Dans cette mission ils ont été secondés, tout comme par le passé, par 176 étudiants, mis à disposition par le ministère du Tourisme. Ceux-ci ont bénéficié d'une préparation appropriée et ont assuré tant l'exécution des programmes d'animation établis par les coordinateurs que l'accueil dans les différents bureaux touristiques locaux.

Depuis 2010, les Offices régionaux du tourisme se sont investis dans le recrutement et la professionnalisation de « guides touristiques ». L'objectif principal est de former des guides touristiques, d'assurer la mise à disposition de guides à la demande du touriste et d'optimiser les guidages au sein des régions touristiques. Les formations des guides touristiques ont été assurées en collaboration avec la Luxembourg School for Commerce de la Chambre de Commerce.

En 2012, les 4 ORT ont assuré leur mission de mise en valeur de l'offre touristique régionale, par une adaptation des sites internet et une présence plus accrue sur les plateformes des médias sociaux.

Suivant la stratégie de promotion nationale du tourisme actif, les ORT ont développé l'offre et la promotion au niveau des sentiers pédestres, des circuits VTT et des pistes cyclables.

Au niveau des publications, il est à noter qu'à côté des brochures d'informations habituelles, des brochures offrant des forfaits thématiques ont été élaborées ensemble avec les hôteliers, ainsi que des brochures reprenant les tours guidés de tous les sites et circuits.

Les ORT ont participé à différentes foires touristiques professionnelles et grand-public proposées par le ministère du Tourisme et l'Office national du tourisme. Par ailleurs, ils ont organisé différents voyages de presse pour des journalistes invités par l'ONT et les agences à l'étranger du ministère du Tourisme.

Par ailleurs, les ORT ont encadré plusieurs projets touristiques transfrontaliers ainsi que divers projets initiés par « Leader » en devenant porteurs de projet.

12. LES ACTIVITES PROMOTIONNELLES DE L'OFFICE NATIONAL DU TOURISME EN 2012

Missions et objectifs de l'ONT en 2012

Le 1^{er} janvier 2012, la nouvelle convention signée entre l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg et l'asbl Office national du tourisme (ONT) est entrée en fonction. Suite à l'analyse structurelle et organisationnelle de l'ONT en 2010 et 2011, la convention recentre et précise les missions de l'ONT et fait entrer l'asbl dans une nouvelle phase de son développement conformément à l'évolution de l'environnement structurel luxembourgeois et concurrentiel mondial.

La convention définit une chaîne de valeurs qui devra être suivie pour augmenter la notoriété et la visibilité de la destination auprès de publics cibles et accroître le nombre de visiteurs au Grand-Duché. Pour remplir ces missions, l'ONT collecte les données qualitatives et quantitatives nécessaires à l'évaluation des performances touristiques au Grand-Duché.

L'utilisation de ces données sert à segmenter le marché et à définir des stratégies pour s'adresser à ces segments afin de développer des produits en adéquation avec cette stratégie.

La promotion des produits, infrastructures et atouts auprès des touristes et professionnels du tourisme reste une mission clé de l'ONT. Elle inclut la promotion de produits commerciaux de l'offre touristique sur le marché domestique et étranger. Parallèlement, l'ONT offre le conseil et l'assistance aux professionnels du secteur, ainsi que le soutien à la professionnalisation du secteur.

Pour répondre à ces nouvelles missions, l'ONT s'est donné un nouvel organigramme. La direction est présidée par une directrice générale. Les activités de l'Office sont divisées en cinq départements et l'organigramme confie à chaque collaborateur davantage de responsabilités et de compétences. Chaque département est dirigé par un responsable d'équipe.

Les préparations pour la retranscription de ces nouvelles missions ainsi que le nouvel organigramme ont été intégrés dans les statuts de l'ONT et soumises à l'assemblée générale ordinaire de décembre 2012.

Nouvelle stratégie de promotion à la base d'un nouveau positionnement

Viser le développement d'une prise de conscience pour la destination auprès de touristes potentiels, augmenter la notoriété de celle-ci et en renforcer la visibilité sur les marchés internationaux pour arriver à motiver les touristes étrangers à venir découvrir le Luxembourg: voilà la stratégie de promotion développée en 2012 et valable pour les années à venir. Cette stratégie fonctionne suivant le modèle marketing AIDA. Pour mieux séduire le client, les actions promotionnelles visent d'abord à attirer l'Attention du touriste, pour éveiller ensuite son Intérêt pour la destination. Cet intérêt devra aboutir au Désir du touriste de vouloir vivre le rêve de la visite déclenchée dans sa tête et de le motiver à passer à l'Action pour organiser et réserver son voyage.

Cette nouvelle stratégie a été déclinée en différentes mesures qui permettent :

- d'abord d'identifier les marchés porteurs, en poursuivant et renforçant les enquêtes auprès des visiteurs sur place ;
- en élaborant un nouveau concept publicitaire ;

- en axant la promotion sur les nouveaux médias ;
- en développant les voyages d'études avec la presse et les tour-opérateurs étrangers.

Identifier les marchés grâce à une meilleure connaissance du client

Outre l'enquête bimestrielle menée sur l'évolution de la saison touristique auprès d'un échantillon d'établissements d'hébergement, et dont le secteur se voit communiquer régulièrement les résultats, l'ONT a lancé, à partir de juillet 2012, une enquête nationale auprès de touristes en visite au Luxembourg. Les personnes sont interrogées dans leurs établissements de séjour (65 sites), dans les bureaux d'informations touristiques et sur 16 sites à haute fréquentation touristique. L'ONT a pu bénéficier de l'encadrement et de la formation d'une société spécialisée en enquêtes sur le terrain. Jusqu'en décembre près de 2.000 formulaires ont été recueillis.

Les informations tirées de cette enquête aideront les acteurs touristiques régionaux à adapter leurs offres et permettront à l'ONT d'aligner sa stratégie nationale de promotion sur les différents marchés émetteurs et segments de clientèles cibles.

Accentuer la promotion au niveau des nouveaux médias

Les enquêtes menées auprès des touristes montrent qu'internet est devenu la première source d'information du client, s'il n'a pas déjà été au Luxembourg au paravent ou s'il ne s'est pas renseigné auprès d'amis ou de proches.

A la tête du programme d'action de promotion dans les nouveaux médias se trouve la réalisation d'un nouveau portail touristique www.visitluxembourg.com financé par le ministère du Tourisme. Ce site est un élément-clé dans la promotion du tourisme luxembourgeois. Le projet, fut réalisé en quatre langues (F, D, GB, NL). Une organisation structurée des informations et un visuel moderne, permettent au visiteur de trouver aisément la panoplie complète des informations, dont les offres spéciales, des suggestions d'activités, un calendrier des manifestations, un guide du voyageur. Riche en 20.000 illustrations, le site présente l'attractivité et la diversité de l'offre touristique luxembourgeoise.

Une approche géographique ou thématique et 500 options de recherche personnalisée, rendent l'information rapidement accessible. La géolocalisation identifie par ailleurs tous les centres d'intérêt, qui se trouvent dans les alentours de l'objet recherché.

L'interactivité avec l'internaute est importante : participation à des jeux-concours, abonnement à la Newsletter de l'ONT. Le nouveau site exploite les médias sociaux comme Facebook, Twitter et Youtube.

Une rubrique particulière est réservée aux médias. Accessible à la presse, grâce à un code, elle propose des communiqués, une revue de presse ainsi qu'une médiathèque avec des photos et du contenu audiovisuel. Les journalistes pourront s'y inscrire aux voyages de presse organisés par l'ONT.

www.visitluxembourg.com intègre également le site www.meetingpoint.lu, qui a été réalisé avec le soutien du ministère du Tourisme et qui s'adresse à tous les organisateurs d'événements MICE.

« visitluxembourg.com » est basé sur un concept durable et participatif. La base de données du site regroupe plus de 250.000 entrées. Les nombreux partenaires du secteur touristique, comme les

établissements d'hébergements ou les attractions touristiques, disposent d'une solution interactive pour gérer eux-mêmes leur contenu, respectivement mettre en ligne leurs offres spéciales.

Le site fonctionne selon le principe du « Responsive Web Design » permettant de s'adapter automatiquement à la taille et à la résolution du support du visiteur.

Le changement de www.visitluxembourg.lu vers www.visitluxembourg.com convient mieux au mode de recherche des internautes. Toutes les adresses de domaines de l'ONT drainent sur le nouveau site.

Résultats www.visitluxembourg.com

	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>Variation</u>
Visites	580 002	741 682	+27,88%
Nouveaux visiteurs	434 052	554 397	+27,73%
Pages vues	1805 682	2428 103	+34,47%

Le second volet de cette promotion lancée dans les nouveaux médias vise à accroître le business en ligne. Voilà pourquoi il est actif sous ce point par deux types d'action: les SEO et les SEA.

Par SEO on entend « search engine optimization » : cette stratégie comprend l'analyse des facteurs qui influencent le référencement, l'optimisation constante du nouveau site internet, la mise en place stratégique de liens qui assurent du flux sur les pages proposées. Toute la promotion touristique nationale véhicule une seule adresse drainant vers un seul site : www.visitluxembourg.com. Cela accroît le positionnement du site internet, augmente la visibilité de son trafic et donc la notoriété de la destination touristique.

Par SEA, on entend la mise en place de campagnes sur les réseaux internet choisis en fonction des cibles porteuses identifiées: comme bon nombre d'internautes n'ont pas encore d'idées précises sur leur future destination de vacances et que l'ONT souhaite développer de nouvelles clientèles, l'ONT a acheté des mots-clés, tels que «Wandern in Luxemburg ; Wandern im Müllerthal ; Sehenswürdigkeiten + Luxemburg ; Reise + Luxemburg, Weekend in Luxemburg-City ». L'ONT lance aussi des annonces dans les moteurs de recherche et achète des « Google Adwords ». Cette stratégie comprend également l'installation du suivi des conversations, d'un reporting adapté, l'analyse des campagnes et résultats.

60 % du trafic enregistré sur www.visitluxembourg.com proviennent directement des moteurs de recherches.

Campagne publicitaire 2012 et élaboration d'un nouveau concept de promotion

« **Luxemburg, sehen, erleben** » fut le slogan adopté pour la campagne dans la presse internationale. Il s'agissait d'une campagne de promotion « tourisme 50+ » (seniors; best agers) lancée sur les marchés belge, néerlandais, allemand, français et britannique. La campagne était déclinée sur plusieurs canaux de promotion (print, online, foires, affichage, etc.) et en fonction d'un certain nombre de thèmes caractérisant l'offre touristique luxembourgeoise qui sont tous particulièrement recherchés par les « seniors » tels que la nature, et plus particulièrement la diversité des paysages sur un territoire restreint, la randonnée et le cyclotourisme, l'offre de santé et de bien-être, la culture avec ses

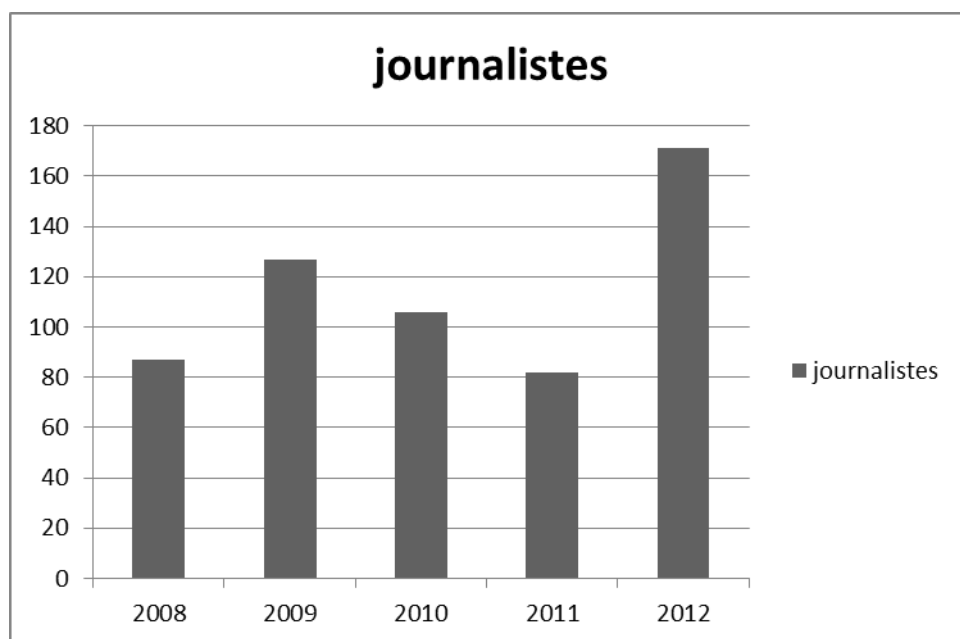
facettes de patrimoine et de traditions populaires, l'hôtellerie haut de gamme, les forfaits ciblés, les produits du terroir, le camping-carisme ou le golf.

Les voyages d'études avec la presse et les tour-opérateurs étrangers

L'ONT avait axé sa promotion sur les huit thèmes de la promotion touristique nationale définis par le ministère du Tourisme. Un accent tout particulier fut mis sur le développement des voyages d'études pour journalistes.

Toutes les démarches promotionnelles tiennent d'ailleurs compte de cette approche thématique. L'ONT invite les journalistes suivant des thèmes d'actualité et d'offres susceptibles d'intéresser la presse internationale: Culture, Unesco, hiking, biking et gastronomie. La sélection des journalistes se fait en suivant des critères rigoureux afin de maintenir la qualité de la publication et assurer un rendement. La promotion du Grand-Duché s'est faite sur base nationale en étroite collaboration avec les représentations touristiques du ministère du Tourisme à l'étranger, les Offices régionaux du tourisme, des établissements d'hébergement et regroupements d'hôteliers, Luxair, CFL, l'association des châteaux, etc. En tout, l'ONT a accueilli quelque 171 journalistes! L'ONT était également associé à l'accueil de journalistes dans le cadre du mariage princier (20 octobre 2012). Le service presse a pu recenser jusqu'à la fin décembre quelque 412 articles parus dans la presse étrangère sur le Luxembourg, soit plus d'un article par jour.

Journalistes reçus par l'Office National du Tourisme



Parmi les actions de sensibilisation, l'ONT a été présent à 5 reprises au stand du ministère du Tourisme à la Floriade organisée à Venlo. D'autres actions de sensibilisation eurent lieu dans les centres commerciaux sous forme de « Reisebörsen » à Leonberg, Viernheim (Mannheim), Brème et à Metz. Les newcomers aux institutions européennes à Luxembourg furent accueillis lors de la Journée Inter-Institutionnelle « Family Day » de l'UE.

Sur le plan des relations avec les revendeurs de voyages à l'étranger, l'ONT a été présent avec le ministère du Tourisme à quelque 15 salons, foires et workshop. Un workshop a été organisé en collaboration avec le Mim Magazine. D'importants contacts avec des revendeurs de voyages furent établis lors de ces rencontres professionnelles. Parmi ces événements organisés par le ministère du Tourisme et l'ONT, le Luxembourg touristique était présent à deux salons mondiaux, l'ITB (Berlin) et WTM (Londres), puis encore au Meedex et à la Benelux Roadshow. De plus l'ONT a organisé ensemble avec le ministère de Tourisme un événement VIP pour ses plus importants tour- opérateurs belge lors du départ du Tour de France à Liège.

Pour développer les marchés émergents, le ministère du Tourisme et l'ONT ont été présents, ensemble avec les acteurs clés du tourisme luxembourgeois, à Shanghai, Péking et Singapour. L'ONT a accompagné Madame la Ministre du Tourisme lors de sa visite officielle en Chine. 82 partenaires touristiques ont participé à l'ensemble de ces événements. Le service des relations professionnelles a organisé 22 voyages d'études avec 448 participants. Ces activités sont importantes, car elles permettent d'inscrire ou de réinscrire le Grand-Duché dans les programmes des organisateurs de voyages.

En juin 2012, l'ONT a organisé sa journée pour professionnels « Pro Day ». Cette rencontre avec les acteurs essentiellement privés du secteur, fut rehaussée d'une conférence de Jens Joachim Brösel, ancien Vice-Président du tour opérateur Dertour, sur les *“Arrangements forfaitaires pour nos segments de clientèle d'aujourd'hui - collaboration entre tour-opérateurs, hôtellerie et autres prestataires”*.

Editions

Les nouveaux catalogues d'hébergement „Eat & Sleep“, „Vacances à la campagne, Gîtes ruraux, camping et auberges de jeunesse“ ont été publiés.

Les amateurs de la nature se réjouiront de la brochure „Vacances à la campagne, Gîtes ruraux, camping et auberges de jeunesse“, car celle-ci regroupe pour la première fois l'offre en terrains de campings, les logements de vacances et l'offre des auberges de jeunesse.

Les nouvelles éditions de l'ONT mettent en évidence le passeport touristique national „Luxembourg Card“ et sont publiées en langues française, allemande, anglaise et néerlandaise. Ils attirent l'attention du lecteur au nouveau site internet www.visitluxembourg.com.

2012 a encore vu sortir les brochures thématiques « Destination Culture » et « Sport & Wellness » suivant les concepts élaborés en 2011.

Le magazine « Agendalux.lu » a été remplacé par une revue à parution saisonnière ayant comme cible les touristes et les résidents étrangers. Une fois cette population persuadée de la qualité et de la diversité de l'offre, celle-ci ne devrait plus manquer de sensibiliser ses proches et amis pour venir découvrir le pays. L'idée de publier un calendrier des manifestations imprimé a été abandonnée au profit d'une approche journalistique destinée à mettre en valeur les grandes manifestations, expositions et traditions, les sites à ne pas manquer. Ce projet a été donné en franchise et est soutenu par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme, le ministère de la Culture, le ministère des Infrastructures et du Développement durable, la Confédération Luxembourgeoise du Commerce, l'Union commerciale de la ville de Luxembourg. L'agenda quotidien des manifestations a

été intégré au www.visitluxembourg.com et trouve sa source dans le site constamment actualisé de www.plurio.net.

Concept marketing de promotion de la Grande Région

Le projet de marketing touristique pour la Grande Région Interreg A IV réunit pour la première fois les acteurs de la promotion touristique de cet espace. Cette coopération permet de positionner et de promouvoir ensemble et de façon stratégique la région vers l'extérieur. D'autre part, le projet rend conscient les acteurs locaux des avantages que leur procure la Grande Région. La coopération en réseau se traduit aussi dans des actions de promotion commune, y compris sur internet, la création d'un passeport de loisirs, l'édition de brochures spécifiques. Une promotion, une communication et une diffusion commune de l'information permettent d'augmenter la notoriété de la destination et de transmettre une image de marque forte. 29 guides touristiques ont passé l'examen organisé par la Chambre de Commerce et de l'industrie sarroise pour porter le titre de guide touristique de la Grande Région. Cette formation fut seule réservée à des guides locaux déjà formés, ce qui augmente la qualité du service offert. Désormais, l'ONT peut offrir des voyages guidés à travers l'ensemble de la Grande Région, grâce à des offres concrètes pour les autocaristes, les tour-opérateurs, répondre aux demandes de groupes. La région peut être présentée dans son ensemble à la presse internationale.

De nouvelles démarches aux résultats concluants:

Les nouvelles orientations prises par l'ONT en 2012 et fondées sur les enquêtes qualitatives et quantitatives ainsi que sur des études de marchés, ont déjà porté leurs premiers fruits. Les campagnes destinées à appeler l'intérêt d'une clientèle nouvelle et à éveiller le désir de découvrir une destination aux attraits inattendus ainsi que le développement du nouveau site internet www.visitluxembourg.com accompagné d'un marketing axé sur les moteurs de recherche, ont permis d'augmenter de façon notable le trafic sur ce site, et d'attirer de nombreux nouveaux visiteurs. De même, l'accent mis sur les relations publiques a permis de recenser 412 articles sur le tourisme dans la presse internationale. Les marchés asiatiques en émergence ont fait l'objet d'actions de promotion très ciblées. La sensibilisation des revendeurs de voyages fut renforcée, et dès à présent, dans ses enquêtes, l'ONT constate une croissance de l'intérêt pour le tourisme de loisirs. Les nouvelles orientations prises ont engagé l'Office sur une voie prometteuse.