GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG

MINISTERE DES CLASSES MOYENNES, DU TOURISME
ET DU LOGEMENT

Rapport d'activité 2001

Volume I

Classes Moyennes - Tourisme

Mars 2002

Introduction

Le secteur des classes moyennes regroupant les entreprises artisanales, commerciales, de transport, d'hôtellerie, de restauration, de débit de boissons ainsi que certaines professions libérales compte aujourd'hui quelque 14.000 entreprises qui occupent moins de 100.000 personnes, ce qui représente plus de 40 % de l'emploi intérieur luxembourgeois.

Les petites et moyennes entreprises de ce secteur jouent donc un rôle primordial dans l'économie luxembourgeoise et contribuent dans une large mesure à la création d'emplois nouveaux dans notre pays.

Le secteur, grâce à son dynamisme inhérent, mais aussi à des mesures d'accompagnement d'une politique gouvernementale en faveur des PME, a pu faire preuve d'une remarquable capacité d'adaptation aux changements de l'environnement économique et social.

La dynamique du secteur se reflète, d'une part, dans l'évolution des investissements effectués par les entreprises et d'autre part dans le nombre important d'autorisations d'établissement accordées par le Ministère.

Le nombre de demandes en autorisation d'établissement a atteint un niveau record qui s'explique notamment par le fort processus de restructuration qui anime le secteur et le fait que le nombre d'entreprises établies a augmenté.

Les investissements effectués par les entreprises relevant du secteur ont augmenté de 11%. En 2001, le montant des investissements déclarés au titre d'une aide dans le cadre de la loi ayant pour objet l'amélioration structurelle des entreprises du commerce et de l'artisanat a dépassé 100 millions d'Euros.

Conscient de l'importance économique du secteur et des difficultés qu'il rencontre, mais soucieux aussi de préserver à notre économie un tissu de production, de distribution et de service adapté aux besoins de notre société, le Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement 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.

Pour préciser le contenu de sa politique en faveur des PME, le Ministère a actualisé, en collaboration avec les milieux professionnels concernés, le plan d'action en faveur des PME qui a été adopté par le Gouvernement et discuté, dans le cadre d'un débat de consultation, à la Chambre des Députés en 2001.

DEPARTEMENT DES CLASSES MOYENNES

Table des matières

0.	*Le secteur des classes moyennes et le plan d'action en faveur des PME*	page 3
1.	*Droit d'établissement*	page 8
1.1.	*Inventaire des dispositions légales en la matière*	page 8
1.2	*Réglementation spéciale de la profession d'expert-comptable*	page 14
1.3.	*Application de la loi du 13 décembre 1989 portant organisation des professions d'architecte et d'ingénieur-conseil*	page 14
1.4.	*L'établissement de transporteur de voyageurs et de transporteur de marchandises par route*	page 15
1.5.	*Demandes en autorisation d'établissement*	page 19
1.6.	*Grandes surfaces commerciales*	page 21
1.7.	*Formation accélérée pour chefs d'entreprises*	page 23
2.	*Pratiques de commerce*	page 27
2.1.	*Législation*	page 27
2.2.	*Autorisations de liquidation*	page 31
3.	*Heures d'ouverture des magasins de détail*	page 32
4.	*Agents commerciaux indépendants*	page 33
5.	*Agents de voyage*	page 34
6.	*Services de promotion de l'artisanat et du commerce*	page 36
6.1.	*Artisanat*	page 36
6.2.	*Commerce*	page 54

7.	*Loi-cadre des classes moyennes du 29 juillet 1968*	page 68
8.	*Crédits d'équipements accordés au secteur des Classes moyennes*	page 77
9.	*Actions menées dans le cadre de la lutte contre le dumping social et les entraves administratives*	page 78
9.1.	*Rapport du groupe de travail dumping social*	page 78
9.2.	*Rapport du groupe de travail entraves administratives*	page 79
10.	*Simplification administrative*	page 81
11.	*Relations internationales*	page 83
11.1.	*Au niveau communautaire*	page 83
11.2.	*Au niveau Benelux*	page 91
11.3.	*Au niveau OCDE*	page 92
11.3.1.	*Le groupe de travail sur les petites et moyennes entreprises*	page 92
11.3.2.	*Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs*	page 93
11.4.	*Le réseau international de contrôle de la commercialisation*	page 94
11.5.	*Les relations avec l'Administration de l'Inspection Economique de Belgique*	page 94

0. Le secteur des classes moyennes et le plan d'action en faveur des PME

Les PME jouent aujourd'hui un rôle moteur au niveau de la croissance économique et de la création d'emplois. Le secteur des classes moyennes dans lequel on dénombre quelque 14.000 entreprises artisanales, commerciales y compris le secteur Horeca, ainsi que certaines professions libérales, emploie actuellement près de cent mille personnes, soit un peu plus de quarante pour cent de l'emploi intérieur. Au cours des dix dernières années, il a créé plus de 28.000 emplois nouveaux supplémentaires. Les entreprises du secteur des classes moyennes assurent également une part essentielle de la formation professionnelle de notre jeunesse et contribuent efficacement à la consolidation de notre tissu économique ainsi qu'à l'expansion du marché national de l'emploi.

Adoption et présentation du nouveau plan d'action en faveur des PME

L'année 2001 a été marquée par la mise en place d'un nouveau plan d'action en faveur des PME qui s'inscrit dans la continuation du plan d'action 1996-2000 qui a rencontré un accueil favorable de la part de toutes les organisations professionnelles concernées.

La nécessité d'un tel ensemble de mesures regroupées en un instrument politique intégré et cohérent ne fait aucun doute. Les PME constituent un rouage essentiel dans la croissance économique et de la création d'emplois dans notre pays.

Constatant que le plan 1996-2000 avait fait ses preuves et soucieux de continuer sur cette lancée, le Gouvernement s'est engagé à actualiser le plan d'action et à accentuer certaines mesures de soutien au secteur des classes moyennes.

Le Ministère de Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement, après concertation avec les représentants des organisations et chambres professionnelles, a élaboré un nouvel ensemble de mesures devant succéder au plan d'action 1966-2000 et s'inscrivant en droite ligne dans la voie tracée par ce dernier.

Le document final a été adopté par le Conseil de Gouvernement en date du 2 février 2001 sous forme d'une « actualisation du plan d'action en faveur des PME » et présenté en séance plénière de la Chambre des Députés le 14 mars 2001. L'actualisation du plan d'action en faveur des PME est placée sous le signe de l'esprit d'entreprise et du développement durable. Dans le cadre de cette philosophie de la croissance qualitative, une attention particulière sera accordée à la création d'entreprise et la formation des dirigeants dans le but d'asseoir la viabilité de nos PME et d'assurer la pérennité du secteur des classes moyennes.

Le Gouvernement soutiendra, en partenariat avec les chambres et organisations professionnelles, toutes les initiatives en vue de promouvoir l'esprit d'entreprise, convaincu de la nécessité d'un large débat national pour informer et sensibiliser l'opinion publique à l'esprit d'entreprise et au goût du risque, et d'encourager ainsi – plus particulièrement les jeunes – à la création d'entreprise.

Cet esprit d'entreprise resurgit actuellement dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le Gouvernement a la ferme intention de favoriser l'essor de cette économie nouvelle notamment en encadrant le secteur par des règles appropriées en matière d'établissement et de formation professionnelle. Des mesures analogues seront prises pour stimuler et encourager la création d'entreprises dans les secteurs de l'économie traditionnelle qui sont tout autant confrontés aux défis de l'évolution technologique et économique.

Dans l'objectif de consolider l'emploi et de renforcer la compétitivité de nos entreprises dans un contexte de concurrence accrue, le Gouvernement a établi ce plan d'action actualisé qui s'articule autour de dix axes et comprend plusieurs dizaines de mesures.

ADAPTER LE DROIT D'ETABLISSEMENT A L'EVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET ECONOMIQUE

Le Gouvernement procédera à une réforme du droit d'établissement qui tiendra compte de l'évolution dynamique des professions.

Il évitera tout cloisonnement pouvant constituer un frein à une telle évolution et il mettra l'accent sur une qualification adéquate en matière de gestion d'entreprise.

En ce qui concerne les professions artisanales, le brevet de maîtrise est, en principe, considéré comme la qualification appropriée donnant accès à la profession.

SIMPLIFIER LES FORMALITES ET ALLEGER LES CHARGES ADMINISTRATIVES

Le Gouvernement renforcera sa politique de simplification administrative engagée par le précédent plan d'action en faveur des PME. Plusieurs mesures seront prises dans ce contexte : installation d'un centre de formalités auprès du Ministère des Classes Moyennes, certification ISO 9000 du service des autorisations de ce Ministère, réforme du registre du commerce, création d'un plan comptable harmonisé et d'une centrale des bilans, réforme de la législation sur le traitement des données à caractère personnel et recours soutenu aux technologies de l'information et de la communication afin d'améliorer les flux d'informations entre administrations ainsi qu'entre administrations et entreprises.

ENDIGUER EFFICACEMENT LA CONCURRENCE DELOYALE

Le Gouvernement combattra les distorsions de concurrence et les pratiques illicites par des mesures appropriées en matière de lutte contre le travail clandestin et contre le dumping social, dans le domaine du droit des faillites, de la concurrence déloyale et de pratiques anti-concurrentielles ainsi qu'au niveau de l'élimination des entraves rencontrées par les entreprises luxembourgeoises à l'étranger.

MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT FISCAL FAVORABLE A L'ESPRIT D'ENTREPRISE

Le Gouvernement poursuivra sa politique fiscale menée depuis 1990 et continuera ses efforts en vue de créer un environnement fiscal incitant à l'investissement, favorisant l'autofinancement des entreprises et stimulant l'esprit d'entreprise.

Il envisage une réduction de la charge fiscale des entreprises de 37,45 % à 30 %. L'atténuation de la ponction fiscale sur les entreprises sera réalisée tant par une réduction de la charge fiscale sur les collectivités que par une adaptation de l'imposition des personnes physiques.

RENFORCER LE SOUTIEN FINANCIER EN FAVEUR DES ENTREPRISES

Le Gouvernement renforcera les instruments publics de soutien financier et mettra un accent particulier sur les aspects qualitatifs de la croissance et sur le caractère durable du développement économique, social et écologique.

Pour faciliter l'accès au capital de départ nécessaire pour le démarrage d'une entreprise et afin de réduire davantage les barrières liées à l'insuffisance de capitaux propres et de garanties disponibles des jeunes créateurs ou repreneurs d'entreprises faisant preuve de compétences personnelles et de qualifications et expériences professionnelles requises, un régime spécifique de renforcement de fonds propres ou quasi-fonds propres sera mis en place. Cet instrument, qu'il est envisagé de mettre en place auprès de la SNCI, viendra compléter les appuis substantiels à la création et à la reprise d'entreprises existantes dans le secteur des PME traditionnelles.

ACCOMPAGNER LES EFFORTS DES ENTREPRISES EN MATIERE DE FORMATION

En matière de soutien à la formation, le Gouvernement encouragera l'apprentissage, intensifiera les campagnes d'information, améliorera la formation initiale, promouvra la formation continue, revalorisera le brevet de maîtrise, assurera la place des PME dans les dispositifs d'aide en matière d'investissements dans la formation professionnelle continue et intégrera les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) à tous les niveaux de la formation professionnelle.

Le Centre national de formation professionnelle (CNFPC) accordera une priorité à la formation professionnelle continue et son statut sera changé pour lui permettre de mieux s'adapter aux besoins effectifs des entreprises.

CONCILIER ENTREPRISE ET ENVIRONNEMENT

Afin de concilier l'impératif du maintien d'une qualité de vie dans nos agglomérations avec les besoins vitaux des entreprises, des mesures concrètes viseront à mettre à la disposition des PME des terrains destinés à accueillir ces dernières.

Il est évident, dans la logique du développement durable, que l'aménagement de telles zones d'activité et la création de services de proximité se feront de façon équilibrée dans toutes les régions du pays.

En matière de protection de l'environnement le Gouvernement se propose de soutenir les PME dans l'application de la loi sur les établissements classés et de mettre en place des structures de gestion des déchets adaptées.

GARANTIR UNE LEGISLATION DU TRAVAIL ET DES CHARGES SOCIALES FAVORABLES A LA CROISSANCE ET A L'EMPLOI

Le droit du travail ne fera pas l'objet d'une réorientation fondamentale. La politique poursuivie par le Gouvernement aura pour objectif de respecter les engagements pris dans la déclaration gouvernementale, de prendre en considération les contraintes spécifiques des PME, d'essayer de clarifier et de rendre plus compréhensibles les textes législatifs et réglementaires en matière de sécurité et de santé ainsi que de favoriser la médiation pour les litiges en droit du travail.

ASSURER LA COMPETITIVITE DU COMMERCE EN GENERAL ET DU COMMERCE URBAIN EN PARTICULIER AINSI QUE DU TOURISME

Le Gouvernement maintiendra sa politique visant à permettre la subsistance durable d'une structure de distribution commerciale équilibrée et servant les intérêts et les besoins de la population. Il soutiendra notamment la réalisation d'initiatives tel le city-management ainsi que l'implantation de petits commerces à rayons multiples et de commerces ambulants dans les régions rurales.

En ce qui concerne la compétitivité du secteur du tourisme, le Gouvernement continuera à encourager les investissements en infrastructures et en équipements de qualité dans les domaines touristiques stratégiques. Il soumettra le statut de l'hôtellerie à révision et poursuivra les efforts de coordination dans la promotion du Luxembourg comme destination touristique.

MAINTENIR ET RENFORCER LA COMPETITIVITE DES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES

Les investissements publics seront maintenus à un niveau élevé et les marchés publics seront adaptés à la mesure des PME.

Les instruments de promotion seront adaptés aux besoins des PME en relation avec la notion d'innovation. Des parcs de technologie et des pépinières d'entreprises seront installés dans différentes régions du pays.

Le Gouvernement continuera à encourager et à soutenir la fabrication et la commercialisation de produits de qualité, notamment en encourageant des labels de qualité et en favorisant l'adhésion des PME à un système assurance-qualité.

De même, le Gouvernement poursuivra son partenariat avec les chambres et organisations professionnelles et continuera à soutenir les instruments mis en place par ces dernières pour assister les entreprises dans leurs démarches

Toutes ces mesures visent l'amélioration de l'environnement des entreprises et plus particulièrement des petites et moyennes entreprises. Elles confirment la volonté du Gouvernement de poursuivre sa politique en faveur des PME, d'une part, en s'inspirant des recommandations de la politique de la Commission Européenne sur l'amélioration de l'environnement des PME et d'autre part, en tenant compte, dans le cadre de sa politique globale, des spécificités des petites et moyennes entreprises de l'artisanat, du commerce et du secteur horeca, notamment des difficultés auxquelles les PME sont exposées du fait de leur taille.

Mise en oeuvre du plan d'action en faveur des PME

Quatre actions prioritaires ont été privilégiées lors de la première année de la mise en oeuvre du plan d'action : la réforme du droit d'établissement, la réforme du droit de la concurrence, l'amélioration du soutien financier des PME et la réforme fiscale.

En ce qui concerne la réforme du droit d'établissement, l'année 2001 a été consacrée à la discussion, avec les milieux professionnels concernés, des différents points à modifier ou à introduire dans le cadre légal existant. Un projet devrait être déposé au cours du premier semestre 2002.

Une refonte significative du droit de la concurrence a été engagée par le dépôt du projet de loi (n° 4844) 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. Le projet de loi en question répond notamment aux exigences des milieux professionnels en ce qu'elle se limite « à mettre en place un cadre général reposant sur les grands principes du droit de la concurrence sans

édicter une liste exhaustive de pratiques considérées comme anti-concurrentielles » tel que cela est prévu dans le plan d'action.

En matière d'aide aux entreprises, le Ministère a entamé au cours de l'année 2001 des discussions et échanges de vues dans la perspective de l'adoption d'une nouvelle loi-cadre d'aides aux PME fondée sur la nouvelle réglementation communautaire, spécialement dans les domaines de l'aide aux investissements corporels et incorporels, les activités de recherche-développement ainsi que les dépenses des entreprises en matière de protection de l'environnement et d'économies d'énergie. Les bases d'un avant-projet de loi-cadre ont ainsi été définies et un projet de loi définitif devrait être déposé au cours de l'exercice 2002.

En outre, la Société Nationale de Crédit et d'Investissement, ensemble avec le Ministère des Classes Moyennes et les milieux professionnels, a mis au point un outil permettant de combler un vide qui existait jusqu'alors au niveau du financement d'entreprises nouvellement créées ou reprises.

En effet, quelle que soit l'activité envisagée, un capital de départ suffisant est nécessaire pour démarrer une nouvelle entreprise ; pour certaines activités ce capital peut être considérable. L'absence de capitaux propres suffisants peut par conséquent constituer un obstacle majeur pour les créateurs d'entreprise potentiels et dissuader même la personne la plus motivée de devenir chef d'entreprise indépendant.

Afin de réduire davantage les barrières liées à l'insuffisance de capitaux propres et de garanties disponibles des jeunes créateurs ou repreneurs d'entreprises faisant preuve de compétences personnelles et de qualifications et expériences professionnelles requises, le plan d'action prévoit la création d'un régime spécifique de renforcement des fonds propres ou quasi-fonds propres, à l'instar des instruments existants dans d'autres Etats membres de l'Union Européenne.

Cet instrument qui porte le nom de « prêt de démarrage » sera opérationnel au courant du premier trimestre 2002 et viendra compléter les appuis substantiels à la création et à la reprise d'entreprises existantes dans le secteur des PME traditionnelles. Il se caractérise notamment par l'absence de l'exigence de garanties réelles pour un prêt couvrant jusqu'à 40 pour cent des besoins de financement d'un jeune créateur ou repreneur d'entreprise.

Cependant, afin de prévenir toute forme d'abus, ce nouveau mécanisme est soumis à des conditions de viabilité du projet, notamment la qualification professionnelle des créateurs ou repreneurs, la présentation d'un business plan ou l'adoption d'un système de coaching.

Signalons également, au titre des actions relatives à l'environnement financier des entreprises, l'entrée en vigueur au 1er janvier 2002, de la réforme de la fiscalité des entreprises.

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 actuellement en vigueur date du 28 décembre 1988. Elle à été remaniée à plusieurs reprises.

Elle soumet l'exercice indépendant des professions d'industriel, de commerçant, d'artisan, d'architecte, d'ingénieur, d'expert-comptable, de conseil en propriété intellectuelle et de conseil économique à une autorisation gouvernementale spéciale.

Cette autorisation préalable est 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.

Sont 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
- le transfert d'une commune à une autre.

Par ailleurs la loi du 28 décembre 1988 prévoit

- la possibilité d'ouvrir des succursales
- introduit le système d'une formation accélérée pour le commerce
- définit les critères de qualification pour les architectes, les ingénieurs, les experts-comptables, les conseils en propriété intellectuelle et les conseils économiques
- renforce les dispositions pénales
- redéfinit le critère de grande surface.

Le régime des grandes surfaces à 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 sont 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 pourra être délivrée aux projets aboutissant à la création ou à l'extension d'une surface de vente totale de 10.000 m2.

Le texte précise et étend 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.

Les nouvelles dispositions permettent 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.

Dans cet ordre d'idées, la loi du 4 novembre 1997 précise par ailleurs que le tribunal administratif ne statue dorénavant que comme juge d'annulation.

Les règlements grand-ducaux ci-après ont été mis en vigueur faisant suite avant tout à la nouvelle réglementation en matière de grandes surfaces commerciales:

- règlement grand-ducal du 24 novembre 1997 ayant pour objet d'établir la liste des branches commerciales du commerce de détail prévues à l'article 7 de la loi d'établissement du 28 décembre 1988.

- règlement grand-ducal du 24 novembre 1997 déterminant la forme et le contenu de la demande d'autorisation particulière et de l'étude de marché prévues à l'article 12 de la loi modifiée du 28 décembre 1988.

- règlement grand-ducal du 2 janvier 1998 réglementant la composition et le fonctionnement de la commission statuant sur les conditions de qualification et d'honorabilité professionnelles des requérants.

- règlement grand-ducal du 9 janvier 1998 réglementant la composition et le fonctionnement de la commission statuant sur les demandes « grandes surfaces commerciales ».

A noter qu'une refonte substantielle des dispositions en matière de droit d'établissement est à l'étude.

En effet, la loi d'établissement, qui depuis plus de 10 années donne globalement satisfaction parce qu' elle a encadré efficacement des activités aussi différentes que le commerce, l'artisanat et la plupart des professions libérales, a besoin d'être adaptée pour tenir compte des évolutions, des nécessités nouvelles de certains domaines d'une part, et pour inclure des améliorations fonctionnelles dont la nécessité a été mise en évidence par la pratique, d'autre part.

Certaines activités ont donc besoin d'être précisées au sein de la loi d'établissement ou encore d'être rattachées au cadre général que forme cette dernière.

Ainsi, il est prévu de réglementer les activités de l'agent immobilier, de l'administrateur de biens - syndic de copropriété et du promoteur immobilier de manière plus précise dans la loi d'établissement.

Pour l'instant, ces activités relèvent en effet globalement de l'activité de l'agence immobilière, qui, elle-même n'est pas prévue nommément dans le texte de la loi d'établissement mais tombe sous l'empire de cette dernière au titre d'activité commerciale.

En raison de l'importance et de la nature des activités précitées, il appaît 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.

Parmi les professions libérales, l'activité de conseil économique doit également être précisée.

Quant aux experts-comptables, dont l'exercice de la profession est désormais encadré par la loi du 29 juin 1999, l'accès à l'activité de leur profession, qui est du ressort du droit d'établissement, devrait également être précisé.

A côté des activités qui étaient déjà régies par la loi d'établissement et qui doivent être précisées comme indiqué plus faut, il existe des activités dont l'accès n'était jusqu'à présent réglementé par aucun texte et dont l'exercice ne faisait l'objet que de dispositions assez générales.

Sont ainsi concernés les comptables, que la loi du 29 juin 1999 portant organisation de la profession d'expert-comptable désigne par les « professionnels de la comptabilité » autres que les experts-comptables, et autorise 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 fait 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 apparaît 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 doit être éliminée puisque les comptables, qui exerçent de fait la plupart des opérations effectuées par les experts-comptables, ne sont cependant astreints à aucune obligation ni condition d'accès à la profession.

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

Les modifications envisagées à cet égard sont essentiellement inspirées par la pratique. Elles consistent à préciser, ou à clarifier certaines dispositions, soit parce qu'elles ne permettent pas de répondre à certains cas de figure (ex : établissements fictifs dits de « boite aux lettres »), soit qu'elles pouvaient parfois se prêter à des interprétations diverses.

Par ailleurs, au cours de l'année 2001, les textes législatifs et réglementaires suivants ont été élaborés :

- *Projet de règlement grand-ducal modifiant*

- le règlement grand-ducal du 19 février 1990 ayant pour objet

1. d'établir la liste des métiers principaux et secondaires, prévus à l'article 13(1) de la loi d'établissement du 28 décembre 1988 ;
2. de déterminer les conditions de qualification professionnelle requises pour l'exercice des métiers secondaires, conformément à l'article 13(3) de la loi d'établissement du 28 décembre 1988

- le règlement grand-ducal du 26 mars 1994 déterminant le champ d'activité des métiers principaux et secondaires du secteur artisanal

Les dispositions de ce règlement grand-ducal ont pour but d'apporter les modifications qui s'imposent périodiquement en vue d'adapter la dénomination et le champ d'activité des métiers de l'artisanat aux inévitables évolutions économiques et technologiques.

Après concertation avec la Chambre des Métiers, il est proposé d'établir – par souci de clarté – une nouvelle liste des métiers, inspirée cependant de l'ancienne qui est donc abrogée. L'approche par groupe de métiers et la structure par métiers principaux de base (terminées par un 00), de référence (terminées par un 01, 02 etc) et les métiers secondaires y rattachés (terminées par un 11, 12 etc) est notamment reconduite.

Surtout, de nombreux aménagements au regard de l'ancienne liste ont été effectués : reclassement de métiers principaux en métiers secondaires, reclassement de métiers secondaires en métiers principaux, création de nouveaux métiers secondaires, création de nouveaux métiers principaux ainsi que regroupement de certains métiers principaux.

A noter par ailleurs que le Groupe 5 – Métiers divers est rebaptisé Métiers de l'art et métiers divers, et qu'un Groupe 6 – Métiers de la communication, du multimédia et du spectacle est créé. Ces deux groupes comprennent à la fois des métiers nouveaux et des métiers déjà existants qui y ont été reclassés.

- Projet Règlement grand-ducal portant transposition de la directive 99/42/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 juin 1999 instituant un mécanisme de reconnaissance des diplômes pour les activités professionnelles couvertes par les directives de libéralisation et portant mesures transitoires, et complétant le système général de reconnaissance des diplômes.

Le projet en question vise à transposer en droit luxembourgeois la directive 99/42/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 juin 1999, qui a pour objet de faciliter les modalités d'exercice de la liberté d'établissement et de la libre prestation de services pour un grand nombre d'activités, et plus particulièrement les activités relevant de l'industrie, du commerce et de l'artisanat.

A noter que la législation existante couvre en effet l'intégralité des dispositions de la directive à transposer, à l'exception de l'article 3, qui enjoint aux Etats membres de permettre aux personnes qui ne remplissent pas les conditions normalement prévues pour accéder à la profession ou aux activités concernées de faire quand même valoir dans certaines conditions leurs diplômes, certificats et autres titres.

L'Etat membre d'accueil est ainsi tenu de procéder à un examen comparatif des connaissances et compétences attestées par ces diplômes, certificats et autres titres et celles exigées par les règles nationales: il s'agit donc là de la principale innovation en droit luxembourgeois.

Ainsi, si la comparaison montre qu'il existe des différences substantielles, l'Etat membre d'accueil peut exiger du demandeur qu'il accomplisse un stage d'adaptation ou qu'il se soumette à une épreuve d'aptitude. Le choix entre ces deux mesures appartient en principe au migrant.

Toutefois, l'Etat membre d'accueil peut se réserver le choix entre le stage d'adaptation et l'épreuve d'aptitude lorsque le demandeur entend exercer l'activité à titre indépendant ou en qualité de dirigeant d'entreprise et que cette activité exige la connaissance et l'application de règles nationales spécifiques, dont la connaissance et l'application sont également exigées pour l'accès à l'activité des ressortissants nationaux.

Cette dernière possibilité a été retenue dans la mesure où certaines activités artisanales au Grand-Duché de Luxembourg requièrent la connaissance et l'application de règles nationales spécifiques et substantielles, dont la connaissance et l'application sont également exigées pour l'accès à l'activité des ressortissants nationaux.

Par ailleurs, il semble indispensable d'exiger, comme le permet la directive, que l'obligation faite à l'Etat membre d'accueil de prendre en compte la formation professionnelle des requérants, même lorsque cette formation est insuffisante en tant que telle au regard des dispositions tant des directives que de celles du droit national, soit conditionnée à la réussite à une épreuve d'aptitude ou à l'accomplissement d'un stage d'adaptation.

En effet, renoncer en pareil cas à cette faculté reviendrait à accepter qu'un ressortissant communautaire dépourvu d'une formation appropriée puisse accéder directement et automatiquement à une profession commerciale ou artisanale au Grand-Duché de Luxembourg.

Ce mécanisme de reconnaissance des diplômes complète ainsi les mécanismes de reconnaissance déjà mis en place par le passé avec la loi du 13 août 1992 portant a) transposition de la directive du conseil (89/48/CEE) relative à un système général de reconnaissance des diplômes d'enseignement supérieur qui sanctionnent des formations professionnelles d'une durée minimale de trois ans ; b) création d'un service de coordination pour la reconnaissance de diplômes à des fins professionnelles,

et le règlement grand-ducal du 2 juin 1994 transposant la directive 92/51/CEE du Conseil relative à un deuxième système général de reconnaissance des formations professionnelles.

1.2. Réglementation spéciale de la profession d'expert-comptable

La loi du 10 juin 1999 portant organisation de la profession d'expert-comptable (Mém. A 1999, p. 1769) régit l'exercice de la profession d'expert-comptable.

Les dispositions de loi en question permettent ainsi de structurer, d'encadrer et de préciser les activités professionnelles des experts-comptables.

Ces dispositions permettent également de tracer une ligne de partage avec d'autres professions comme les réviseurs d'entreprise, les avocats ou les comptables dont certaines activités peuvent être voisines de celles de l'expert-comptable.

1.3. Application de la loi du 13 décembre 1989 portant organisation des professions d'architecte et d'ingénieur-conseil.

Le Département transmet régulièrement à l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils une copie de tous les agréments délivrés aux professionnels en cause en vue de leur admission comme membres de l'Ordre.

Le règlement grand-ducal du 17 juin 1992 détermine la déontologie des architectes et des ingénieurs-conseils.

Le code de déontologie est le corollaire des différents textes réglementant les professions libérales d'architecte et d'ingénieur-conseil entrés en vigueur au cours de ces dernières années.

La loi du 13 décembre 1989 portant organisation des professions d'architecte et d'ingénieur-conseil a défini et délimité les fonctions, les droits et les obligations des professionnels en cause, et a institué un ordre légal, de même qu'un conseil de discipline, tout en déterminant la procédure en matière disciplinaire.

Ce conseil de discipline exerce, en vertu de l'article 22 de la loi du 13 décembre 1989, le pouvoir de discipline sur tous les professionnels en cause à l'occasion de la violation des prescriptions réglementaires concernant l'exercice de la profession, en présence de fautes et négligences professionnelles, ainsi que de faits contraires à la dignité professionnelle, à l'honneur et à la probité.

Cette attribution présuppose l'existence de règles écrites déterminant les devoirs professionnels des architectes et des ingénieurs-conseils et décrétant l'éthique de ces professions libérales.

Le code de déontologie, prévu au règlement, s'inspire largement de celui des architectes en Belgique.

La longue existence dans ce dernier pays d'un Ordre professionnel avec des traditions bien établies et la similitude des exigences légales en matière de niveau universitaire requis ont amené les auteurs du règlement à calquer les règles de déontologie sur celles ayant fait leur preuve dans notre pays voisin.

Le Département et l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils se concertent fréquemment afin d'examiner de façon efficace si les conditions d'accès et d'exercice de la profession sont réunies.

Dans cet ordre d'idées, le Département a élaboré avec les représentants de l'Ordre des Architectes et des Ingénieurs-Conseils un formulaire relatif à l'indépendance professionnelle à soumettre aux architectes et aux ingénieurs lors de leur établissement ou à l'occasion de prestataires de services au Grand-Duché de Luxembourg. Ce formulaire regroupe l'ensemble des dispositions à respecter par les intéressés ainsi qu'un formulaire d'inscription à l'Ordre, de sorte que leur démarche administrative se trouve simplifiée et leur situation plus transparente.

1.4. L'établissement de transporteur de voyageurs et de transporteur de marchandises par route.

La loi du 3 octobre 1991 constitue la transposition en droit national de la directive CE en matière de transport de voyageurs et de marchandises par route. Cette directive doit être appréciée dans le cadre de l'ouverture des marchés nationaux et internationaux de l'Union Européenne aux transporteurs de tous les Etats membres, impliquant pour les transporteurs le droit de travailler librement dans tous les pays de l'Union à condition de remplir les critères d'honorabilité, de capacité financière et de qualification professionnelle.

Il reste à relever que selon la loi, toute entreprise de transport routier qui désire exercer son activité au Luxembourg, doit d'une façon générale y disposer d'un établissement stable. En effet, pour les entreprises dont l'activité principale se déroule à l'étranger, il serait, à défaut de cette exigence, difficile voire impossible aux administrations luxembourgeoises de contrôler si celles-ci respectent les prescriptions de notre pays en matière de fiscalité, de sécurité sociale et de droit du travail.

Une nouvelle directive adoptée en octobre 1998 a donné lieu à une refonte du droit d'établissement des transporteurs, matérialisé par l'élaboration, en concertation avec les services du Ministère des Transports, d'un projet de loi approuvé par le Gouvernement en Conseil en date du 21 juillet 2000 et avisé par le Conseil d'Etat en date du 8 novembre 2001. La loi et ses règlements d'application entreront donc en vigueur au cours de l'année 2002.

Parmi les dispositions novatrices, il faut relever:

Extension du champ d'application de la loi :

La directive prévoit désormais, s'agissant du transport des marchandises, que sont visés, en principe, les véhicules dont la masse totale maximale autorisée dépasse 3,5 tonnes, alors qu'auparavant ce seuil était fixé à 6 tonnes.

Cependant, la possibilité de dispenser dans certaines conditions ces transporteurs de tout ou partie des dispositions de la directive a été aménagée à côté des autres dispenses qui figuraient déjà aux précédentes directives et qui ont été reprises à la loi :

- les transports locaux n'ayant qu'une faible incidence sur le marché en raison de la faible distance parcourue et utilisant des véhicules compris entre 3,5 et 6 tonnes, ainsi que le transporteur de marchandises par route qui effectue exclusivement des transports nationaux n'ayant qu'une faible incidence sur le marché des transports en raison soit de la nature de la marchandise transportée, soit de la faible distance parcourue.

- les personnes qui effectuent des transports de voyageurs par route, à des fins non commerciales, ou qui ont une activité principale autre que celle de transporteur de voyageurs par route, pour autant que leur activité de transport n'ait qu'une faible incidence sur le marché des transports.

Etablissement stable :

La loi du 3 octobre 1991 concernant l'établissement de transporteur de voyageurs et de transporteur de marchandises par route a introduit l'obligation pour le transporteur établi au Grand-Duché de Luxembourg de disposer d'un établissement stable au sens du droit fiscal en matière d'impôts directs, sans que cela soit prévu en tant que tel aux directives successives.

Cette mesure a été introduite dans notre législation parce qu'il s'est avéré que de nombreuses entreprises étrangères se sont établies sur notre territoire pour bénéficier d'une législation plus souple en matière d'accès au marché et plus avantageuse en matière fiscale et sociale, sans y avoir une activité effective.

Le critère d'établissement stable au sens du droit fiscal s'est rélevé relativement inopérant dans la pratique, de sorte qu'il est apparu nécessaire de trouver une définition plus aboutie et d'améliorer les possibilités de recherche des infractions afin de pouvoir sanctionner plus efficacement les abus.

En effet, la notion d'établissement stable d'après la définition du droit fiscal en matière d'impôts directs ne peut être mise en œuvre qu'après 18 mois d'activité environ et ne permet par ailleurs pas de lutter contre toutes les astuces, ce qui a permis aux sociétés « boîtes aux lettres » de fleurir. En outre, le contrôle de cette obligation, déjà difficile en lui-même, ne pouvait donc se faire qu'à posteriori.

Une nouvelle définition de ce que doit être un « établissement » a donc été élaborée. Elle a pour ambition d'assurer une stabilité plus aboutie de l'établissement du transporteur et de contrôler plus efficacement la conformité de l'activité des transporteurs avec l'ensemble des dispositions légales et réglementaires qui leur sont applicables.
Elle consiste en une énumération d'éléments objectifs rendant possible tant un contrôle administratif effectif par les organes désignés à cette fin qu'une appréciation objective par le membre du gouvernement compétent, notamment dans le cadre d'une décision de refus ou de retrait d'une autorisation gouvernementale octroyant l'accès à la profession de transporteur routier.
S'il est clair que dans la pratique il ne sera pas toujours possible de vérifier le respect de ces éléments objectifs avant l'octroi d'une autorisation de commerce (lorsque la demande en autorisation constitue

dans un premier temps une démarche initiale purement administrative avant d'effectuer les investissements afférents à l'activité proprement dite, par exemple), la nouvelle définition crée de nouvelles possibilités pour s'assurer assez rapidement de l'effectivité et de la conformité de l'activité de transporteur envisagée.

Enfin, une disposition du projet de loi désigne les personnes chargées de vérifier l'existence d'un établissement au sens de la loi ainsi que les modalités de leur action.
Il s'agit, par référence à l'article 22 nouveau de la loi d'établissement du 28 décembre 1988, des officiers de la police judiciaire, des agents de police et des agents de la gendarmerie (aujourd'hui d'ailleurs regroupés au sein de la Police Grand-Ducale) ainsi que certains agents de l'Administrations des douanes et accises. Ces personnes ont à cette occasion la qualité d'officiers de police judiciaire.

Capacité financière :

L'autre innovation importante concerne la condition tenant à la capacité financière dont doit pouvoir se prévaloir tout transporteur concerné à la directive. Ce critère remonte à la loi du 17 novembre 1978 concernant l'accès à la profession de transporteur de marchandises ou de voyageurs par route dans le domaine des transports nationaux et internationaux. Il avait été repris par les directives et donc les lois de transposition successives. Le concept de la capacité financière a invariablement consisté à « disposer des ressources financières nécessaires pour assurer la mise en marche et la bonne gestion de l'entreprise ». Cet objectif pouvait être atteint par les Etats membres de différentes façons, ce qui a entraîné une grande diversité de traitement préjudiciable à l'harmonisation du secteur.

Dans le cadre de la loi du 17 novembre 1978 concernant l'accès à la profession de transporteur de marchandises ou de voyageurs par route dans le domaine des transports nationaux et internationaux, le montant de la garantie ou de la caution s'élevait à 350000.- francs par entreprise. Avec la loi du 3 octobre 1991 concernant l'établissement de transporteur de voyageurs et de transporteur de marchandises par route, on est passé de ce système forfaitaire quelque peu discriminatoire et inefficace à un système de garantie ou de caution tenant compte du nombre de véhicules utilisés.

Deux options pouvaient être retenues dans le projet de loi: la première ne fait que reprendre le principe d'une garantie bancaire tout en précisant comment doit être évaluée la capacité financière, qui consiste toujours à disposer des ressources financières nécessaires pour assurer la mise en marche et la bonne gestion de l'entreprise.
La deuxième option consiste à prévoir une évaluation comptable de la capacité financière. L'entreprise devrait apporter périodiquement (annuellement, de préférence) un rapport établi par un homme de l'art qui atteste d'une capacité financière suffisante. Cette option a cependant comme désavantage de ne pas offrir la même liquidité qu'une garantie bancaire.
Une alternative similaire existait déjà dans la directive de 1989, transposée en droit national par la loi de 1991 sur les transporteurs, mais le système de garantie avait été retenu parce qu'il n'est pas trop pénalisant pour les entreprises (les sommes ne sont en principe pas immobilisées en cas de garantie bancaire) et surtout parce qu'il est facile à mettre en œuvre. Cette approche a par conséquent été reconduite à la présente loi.

La directive a encore nettement précisé et resserré le montant de la capacité financière qui doit obligatoirement s'élever à un montant minimum très relevé - ce qui en pratique aura sans doute l'effet d'harmonisation voulu car ce montant minimum risque fort d'être celui retenu par la plupart des Etats membres - de 9000 euros pour le premier véhicule utilisé et de 5000 euros pour chaque véhicule supplémentaire.
Le projet de loi prévoit qu'un règlement grand-ducal fixe ces montants ainsi que les modalités de la garantie (le texte du projet de règlement grand-ducal est annexé au présent projet de loi).

Capacité professionnelle :

La directive prévoit, comme celles qui l'ont précédé, la faculté pour les Etats membres d'organiser un examen allégé pour les personnes ayant une expérience de 5 années dans une entreprise de transporteur à un niveau de direction mais cela obligerait à prévoir deux examens distincts, ce qui n'est pas souhaitable pour nos moyens qui sont limités. La loi du 3 octobre 1991 prévoyait un seul examen et cette approche est reconduite au projet de loi.
Par ailleurs, les titulaires de diplômes de l'enseignement supérieur ou de l'enseignement technique ayant une bonne connaissance des matières enseignées doivent être dispensés totalement ou partiellement de l'application des dispositions relatives à la capacité professionnelle.

Un règlement Grand-Ducal précisera les diplômes en question ainsi que les modalités de cette dispense. Il est prévu à ce sujet que ce règlement Grand-Ducal ne dispense les personnes visées que des cours mais pas de l'examen, dans la suite des lois précédentes.

Par ailleurs, un modèle harmonisé d'attestation est prévu pour établir la capacité professionnelle des candidats-transporteurs.

1.5. Demandes en autorisation d'établissement

Le nombre de demandes introduites pendant l'année 2001 a augmenté de 6,6% par rapport à l'année 2000; force est de constater que 59,6% des demandes enregistrées ont mené à des agréments accordés, ce qui représente un écart plus important que l'année précédente.

A ce sujet, il s'agit de relever 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.

Tableaux chiffrés en matière de droit d'établissement

a) Nombre de demandes introduites:

1990	5.654
1991	5.537
1992	5.546
1993	5.430
1994	6.113
1995	6.265
1996	7.519
1997	7.200
1998	7.216
1999	7.335
2000	7.174
2001	7.648

b) Nombre total des agréments accordés:

1990	3.881
1991	4.035
1992	4.032
1993	4.244
1994	4.714
1995	4.687
1996	5.626
1997	5.490
1998	5.050
1999	4.604
2000	4.470
2001	4.559

c) Nombre d'autorisations accordées à des ressortissants luxembourgeois

	Secteur commercial	Secteur artisanal
1990	2.034	555
1991	2.075	593
1992	2.048	609
1993	2.258	606
1994	2.480	725
1995	2.603	659
1996	3.010	781
1997	2.853	761
1998	2.630	708
1999	2.567	643
2000	2.291	650
2001	2.262	644

d) Nombre d'autorisations accordées à des ressortissants étrangers

	secteur commercial	Secteur artisanal
1990	765	527
1991	822	545
1992	792	583
1993	850	530
1994	956	553
1995	919	506
1996	1.066	769
1997	940	609
1998	849	590
1999	691	455
2000	716	409
2001	636	559

e) Nombre d'autorisations accordées à des ressortissants luxembourgeois pour les professions libérales

	1998	*1999*	*2000*	*2001*
Experts-comptables	33	36	85	81
Architectes	31	25	38	33
Autres	103	78	109	208

f) Nombre d'autorisations accordées à des ressortissants étrangers pour les professions libérales

	1998	*1999*	*2000*	*2001*
Experts-comptables	33	54	99	46
Architectes	31	22	31	29
Autres	103	33	42	61

1.6 Grandes surfaces commerciales

Les demandes concernant l'ouverture des surfaces commerciales dépassant quatre cents mètres carrés ont été examinées pendant la période de référence par la commission d'équipement commercial suivant le critère visant le maintien de l'équilibre national, régional ou communal de la distribution dans la ou les branches commerciales principales. Notons que l'autorisation particulière est requise pour les projets d'extension, de reprise, de transfert ou de changement de la ou des branches commerciales principales ainsi que pour les projets de création de surfaces nouvelles.

Dans le cadre de la loi du 4 novembre 1997 portant modification des articles 2, 12, 22 et 26 de la loi modifiée du 28 décembre 1988, le législateur a voulu

- freiner la création de nouvelles surfaces commerciales en fixant des plafonds aux surfaces autorisables pour la création de nouveaux centres commerciaux, magasins non spécialisés et magasins spécialisés dans certaines branches ;
- préciser et d'étendre les possibilités de refus d'une autorisation particulière en indiquant que le refus peut être prononcé si le projet risque de compromettre l'équilibre de la distribution dans les branches principales concernées sur le plan national, régional ou communal ou si le projet risque de créer un déséquilibre commercial entre un centre-ville et sa périphérie au détriment du centre-ville ;
- améliorer les possibilités d'appréciation du trouble économique en précisant les renseignements que doivent contenir la demande d'autorisation et l'étude de marché;
- permettre au Gouvernement de mieux déterminer sa politique en matière de grandes surfaces en cernant davantage la notion d'équilibre de la distribution et en remplaçant le recours en réformation contre les décisions du ministre en matière d'autorisation particulière par le recours en annulation.

Au cours de l'exercice 2001, le Ministère a marqué son accord avec les surfaces suivantes:

A) Autorisations particulières concernant l'implantation de nouvelles surfaces:

Trois autorisations ont été accordées, à savoir:

Centre commercial à Wickrange	1979,5 m2 (articles de sport et de loisir)
Centre commercial à Pommerloch	750 m2 (produits alimentaires et articles de ménage)
Centre commercial à Bereldange	1.025 m2 (équipements et produits d'entretien pour moyens de transport automoteurs et bicyclettes)

B) Autorisations particulières concernant l'agrandissement de surfaces commerciales existantes.

Six autorisations d'agrandissement ont été accordées à savoir:

Surface commerciale à Howald (articles d'habillement et meubles meublants)	agrandissement de la surface de vente existante de 400 m2
Surface commerciale à Foetz (meubles meublants)	agrandissement de la surface de vente existante de 702 m2
Surface commerciale à Foetz (aliments pour animaux)	agrandissement de la surface de vente existante de 700 m2
Surface commerciale à Foetz (équipements et produits d'entretien pour moyens de transport automoteurs)	agrandissement de la surface de vente existante de 84 m2
Surface commerciale à Foetz (produits alimentaires et articles de ménage)	agrandissement de la surface de vente existante de 70 m2
Surface commerciale à Wiltz (jardinage et aliments pour animaux)	agrandissement de la surface de vente existante de 162 m2

Par ailleurs, plusieurs autorisations particulières concernant la reprise d'une surface commerciale ou le changement d'une branche commerciale principale dont la surface de vente est inférieure à 400m2 ont été accordées.

C) Au cours de l'exercice sous revue, le Ministère des Classes Moyennes a refusé cinq demandes d'autorisation particulière :

- extension d'un centre commercial à Ingeldorf
- création de centres commerciaux à Mertert, Mamer et Ingeldorf (2).

Finalement, le Ministre a accordé une prorogation de la validité d'une autorisation pour une surface commerciale à Wemperhardt.

1.7. 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 personnes

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

(un seul cycle est organisé par année)

	candidats payants inscrits	*Réussites*
1980-1981:	13	4
1981-1982:	15	8
1982-1983:	36	11
1983-1984:	35	8
1984-1985:	35	12
1985-1986:	32	9
1986-1987:	48	11
1987-1988:	42	10
1988-1989:	42	11
1989-1990:	25	8
1990-1991:	38	13
1991-1992:	36	15
1992-1993:	34	14
1993-1994:	26	8
1994-1995:	31	15
1995-1996:	29	15
1996-1997:	49	20
1997-1998:	47	18
1998-1999:	40	20
1999-2000	60	25
2000-2001	60	31

b) secteur des cafetiers

Trois cycles-cours en langue luxembourgeoise et française sont offerts par année clôturés par un test. Un examen sans cours préparatoires est organisé au mois de septembre. 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.

	Candidats payants inscrits	*Candidats présents aux tests*	*Réussites*
1981 (1 cycle)	92	75	39
1982 (3 cycles)	401	360	200
1983 (3 cycles)	456	388	242
1984 (3 cycles)	524	368	228
1985 (3 cycles)	499	422	236
1986 (3 cycles)	488	442	240
1987 (3 cycles)	480	428	197
1988 (3 cycles)	422	331	193
1989 (3 cycles)	355	276	173
1990 (3 cycles)	420	288	177
1991 (3 cycles)	381	260	151
1992 (3 cycles)	407	257	166
1993 (3 cycles)	388	291	186
1994 (3 cycles)	386	288	184
1995 (3 cycles)	350	268	189
1996 (3 cycles)	341	252	175
1997 (3 cycles)	354	241	168
1998 (3 cycles)	289	210	148
1999 (3 cycles)	250	189	124
2000 (3 cycles)	204	164	109
2001 (3 cycles)	225	162	124

c) secteur des commerçants en gros et en détail

Deux cycles-cours en langue luxembourgeoise et française sont organisés par an. Les examens comportent une partie théorique et une partie pratique (mercéologie) .

	candidats payants inscrits	*Réussites à la partie théorique*	*candidats payants inscrits partie pratique (mercéologie)*	*Réussites à la partie pratique (mercéologie)*
1987 (1 cycle)	49	32	/	/
1988 (2 cycles)	183	76	106	54
1989 (2 cycles)	216	109	180	94
1990 (2 cycles)	207	132	245	161
1991 (2 cycles)	235	136	275	170
1992 (2 cycles)	275	131	327	232
1993 (2 cycles)	253	122	315	225
1994 (2 cycles)	238	102	289	158
1995 (2 cycles)	252	125	371	188
1996 (2 cycles)	216	83	234	128
1997 (2 cycles)	199	78	292	152
1998 (2 cycles)	176	85	210	117
1999 (2 cycles)	208	97	296	180
2000 (2 cycles)	193	80	247	188
2001 (2 cycles)	209	83	234	146

Relevé des certificats délivrés par branches commerciales

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Véhicules automobiles (accessoires d'autos)	12	14	11	9	19	12	15	13	11	16	4
agence de publicité	-	2	8	3	1	9	4	3	9	11	12
agence de voyages	2	6	9	6	8	6	4	5	6	8	2
agence immobilière	29	44	39	24	32	14	22	30	39	38	27
Alimentation	12	5	13	11	13	4	17	12	14	9	24
Ameublement	20	14	18	6	11	5	11	8	13	17	6
articles électriques	4	7	9	5	7	6	5	3	4	8	3
articles de chasse	2	-	1	1	-	-	-	1	1	1	1
articles de ménage	4	9	2	6	7	1	4	4	5	5	1
Articles de pêche	2	1	-	-	-	1	-	-	1	1	-
Articles de sport	5	10	3	6	2	10	3	8	9	2	4
Articles de photographe	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Bâtiment	3	7	3	7	3	5	3	2	4	2	1
Couleurs et papiers peints	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Cuir (chaussures, maroquinerie)	14	21	15	2	10	10	7	4	8	10	6
Articles d'équitation	1	5	3	1	1	1	2	-	-	1	-
Horlogerie-bijouterie	9	6	9	4	5	3	5	1	7	3	3
Instruments de musique	-	1	1	1	2	-	-	2	1	1	-
Jouets	7	3	8	9	5	1	5	4	4	5	3
Librairie, articles de bureau	6	8	12	6	5	8	4	4	5	6	3
Papeterie	-	-	-	-	-	-	7	7	8	9	5
Meubles et machines de bureau	4	14	7	5	3	4	5	9	5	8	5
Parfumerie (produits cosmétiques)	8	8	10	9	4	3	1	5	5	5	10
Quincaillerie	-	1	2	2	3	-	-	-	2	-	1
Tapis, revêtements de sol	-	1	2	-	-	1	-	-	1	1	-
Textiles	27	44	31	22	33	11	18	12	14	13	17
Produits de dératisation/désinsectisation	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Zoologie	-	2	4	2	-	1	2	2	1	3	1
Aquariophilie	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	-
Articles sanitaires et de chauffage	-	-	1	3	-	3	2	-	-	1	1
Aliments pour bétail	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-
Matériel d'extinction	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Fleurs et plantes	-	-	-	2	3	5	2	1	1	1	1
Machines agricoles	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Matériel d'orthopédie et de rééducation	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1
Jardinerie	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Galerie d'art	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3
Articles médicaux et sanitaux	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	172	***238***	***234***	***164***	***188***	***131***	***150***	***138***	***180***	***188***	***146***

2. Pratiques de commerce

2.1. Législation

La loi du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale modifiée par la loi du 14 mai 1992 a été complétée par la loi du 1er août 2001. Cette nouvelle modification a pour objet de préciser au plan légal que l'abus de l'utilisation du terme « magasin d'usine » ou de « factory outlet » ou de tout autre dénomination pouvant faire croire que le point de vente au consommateur final est exploité directement par le fabricant, si ce dernier ne vend pas exclusivement des articles de sa propre production, sans aucun intermédiaire, est considéré comme un acte de concurrence déloyale et peut être poursuivi comme tel. A cet effet, un point n) a été ajouté à l'énumération exemplative de l'article 17 de la loi modifiée du 27 novembre 1986.

Par ailleurs, un projet de loi 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 a été déposé devant la Chambre des Députés le 17 août 2001. Ce projet, au sujet duquel la Chambre des Employés privés et les Chambre de Commerce et des Métiers ont émis un avis est actuellement encore soumis à l'avis du Conseil d'Etat.

Ce projet 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 actuelles 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.

La révision des dispositions relatives à certaines pratiques commerciales.

Désormais, les ventes à prix réduits en dehors des soldes, liquidations et ventes sur trottoirs, habituellement dénommées « promotions » ne sont plus soumises à des conditions spéciales. Par ailleurs, en ce qui concerne :

- les ventes en solde :la nouvelle définition ne reprend plus le critère de « renouvellement saisonnier de l'assortiment ». De plus, il n'est plus interdit au commerçant d'emmagasiner en vue ou au cours des soldes, comme sous l'empire de la précédente législation, mais seuls les articles que le vendeur a détenus en stock au début de la vente en solde continueront à pouvoir être vendus à perte.

L'interdiction des offres de vente ou des ventes promotionnelles pendant les trente jours précédant le début des soldes a été levée, car elle pénalisait les commerçants respectueux de la loi par rapport à

ceux qui soit exerçant sur notre territoire utilisaient des moyens détournés pour signaler aux consommateurs des réductions illégales, soit à partir d'un Etat voisin bénéficiant d'une législation moins contraignante profitaient de ce délai de carence pour attirer le consommateur luxembourgeois à grand renfort de publicité.

- les ventes sous forme de liquidation : seuls la cessation complète de l'activité commerciale exercée et le cas exceptionnel dûment justifié subsistent de l'ancienne législation. Les autres motifs ne sont plus retenus, sauf à faire l'objet d'une demande de liquidation au titre de cas exceptionnels, s'ils sont dûment justifiés.

- les ventes sur trottoir : sont désormais définies comme ventes en détail en dehors d'une installation fixe d'un local de commerce, tel le cas, à titre exemplatif, lors des braderies ou autres actions commerciales organisées à l'extérieur. L'autorisation afférente reste de la compétence exclusive du collège échevinal de chaque commune, laquelle autorité communale est désormais également seule compétente pour l'autorisation relative à l'organisation des foires et marchés ; la législation datant des années 1822 et suivantes est par conséquent abrogée..

les ventes aux enchères publiques d'articles neufs : sont à présent traitées hors du cadre de la vente en liquidation, sous une section qui leur est spécialement consacrée.

La révision du titre relatif à certains abus de concurrence.

Ce titre profondément remanié par rapport au texte antérieur comprend désormais cinq sections relatives à la concurrence déloyale, à la publicité, à la vente à perte, aux loteries, jeux-concours et tombolas publicitaires et à la vente en chaîne. La vente avec prime est complètement libéralisée, ce qui devrait d'un côté largement simplifier la tâche des commerçants de détail travaillant avec des produits conditionnés à l'étranger sous l'empire de législations moins strictes que ne l'était la nôtre jusqu'à présent et d'un autre côté dynamiser la consommation par un nouvel attrait ajouté au produits mis en vente sur le territoire national et par l'utilisation de techniques de vente innovantes existant déjà dans d'autres Etats membres de la CE. En ce qui concerne :

- la concurrence déloyale : de l'ancien texte seule subsiste la définition, l'acte de concurrence déloyale peut être désormais également le fait d'une personne exerçant une activité libérale. Dans un souci de simplification du texte et considérant le libellé extrêmement large de la définition, l'énumération exemplative de l'ancien article 17 disparaît avec en contrepartie l'introduction d'un nouvel article sur la publicité trompeuse, lequel repris de la directive afférente énumère les critères qui servent à la déterminer, critères qui reprennent en grande partie les anciennes dispositions de l'article 17 de la précédente loi.

- la publicité : il s'agit d'une nouvelle section comprenant une définition de la publicité, une interdiction de la publicité favorisant un acte de concurrence déloyale reprise de l'ancienne loi, une interdiction de la publicité trompeuse avec indication exemplative des critères permettant de la déterminer telle que la prévoit la directive afférente et une autorisation de la publicité comparative aux conditions strictes énumérées dans la directive en cause. La publicité comparative, quand elle compare des caractéristiques essentielles, pertinentes, vérifiables et représentatives et qu'elle n'est pas trompeuse est considérée comme un moyen d'informer les consommateurs.

- l'interdiction de la vente à perte est reprise de l'ancienne législation, avec comme innovation majeure l'extension de l'interdiction de vente à perte à l'offre et à la fourniture de prestations de services.
- les loteries, jeux-concours et tombolas publicitaires : il s'agit d'une nouvelle section qui répond à un réel besoin de réglementation de ces pratiques commerciales, jusqu'ici régies par le seul droit commun et les interdictions de concurrence déloyale et de vente avec prime de la loi de 1986 telle que modifiée par la suite, cette dernière interdiction ayant été levée par la présente loi. En effet, la loi sur les loteries du 15 février 1882 telle que modifiée par la loi relative à l'exploitation des jeux de hasard et des paris relatifs aux épreuves sportives se borne à indiquer que sont réputées autorisées et licites les jeux-concours publicitaires ainsi que les tombolas gratuites destinés exclusivement à des fins de propagande commerciale. De plus, il apparaîtrait, suite aux travaux du groupe de réflexion sur les communications commerciales de la Commission Européenne, que le Grand-Duché de Luxembourg serait le seul état membre de la Communauté Européenne à ne pas avoir réglementé les loteries, jeux-concours, et tombolas publicitaires.
- la vente en chaîne ou vente en boule de neige, jusqu'à présent, ne faisait l'objet d'aucune réglementation spécifique, alors qu'elle est interdite dans les pays voisins, d'où le risque que certains ne saisissent l'occasion d'un vide juridique en la matière pour installer sur notre territoire leur base d'activités. Elle est désormais clairement interdite.

Les dispositions communes

L'action en cessation prévue par la législation antérieure a été reprise avec quelques petites adaptations techniques et une référence aux mesures législatives ou réglementaires qui en exécution de la directive 98/27/CE relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, telle que modifiée par la suite, modifieront les présentes dispositions.

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le juge pourra désormais conformément aux directives de 1984 et de 1997 appliquer un renversement de la charge de la preuve, en ce sens que c'est l'annonceur qui devra apporter les preuves concernant l'exactitude matérielle des données de fait contenues dans la publicité si, compte tenu des intérêts légitimes de l'annonceur et de toute autre partie à la procédure, une telle exigence paraît appropriée au vu des circonstances du cas d'espèce, faute de quoi le juge pourra considérer ces données de fait comme inexactes.

Quant aux pénalités, le montant de l'amende a été aligné sur celui prévu par la législation sur le droit d'établissement et libellé en euros. La grande nouveauté se situe dans la volonté de sanctionner pénalement tous les actes constitutifs d'abus de concurrence. En effet, si l'action en cessation est assurément la solution la plus rapide et la moins onéreuse pour un commerçant et dans une moindre mesure pour un consommateur susceptible d'être lésé par des actes contraires aux dispositions de la présente loi, il faut cependant constater que ni l'un, ni l'autre, ni leur organisation respective n'ont usé fréquemment de cette procédure aujourd'hui institutionnalisée au niveau communautaire par la directive citée ci-dessus pour ce qui concerne les intérêts collectifs des consommateurs par le biais des associations « qualifiées » ayant pour objet la protection desdits intérêts qui pourront former des actions en cessation intra- communautaire

L'intérêt de pouvoir prononcer des condamnations pénales réside dans une sanction supplémentaire prévue par la loi d'établissement, laquelle prévoit que l'autorisation d'établissement peut être refusée ou révoquée dans le cas où l'intéressé a été condamné pénalement du chef d'infractions aux dispositions légales en matière de concurrence déloyale, ce qui est le terme générique pour qualifier l'ensemble des infractions à la législation sur les pratiques de commerce.

2.2. Autorisations de liquidation

La commission consultative prévue à l'article 8 de la loi du 27 novembre 1986 telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mai 1992 et 1er août 2001 a examiné régulièrement les demandes d'autorisation ministérielle de liquidation qui lui ont été soumises. Les tableaux ci-après montrent l'évolution des motifs invoqués aux cours des dix dernières années.

Tableau des autorisations de liquidation

	1990	*1991*	*1992*	*1993*	*1994*	*1995*	*1996*	*1997*	*1998*	*1999*	*2000*	*2001*
6.2.	44	92	68	76	58	90	82	82	62	62	47	52
6.2.(br.)	-	-	-	6	2	2	2	3	-	-	5	-
6.3.	42	54	66	39	48	53	31	30	30	37	25	17
6.4.	14	31	26	20	36	39	41	44	27	37	21	16
6.5.	-	-	1	16	3	10	0	-	2	1	1	-
6.6.	-	-	2	-	-	3	3	3	-	-	-	-
6.7.	2	1	-	-	-	0	1	-	1	1	1	-
6.8.	1	1	-	1	-	1	1	-	-	-	1	-
Totaux	103	179	163	158	147	198	161	162	122	138	101	85

art. 6.2. cessation complète de l'activité commerciale exercée ou cessation d'une ou de plusieurs branches de l'activité commerciale exercée

art. 6.3. transformation immobilière

art. 6.4. déménagement

art. 6.5. dégâts graves occasionnés par un sinistre à la totalité ou à une partie importante du stock

art. 6.6. vente du stock recueilli par les héritiers ou ayants droits d'un commerçant

art. 6.7. force majeure dûment constatée

art. 6.8. vente aux enchères publiques d'articles neufs

Il est important de relever que, dans un souci d'information des commerçants et artisans concernés, des exemplaires de la loi modifiée de 1986 ont été envoyés soit sur simple demande, soit en accompagnement du formulaire à remplir suite à la présentation d'une requête en autorisation de liquidation. Par ailleurs, de nombreuses demandes relatives au contenu de publicités commerciales à éditer ont fait l'objet d'une analyse au regard des dispositions légales, la décision finale appartenant à l'annonceur.

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) devraient

- laisser 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 aérogares 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 ouvriers et employés, 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 ouvriers et employés.

Au cours de l'année 2001 le Ministère à été saisi des demandes de dérogations suivantes:

- 58 demandes d'Administrations communales ou d'organisations professionnelles représentatives pour l'ouverture des magasins de leur commune certains dimanches (6 au maximum) de l'année ;
- 5 demandes d'Administrations communales pour l'ouverture des magasins de leur commune tous les dimanches ;
- 3 demandes de l'association des exploitants de magasins d'ameublement et des distributeurs de voitures automobiles pour l'ouverture de leurs magasins certains dimanches de l'année;
- 1 demande des exploitants de vidéothèques visant l'ouverture de leurs magasins jusqu'à 21.00 heures tous les jours ouvrables.

4. Agents commerciaux indépendants

La loi du 3 juin 1994 portant organisation des relations entre les agents commerciaux indépendants et leurs commettants et portant transposition de la directive du Conseil86/653/CEE du 18 décembre 1986, définit la profession d'agent commercial, les droits et obligations de l'agent et du commettant, précise le mode de calcul des commissions dues à l'agent commercial, établit les règles relatives à la conclusion et à la fin du contrat pour circonstance exceptionnelle ou motif grave, détermine les conditions d'obtention de l'indemnité d'éviction ainsi que des dommages et intérêts et précise le champ d'application de la clause de non-concurrence.

5. Agents de voyages

La loi 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 complète 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.

Deux règlements grand-ducaux ont été pris en exécution de la loi en date du 4 novembre 1997. Le premier, détermine les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait. Le second règlement grand-ducal détermine le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 de la loi du 14 juin 1994.

Les deux règlements sont entrés en vigueur trois mois après leur publication au Mémorial afin de laisser le délai nécessaire aux agents de voyages déjà établis pour se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation.

Le règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi 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 modifié par le règlement grand-ducal du 26 novembre 2001. Cette modification a pour objet de mettre les dispositions nationales relatives au droit de cession du contrat de voyages en conformité avec les dispositions de l'article 4 paragraphe 3 de la directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

Le délai raisonnable avant le départ prévu par la directive pour que le consommateur empêché de participer au forfait puisse céder sa réservation après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant a été transposé en droit luxembourgeois par l'indication d'un délai comme venant à échéance 21 jours avant le départ. En effet, il avait été estimé sur avis des professionnels de la branche, (agents de voyages et transporteur aérien) qu'il s'agissait d'un délai « raisonnable » au delà duquel l'accomplissement des différentes formalités nécessaires au changement des billets d'avions et des

réservations d'hôtel principalement lorsqu'elles ont été faites dans un pays non-membre de l'UE n'était plus garanti ; toutefois, rien n'empêchait les agents de voyages d'accepter les cessions faites en dehors du délai légal.

En choisissant ce délai de 21 jours, le législateur luxembourgeois avait préféré assurer au cessionnaire la jouissance effective du droit qu'il lui reconnaissait plutôt que de lui accorder un simple droit théorique qui puisse donner lieu à interprétation.

Après avoir lu les commentaires relatifs à la transposition de la directive et entendu les arguments de la Commission Européenne , vérifié les dispositions applicables en la matière chez nos voisins et consulté les professionnels du voyage , il a été décidé de ne plus préciser de délai en recourant à l'indication d'un nombre de jours , mais de se borner à reprendre les termes de la directive et par conséquent, de modifier en ce sens le règlement grand-ducal du 4 novembre 1997

A l'avenir, il appartiendra donc au juge, en cas de contentieux, d'interpréter ce qu'il faut entendre par « délai raisonnable ».

6. Services de promotion de l'artisanat et du commerce

6.1. Artisanat

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

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.

1. Réalisations du Centre de Promotion et de Recherche en 2001

En 2001, le Centre de Promotion et de Recherche a réalisé entre autres les initiatives principales suivantes:

- mise à jour de la Home Page sur Internet (http://www.chambre-des-metiers.lu)
- extension de la plateforme informationnelle sur Internet (http://www.pme.lu) (http://www.artisanat.lu)
- mise en place d'une stratégie d'information et de communication basée sur les nouvelles technologies (NTIC) en faveur des PME de l'artisanat, appelée « e-handwierk »
- préparation de la 4ème enquête auprès des entreprises artisanales sur les nouvelles technologies de l'information et des communications (février 2002)
- réalisation de cours de formation ciblés dans le cadre de la campagne d'information et de sensibilisation "Offensive pour la promotion des technologies du multimédia dans les entreprises artisanales"
- développement d'outils de sensibilisation en matière de NTIC au profit des entreprises de l'Artisanat
- recherche approfondie et analyse des systèmes légaux et réglementaires existants tout comme des directives européennes en matière de "Commerce électronique"
- promotion et distribution d'un éventail de produits et de services (brochures; formations) liés au développement des nouveaux moyens de communication dans les entreprises (Internet; E-mail, programmes multimédia)
- spécialisation des activités du "Centre de formalités PME" auprès de la Chambre des Métiers et sensibilisation des futurs jeunes créateurs (resp. des jeunes créateurs établis) à recourir au service de "First Stop Shop" offert en matière de conseil et d'assistance "création d'entreprise" et "formalités administratives"
- spécialisation des activités du service "Création d'entreprises" dans son volet consultation individuelle et développement de formations préparatoires en vue de la création d'une entreprise
- extension des outils de formation et d'accompagnement en vue de réaliser des initiatives d'assistance-conseil en matière de transmission et de reprise d'entreprises
- lancement d'un 3ème concours "Jeune Créateur d'Entreprise"
- réalisation d'une "Troisième Journée de rencontre pour jeunes créateurs d'entreprise" et remise des "Prix - Jeunes créateurs d'entreprise"
- extension des activités de la "Bourse d'entreprises" ayant pour objet de faciliter et d'encourager la transmission/reprise d'entreprises artisanales

- application de la "Charte de la bourse d'entreprises" dont le but est de rendre transparent la gestion et le fonctionnement de la bourse d'entreprises (définition du fonctionnement de la bourse, des services offerts, de l'engagement de la Chambre des Métiers et de l'adhérent)
- Publication d'un schéma de guidance pour jeunes créateurs d'entreprises
- Séminaires et rencontres favorisant la création et la transmission des entreprises
- Publication d'un Vade-mecum « Transmision des entreprises artisanales »
- réalisation d'une brochure "Artisanat - Bilan et perspectives économiques (2001)"
- développement du volet assistance-conseil individualisée par le biais d'audits technologiques ou économiques ciblés dans les entreprises artisanales
- participation active aux initiatives de Luxinnovation GIE et mise en pratique du concept d'assistance directe visant à intégrer les aspects relatifs à l'innovation, au transfert de technologies et de R & D dans les PME artisanales
- définition d'un nouveau plan d'action « guidance à l'innovation » en faveur des PME artisanales
- visites d'entreprises et audits "innovation" dans certaines entreprises artisanales réalisant des innovations en matière de procédures, de produits, de services-clients ou de corporate image
- réalisation d'un programme d'exposition 2001 en collaboration avec le Ministère de la Culture en vue de la promotion d'initiatives culturelles dans l'Espace créatique et le Château de Bourglinster
- réalisation d'ateliers pour l'initiation des classes des écoles primaires aux métiers d'arts: tissage; céramique; photographie; travail du métal; reliure; photographie; modelage; mosaïque; travail du verre; peinture ("Espace créatique Bourglinster")
- coopération avec le Ministère de la Jeunesse ("Convention") en vue de stages pratiques internationaux dans les métiers artisanaux (Château de Bourglinster)
- continuation de la campagne de recrutement et de sensibilisation pour l'Artisanat des jeunes, des enseignants et des parents d'élèves, notamment par des visites d'entreprises et des propositions de stages
- diffusion de 4 spots publicitaires dans les salles de cinéma sous le thème "Handwierk - mat zwee Féiss um Buedem"
- éédition d'une farde promouvant une soixantaine de métiers (description des contenus techniques; activités; atouts; etc.) et les possibilités offertes aux jeunes par la voie de l'apprentissage et distribution dans les écoles
- évaluation interne du nouveau système mettant en pratique la réforme du brevet de maîtrise; continuation de la mise en œuvre de la réforme et réalisation des travaux d'accompagnement nécessaires au perfectionnement de la mise en application des nouvelles dispositions - suite des travaux de mise en place d'une formule nouvelle
- continuation des travaux en vue de la révision de l'ensemble des cours de technologie dans le cadre du Brevet de Maîtrise
- définition d'une politique nouvelle des services de formation initiale et de formation continue
- développement et lancement d'une formation ciblée en informatique et bureautique (gamme de cours en petits modules spécialisés)
- adaptation ponctuelle des cours de gestion et de pédagogie appliquée (formation menant au brevet de maîtrise)
- collaboration à la mise en vigueur de la nouvelle loi sur le soutien et le développement de la formation professionnelle continue - informations et conseil individuel aux entreprises
- conception pour certains services d'un vade-mecum interne (documentation des travaux et procédures existantes et élaboration de stratégies futures) - suite des travaux de mise en place d'une formule nouvelle

- promotion, organisation et gestion du Centre de Formation et de l'Espace Multifonctionnel de la Chambre des Métiers
- conception et réalisation d'approche modulaire - en matière de formation dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication (bureautique, informatique, Internet)
- adaptation systématique du programme de gestion informatique au niveau de la formation continue
- conception et organisation de modules de formation en langue luxembourgeoise (sur plusieurs niveaux) suite aux émissions télévisées pédagogiques "DA LASS"
- réalisation d'une série de mesures ad hoc pour promouvoir la formation continue dans le secteur de l'Alimentation: publication d'un "plan de formation sectoriel", conception et réalisation de modules de formation, etc.;
- réalisation d'un projet-pilote dans le cadre de la révision des cours de technologie du Brevet de Maîtrise: référentiel, programme cadre, supports de cours;
- conception et préparation de modules de formation pour l'apprentissage des langues française, allemande et anglaise;
- conception et réalisation d'un questionnaire en vue d'une détection plus complète des besoins en cours de langues;
- conception d'une nouvelle formule de formation au management pour PME: TCA (Training-Coaching-Analysis) – réalisation du Module 1.;
- conception d'un cycle de conférences de haut niveau pour chefs et dirigeants d'entreprise: les "Mercredis du Manager";
- mise en place de nouvelles formations dans les domaines de l'organisation interne de l'entreprise, de la gestion des ressources humaines, de l'approche client et marché, du marketing et des relations publiques, etc.;
- réalisation d'une campagne marketing dans la presse écrite et sur la radio en vue de promouvoir l'idée de la formation professionnelle continue;
- révision complète de la brochure "Cours et Séminaires" de la Chambre des Métiers: nouveau "look", nouveau format, nouvelle structure, nouvelle présentation, nouveau rythme de parution, etc.;
- participation au système de gestion SIRECOS pour la présentation de l'office de formation continue;
- collaboration à la mise en œuvre des futures structures de gestion du nouveau Centre National de la Formation Professionnelle Continue (CNFPC)
- réalisation d'une opération de détection des besoins de formation technique et de sensibilisation des entreprises de l'Artisanat pour profiter des équipements du C.n.f.p.c. pour les besoins de formation
- échange et coopération au niveau de la Grande Région dans les domaines stratégiques suivants:

  * création d'une école de management dans l'artisanat
  * portefeuille de formations continues transfrontalières

- coopération à la préparation du thème principal du 6ème Sommet de la Grande Région ayant comme sujet la promotion de l'esprit d'entreprise et la réalisation d'une politique concertée en faveur des PME
- lancement des travaux dans le cadre du projet "Observatoire des PME" de la DG Entreprise de la Commission des Communautés Européennes (7ème Rapport) et réalisation d'un CD ROM
- analyse détaillée des problèmes détectés en cas de participation à des marchés publics à l'étranger et présentation des résultats au sein du CES Grande Région

- développement d'actions de lobbying spécifiques en vue de sensibiliser les autorités en faveur d'une solution aux problèmes rencontrés par les entreprises artisanales à l'étranger (p.ex. problème ULAK en Allemagne)
- continuation systématique de la politique de promotion de l'exportation notamment la participation à des foires à l'étranger
- séances d'information sur les prestations de services à l'étranger
- programme de sensibilisation, séminaires et brochures sur le basculement vers l'euro
- agencement de la coopération interrégionale avec les autres partenaires Saar-Lor-Lux et orientation des travaux au sein du groupe de travail n°3 du CES de la Grande Région ainsi que du Conseil Interrégional des Chambres des Métiers Saar-Lor-Lux et gestion des travaux au sein du Conseil Interrégional des Chambres des Métiers Saar-Lor-Lux
- continuation des actions de soutien destinées aux femmes entrepreneurs et aux conjoints-aidants
- suivi des actions d'assistance-conseil dans le cadre du "Guichet Unique PME"
- élaboration et mise à jour des guides et autres produits d'information destinés à l'introduction d'un système de HACCP dans les PME de l'Artisanat
- réalisation de formations spécialisées en matière de HACCP (pour chefs d'entreprises et pour salariés)
- développement de nouvelles formations dans le domaine de l'environnement
- coordination et réalisation des travaux du Centre de Ressources des Technologies de l'Information pour le Bâtiment (CRTI-B) fonctionnant dans le cadre du Centre de Recherche Public Henri Tudor
- développement d'un système d'information et de communication en faveur des PME artisanales (Internet; E-mail) (secteur de la construction) sous l'égide du CRTI-B
- conception et réalisation d'un système de communication et d'information entre les différents intervenants dans la gestion d'un projet de construction (extranet)
- séances d'information du CRTI-B adressées aux entreprises, aux fonctionnaires communaux et aux maîtres d'oeuvre
- réalisation et mise à jour systématique des données comprenant les clauses techniques sous l'égide du CRTI-B
- développement de contrats-type sous l'égide du CRTI-B, en matière de sous-traitance et d'association momentanée
- séances d'information sur le code des marchés publics au Luxembourg
- définition et lancement d'un programme d'actions dans le domaine de la promotion des énergies renouvelables et de l'utilisation rationnelle de l'énergie
- création d'un label en matière des énergies renouvelables ainsi que de l'utilisation rationnelle de l'énergie, appelé label « Energie fir d'Zukunft »
- actions de sensibilisation et d'informations dans le domaine des énergies renouvelables
- réalisation d'un "Service de conseil juridique" systématique au profit des entreprises artisanales (droit du travail, droit des sociétés, droit commercial, etc.)
- initiatives dans le domaine de l'aménagement de l'intérieur et du design (contexte "Cultures et Matières"); participation au concours interrégional de la créativité
- conception d'un nouveau cycle de formation dans le domaine de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail (intégration du poste de travailleur désigné dans les entreprises)
- assistances individuelles accrues dans le domaine de l'assurance qualité (ISO 9000) ainsi que de l'audit environnemental (ISO 14000 – EMAS)
- élaboration et diffusion de demandes-types « commodo-incommodo »

- séances d'information et actions de sensibilisation en vue de présenter le contenu de la loi sur les "établissements classés"
- assistances et audits offerts aux entreprises dans le cadre de l'étude interentreprise dans le métiers des « bouchers » ; préparation de l'étude interentreprise sur le métier de « peintre décorateur »
- participation à la Foire d'automne à Luxembourg avec un stand collectif regroupant des entreprises artisanales de la construction
- participation de la Chambre des Métiers à la Foire de l'Etudiant
- participation de la Chambre des Métiers à une exposition Saar-Lor-Lux sous le thème "Métiers d'art autour de la table"
- continuation systématique en matière d'assistance-conseil en relation avec les sites d'implantation et représentation des intérêts des entreprises artisanales dans le contexte de l'aménagement des friches industrielles d'Esch-Belval
- organisation du secrétariat de la Commission du Bâtiment, instituée par règlement du Gouvernement en conseil des 28 octobre 1975 et 23 octobre 1992
- adaptation et extension des statistiques annuelles de l'Artisanat
- participation active à des programmes européens: Interreg IIA – Lingua – Fonds Social Européen – LEONARDO – Long Life Learning – Programme PIC PME – Programme Objectif 2
- réalisation d'un concours national pour apprentis avec remise de prix (Worklife organisé par Luxskills Asbl).

2. Le "Centre de formalités PME"

Sur initiative du Ministère des Classes Moyennes et afin de développer l'esprit d'entreprise des créateurs d'entreprises, la Chambre des Métiers offre depuis mars 1999 une nouvelle gamme de services aux futurs chefs d'entreprises sous la dénomination "Centre de formalités PME".

Ce Centre de formalités a comme mission de centraliser et de regrouper en un seul point les différentes procédures administratives nécessaires pour la création ou la reprise d'une entreprise artisanale. Il est ainsi le premier point d'accueil pour les créateurs ou repreneurs d'entreprises qui se voient guidés et assistés dans la recherche de solutions adaptées au niveau administratif ou au niveau de leur gestion interne.

Le "Centre de formalités PME" joue le rôle d'un "first-stop-shop" proposant un point de contact privilégié au futur chef d'entreprise qui ne doit par conséquent plus passer par de nombreuses administrations en vue de réaliser les formalités consécutives.

En même temps, cette centralisation facilite l'accès direct aux autres services offerts par la Chambre des Métiers pour les jeunes créateurs d'entreprises.

Les compétences du Centre de formalités PME permettent de couvrir toutes les procédures et formalités administratives à la base d'une création respectivement reprise d'une entreprise, à savoir l'information concernant l'accès à la profession, demande d'autorisation d'établissement, inscription aux registres de commerce, affiliation à la Chambre des Métiers et à la Fédération des Artisans, déclaration initiale à l'enregistrement, aides étatiques, demande initiale en vue d'obtenir un numéro de TVA, obligation à l'embauche du personnel.

Les données statistiques, relevées pour 2001, démontrent un volume élevé d'interventions et d'assistances auprès des jeunes créateurs d'entreprises.

Ainsi, pour la seule année 2001, 1826 interventions qui peuvent être détaillées, ont été réalisées selon les sujets concernés, tandis que le "Centre de formalités PME" a réalisé 293 dossiers individuels auprès d'une instance administrative. Par ailleurs, 90 recherches de documents, formulaires et contacts ont été effectuées.

Interventions réalisées

Appels téléphoniques	86,4 %
Visites au bureau	13,3 %
Visites dans les entreprises	0,2 %

Interventions - classification suivant les sujets des consultations

Aides étatiques	8,1 %
Autorisations d'établissement	23,8 %
Bourse/Cession d'entreprise	19,8 %
Commodo/Incommodo	0,1 %
Création d'entreprise - information générale	47,1 %
Droit de travail	0,1 %
Divers	1,0 %

Dossiers individuels déposés auprès d'une instance tierce

Autorisations d'établissement pour l'Artisanat	65,5 %
Autorisations d'établissement pour le commerce	1,1 %
Demande d'aides étatiques	0 %
Demande initiale TVA	17,9 %
Demande initiale Contributions Directes	15,5 %

3. La bourse d'entreprise

La problématique relative à la transmission/reprise d'entreprises va sans aucun doute se manifester comme un des défis majeurs de l'Artisanat luxembourgeois dans les années à venir. Actuellement, on estime que quelque 1.500 entreprises vont être confrontées à cette épreuve existentielle dans la décennie à venir.

Ces faits ont amené la Chambre des Métiers à intensifier ses efforts dans ce domaine précis et à mettre sur pied une bourse d'entreprises dont les missions essentielles se résument comme suit:

- faciliter la transmission d'entreprises;
- mettre en contact repreneur et cédant potentiels;
- fournir une assistance - conseil personnalisée;
- offrir un suivi adéquat et continu de l'opération de transmission.

L'ensemble de ces mesures visent à garantir la pérennité des entreprises et du tissu économique artisanal en général.

La bourse d'entreprises a connu depuis sa mise en service un succès grandissant.

Ainsi en l'an 2001:

- plus de 350 contacts ont été gérés,
- 80 personnes ont adhéré à la bourse d'entreprises,
- plus de 30 entrevues entre repreneurs et cédants potentiels ont été organisées,
- quelques 500 annonces individuelles ont été publiées.

4. Service Exportation

Le Service Conseil en Exportation du Centre de Promotion et de Recherche a poursuivi en 2001 des initiatives de prospection des marchés étrangers.

Ainsi le Centre de Promotion et de Recherche organisait sur une base régulière des actions visant à informer, à conseiller et à soutenir les entreprises en vue de résoudre les problèmes concrets qui se posent en cas de prestation de services ou en cas d'exportation de produits à l'étranger.

En ce qui concerne les activités de promotion sur les marchés étrangers en 2001, le service Conseil en exportation du CPR a mis davantage l'accent sur certains domaines d'activités ciblés, en vue d'offrir aux chefs d'entreprise une palette opérationnelle d'initiatives à haute valeur ajoutée:

1. Développement d'une série de formations spécialisées en matière d'exportation
2. Développement continu du service d'assistance et de plaintes dans le cadre de la défense des intérêts des entreprises artisanales luxembourgeoises auprès des autorités étrangères – élimination des entraves à l'étranger; surtout en rapport avec l'Allemagne (problèmes ULAK).
3. Service d'informations directes sur les foires à l'étranger, accompagné de mailings directs aux entreprises désirant des renseignements spécifiques dans leur domaine d'activités;
4. Développement des services de consultance en matière de marchés publics à l'étranger
5. Actions d'accompagnement comme par exemple rédaction de brochures d'information et affinement des activités gérées sur la "Plate-forme Info-Marchés Publics régionaux" présentée sur Internet; développement du service d'abonnement à des envois d'appels d'offres régionaux et communautaires aux entreprises ainsi que des informations ciblées sur les opportunités de certains segments de marchés à l'étranger;
6. Promotion en vue de la réalisation de stands collectifs à des foires étrangères:
7. Développement d'actions visant à promouvoir la coopération inter-entreprise par le biais de "bourses de coopérations".

5. Service "Affaires européennes / Euro Info Centre"

Vu l'importance et le volume croissants de l'information communautaire ayant un impact sur les PME, l'Euro Info Centre Luxembourg PME-Chambre des Métiers publie régulièrement des articles dans la presse nationale et dans le bulletin officiel de la Chambre des Métiers et de la Fédération des Artisans du Grand-Duché de Luxembourg, structurés d'après les grands domaines d'activités et d'intérêt, tels que la Société de l'Information, l'énergie, l'environnement, les affaires économiques et sociales, l'Artisanat et les services, le marché intérieur etc.

Dans cette même perspective de l'information, l'Euro Info Centre Luxembourg PME-Chambre des Métiers organise régulièrement des séminaires et cours traitant notamment les prestations de service à l'étranger, les marchés publics, la Société de l'Information, la coopération, etc. et de nouvelles communautaires.

L'EIC dispose d'un site Internet http://www.eic.lu où toutes ses activités sont promues, ainsi qu'un certain nombre d'informations actuelles et de nouvelles communautaires.

Une bourse de coopération est également disponible sur le site web EIC ainsi qu'un listing de foires internationales.

Marchés étrangers:

- Mise à jour régulière des brochures
- Organisation de séances d'information sur les prestations de services à l'étranger
- Traitement de demandes pour la recherche d'un fournisseur à l'étranger

L'EIC reste le point de contact pour toutes questions au sujet de l'Euro.

Société de l'information

a) L'EIC organise régulièrement des séminaires et formations dans le domaine des nouvelles technologies de communication et de l'information.
b) L'EIC a également mis en place une base de données recueillant des sites Internet intéressants pour les entreprises artisanales.
c) Par la réalisation de son enquête annuelle sur les NTIC au sein des entreprises artisanales, l'EIC peut établir un état des lieux actualisé sur l'implication des entreprises dans les nouveaux moyens de communication et d'information.

Foires et actions de promotion

L'Euro Info Centre Luxembourg PME-Chambre des Métiers participe régulièrement avec un stand d'information à des foires nationales, régionales et internationales. Ces stands sont ou bien intégrés dans le stand de la Chambre des Métiers ou bien organisés en coopération avec les Euro Info Centres Saar-Lor-Lux (p.ex. Foire d'Automne à Luxembourg; Foire de la sous-traitance PROCEED à Nancy; Foire Internationale à Sarrebruck).

Elargissement de l'UE

L'EIC peut informer les entreprises sur les opportunités que l'élargissement de l'UE peut leur offrir.

Environnement

d) L'Euro Info Centre réalise la mise à jour de l'ancien Eco Management Guide (EMAS/ISO 14001), constitué en 1995, qui ne se basait que sur le règlement EMAS.
e) L'Euro Info Centre Luxembourg PME-Chambre des Métiers est partenaire dans le projet IMS (Integrated Management System) dont l'objectif est l'élaboration d'un guide semblable à l'Eco Management Guide, mais intégrant les notions de qualité, de l'environnement et de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail.

Collaboration avec la Commission et des organisations européennes

Le Département des Affaires européennes entretient un dialogue permanent avec l'Union Européenne de l'Artisanat et des PME (UEAPME), en contribuant activement aux groupes de travail d'experts, de

même qu'aux prises de position adressées à la Commission européenne relatives aux initiatives et mesures ayant un impact sur les PME.

Au sein de la Direction Générale Politique d'Entreprise de la Commission européenne, la représentation de l'Euro Info Centre Luxembourg PME-Chambre des Métiers dans le cadre du Steering Committee, de différents groupes de travail spécialisés et du groupe d'experts "Compétitivité, Société de l'Information" permet, d'une part, de fournir un feedback des besoins des entreprises à la Commission et, d'autre part, la mise en œuvre de produits ad hoc pour les entreprises.

6. Service économique

En ce qui concerne les sujets d'intérêts économiques et juridiques, le Centre de Promotion et de Recherche (CPR) vise à réaliser 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. Bien que l'ensemble des sujets que cette assistance-conseil individualisée est susceptible d'inclure soit très vaste, il importe de mettre en évidence quelques domaines clefs revêtant des aspects stratégiques pour les entreprises de l'artisanat:

"Création d'entreprises et transmission"

Le Centre de Promotion et de Recherche en coopération avec le Service Création d'Entreprises introduira de nouveaux thèmes dans les formations (formalités; financement; aides étatiques; marketing; management; etc.) et garantira en 2002/2003 des initiatives d'assistance-conseil directes aux entreprises en matière de création, de transmission et de reprises d'entreprises, séances qui incluront des suivis réguliers.

La "bourse d'entreprises", développée en 1999 et lancée en janvier 2000, visant à mettre en relation les offreurs et demandeurs d'affaires, sera étendue et affinée suivant les demandes et besoins émanant des milieux professionnels.

"Femmes entrepreneurs et conjoints-aidants"

Le CPR continuera également en l'an 2002 à réaliser des actions de soutien destinées aux femmes entrepreneurs et aux conjoints-aidants. Des séances assistance-conseil individualisées et des formations spécialisées dans différents domaines tels que la sécurité sociale, la fiscalité ou le droit du travail, ainsi qu'en matière de gestion d'entreprise, sont organisées depuis 1997/1998 avec un grand succès.

"Nouvelles technologies de l'information et des communications" (NTIC)

En 2001, le CPR a régulièrement mis à jour la Home Page de la Chambre des Métiers (http://www.chambre-des-metiers.lu) et a développé un cycle de formations et initiatives d'assistance-conseil dans le domaine des nouvelles technologies de l'information.

Le CPR, sur la base de trois enquêtes annuelles approfondies réalisées sur le thème des NTIC (septembre 1998, septembre 1999, novembre 2000), va pouvoir répondre de façon plus spécifique aux besoins futurs des chefs d'entreprises en termes d'assistance et de formation. En 2002/2003 un programme de séances conseils spécialisées dans l'équipement informatique et les NTIC sera également offert en coopération avec le CRP Henri Tudor.

Suite à une action de concertation avec la Fédération des Artisans, une "plate-forme de conseil et d'information" plus étendue sur Internet (actuellement à l'adresse: http://www.pme.lu ou

http://www.artisanat.lu) va être graduellement développée à laquelle ont été reliés également l'EIC Artisanat/PME de la Chambre des Métiers et le site de la Fédération des Artisans.

Des outils et produits virtuels spécialisés seront mis à disposition sur un Extranet et promus auprès des entreprises en 2003.

"Développement d'une stratégie d'information et de communication basée sur les NTIC au profit des entreprises artisanales: "e-handwierk" (2001-2005)"

La Chambre des Métiers a lancé en 2001 une stratégie d'information et de communication basée sur les NTIC au profit des entreprises artisanales, appelée "e-handwierk" qui a pour objectif de:

- améliorer les services aux clients;
- individualiser les relations avec les clients;
- mettre en œuvre de nouveaux moyens coopératifs;
- inciter les entreprises à participer à la société de l'information;
- réduire les coûts de communication externes par rapport aux entreprises.

La stratégie "e-handwierk" devra aboutir au courant de l'année 2003 à la réalisation d'une solution technologique intégrée de communication basée sur une plate-forme Internet, Intranet et Extranet offrant des services d'information individualisés aux ressortissants de l'artisanat et à d'autres catégories de clients du CPR et de la Chambre des Métiers.

"Financement et aides étatiques"

Le CPR assistera les entreprises de façon plus rigoureuse, en cas de premier établissement et en cas de modernisation respectivement d'extension des installations, dans la constitution de dossiers des financements à introduire auprès des parties concernées, dans l'établissement d'un plan de financement et d'une demande en vue de l'octroi d'aides de la part des autorités publiques.

"Fiscalité directe et indirecte"

Le CPR offre une gamme complète de mesures visant à conseiller et à former les dirigeants d'entreprises et leurs principaux collaborateurs surtout dans le domaine de la fiscalité indirecte.

Le service a développé des formations spécifiques, a mis à jour les dossiers et fiches d'information en la matière et a offert aux entreprises un service de conseil individualisé et pratique.

"Statistiques sur l'artisanat et sur les PME luxembourgeoises en général"

En 1999, le CPR avait étendu 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 réalise les statistiques annuelles concernant l'artisanat vu l'impossibilité de recours à des données officielles en ce qui concerne les entreprises, les ouvriers, les employés et les salariés. L'annuaire statistique publié au début de l'année 2001 et adressé à tous les intéressés ainsi qu'un dépliant présentant un résumé des statistiques de l'artisanat les plus importantes sont des produits qui vont à l'avenir être affinés et utilisés sur une plus large échelle en vue de sensibiliser le grand public des perspectives dans l'artisanat.

En dehors des données traditionnelles concernant l'évolution du nombre d'entreprises et de l'emploi, la Chambre des Métiers, par le biais du Service Création d'Entreprises, a réalise une "étude" sur la démographie des entreprises artisanales, c'est-à-dire la création respectivement la disparition d'entreprises.

D'autre part, les collaborateurs du CPR effectuent, sur une base trimestrielle, des enquêtes de conjoncture auprès d'environ 4.000 entreprises artisanales dont les résultats ont été diffusés sur une large échelle ("Info-Conjoncture" et articles spécifiques dans la revue "d'handwierk").

Brochure «Artisanat - Bilan et perspectives économiques (2000)»

Une nouvelle brochure que le Centre de Promotion et de Recherche (CPR) a finalisée en janvier 2001 et sera également éditée en l'an 2002 et 2003, poursuit deux objectifs:

- elle assure une certaine complémentarité par rapport au produit appelé "Info-Conjoncture" qui se borne à publier des données brutes sur la situation conjoncturelle du secteur de la construction;
- elle constitue un moyen utile pour véhiculer des messages politiques.

La brochure comporte deux parties, dont la première est consacrée à une analyse conjoncturelle. Après avoir passé en revue l'évolution des principaux agrégats macroéconomiques (PIB, emploi, inflation, consommation privée, etc.), mettant en évidence les tendances de la conjoncture nationale, le document analyse la situation conjoncturelle de l'artisanat et des différents groupes de métiers le composant. Les chiffres à la base de ces analyses émanent des enquêtes de conjoncture menées par la Chambre des Métiers et le Statec.

La deuxième partie, destinée à véhiculer certains messages politique, s'articule autour des problèmes liés au facteur de production travail, à savoir:

- le coût du facteur de production travail;
- la disponibilité du facteur de production travail;
- et la qualité du facteur de production travail.

Le document est diffusé aux:

- responsables politiques, tels que membres du Gouvernement, de la Chambre des Députés, etc;
- hauts fonctionnaires des ministères et administrations avec lesquels la Chambre des Métiers entretient des liens privilégiés;
- forces vives de la nation (p. ex. organisations et fédérations professionnelles).

Il est essentiel pour le CPR de mettre en évidence l'implication du service économique dans l'élaboration des contributions en relation avec les PME luxembourgeoises dans le cadre du projet européen de l'"Observatoire européen des PME" réalisé par le European Network for SME Research (ENSR), dont le 7ième rapport sera clôturé début 2002.

Depuis février 2002, le 8ième rapport est en élaboration (plusieurs rapports distincts seront publiés en fonction des sujets durant l'année 2002/2003)

Le CPR compte reprendre les travaux en vue de développer en 2002/2003, sur une base régulière et en collaboration avec d'autres organismes, des statistiques relatives aux PME de l'artisanat luxembourgeois, en mettant en évidence certains aspects sectoriels et comparatifs (optique "dossiers spéciaux" dans le cadre de l'annuaire statistique).

Le CPR assistera le Statec dans l'élaboration de statistiques sur les PME au Luxembourg et d'une analyse spécifique de l'artisanat dans ce contexte.

Le CPR coordonnera également les travaux d'élaboration des statistiques de l'artisanat Saar-Lor-Lux entre les Chambres des Métiers membres du Conseil Interrégional des Chambres des Métiers Saar-Lor-Lux.

"Etudes interentreprises (Betriebsvergleiche) dans divers métiers"

En 2000/2001, l'étude interentreprise dans le métier de bouchers a été réalisée et suivie. Cette étude a été réalisée par le biais de la micro-informatique. Elle est destinée à aider les entreprises des corps de métiers concernés à procéder au calcul de leur prix de revient en tenant compte de la structure réelle de leurs frais.

En 2001, l'étude interentreprise dans le métier de boucher a été réalisée. Le suivi des études interentreprises sera entamé pendant le deuxième semestre 2002 et 2003.

En l'an 2003, suivra une étude interentreprise dans le métier de peintre décorateur.

D'autres demandes d'études interentreprises émanent régulièrement des milieux professionnels et vont être mises en œuvre à partir de 2003.

Autres domaines d'activités respectivement missions importantes

- Organisation du secrétariat de la Commission du Bâtiment instituée par règlement du Gouvernement en conseil du 28 octobre 1975 et rédaction du rapport annuel sur la situation conjoncturelle dans le secteur de la construction.
- Coordination et réalisation des travaux du Centre de Ressources des Technologies de l'Information pour le Bâtiment (CRTI-B) fonctionnant dans le cadre du Centre de Recherche Public Henri Tudor.
- Rédaction du "Handwierk-info", feuille de liaison trimestrielle (tirage 6.000).
- Réalisation d'enquêtes en vue de la détermination de la politique artisanale:
  - enquête sur les charges administratives;
  - enquête sur les services offerts par la Chambre des Métiers;
  - enquête sur les nouvelles technologies de l'information;
  - amélioration des données statistiques sur la formation (apprentis, maîtrise);
  - perfectionnement de la base de données statistiques artisanales sur microordinateur;
  - enquête conjoncture;
  - actualisation de l'analyse sur les salaires payés dans les différents métiers de l'Artisanat.
- Réalisation de révisions de prix sur la demande d'entreprises spécifiques.

7. Service juridique

Le service juridique crée en 2000 continuera à développer l'assistance juridique à l'encontre des entreprises artisanales.

Elle porte sur les domaines suivants:

- droit contractuel (contrats civils et commerciaux...)
- droit du travail (formation et résiliation du contrat de travail, réglementation du travail...)
- droit des sociétés
- concurrence déloyale
- recouvrement de créances
- droit administratif

- droit établissement

Dans le cadre de cette mission, les services suivants sont proposés:

- informations:

Le service juridique répond aux demandes de renseignements soit oralement, soit par écrit ou par transmission des textes légaux.

Il élabore par ailleurs un certain nombre de modèles types à destination des entreprises.

- consultation juridique
- règlement d'un litige
- information sur les textes législatifs.

8. Service "Cours de maîtrise et cours de perfectionnement

Le Centre de Promotion et de Recherche 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 petites et moyennes entreprises s'adressant aux chefs d'entreprises et à leurs cadres et collaborateurs.

Cours de Maîtrise

La participation aux cours de maîtrise, le nombre d'heures de cours, les chargés de cours et le nombre de classes peuvent être repris au tableau ci-après ayant trait à l'année 2001-2002. Ces cours débutent en octobre et se terminent en avril de l'année suivante.

Cours de formation préparatoires à l'examen de maîtrise

Année 2001/2002

	Théorie générale (gestion d'entreprises)	Théorie professionnelle
Nombre de candidats	737	651
Nombre d'heures de cours	2640	2283
Nombre de chargés de cours	49	39
Nombre de classes	33	39

Les cours de maîtrise en question sont clôturés annuellement par des examens partiels pour les candidats à l'examen de maîtrise.

Il faut signaler que pendant l'année 2001, 148 personnes ont obtenu le brevet de maîtrise (24 premiers prix).

9. Cours de perfectionnement

Le programme des cours de perfectionnement professionnel est repris chaque année dans une brochure adressée à toutes les entreprises artisanales. Ces cours ont lieu à Luxembourg (Chambre des Métiers/Centre de Qualification), aux c.n.f.p.c. à Esch/Alzette, Ettelbrück (et Helfenterbrück).

Formation Continue - Nombre de cours

	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01
Management dans les PME/séminaires	44	52	42	50	55	48	60	56	43	82
Cours de Technologie organisés par secteur dont:	88	109	100	137	90	70	63	89	89	124
Alimentation	8	3	10	5	3	10	5	27	22	22
Mode & hygiène	27	31	25	23	19	14	17	18	17	18
Services et biens mécaniques	33	48	43	64	27	21	13	7	9	14
Parachèvement et construction	20	27	22	45	41	25	26	34	41	69
Métiers divers							2	3		1
Total	132	161	142	187	145	118	123	145	132	206

Source : Chambre des Métiers

Formation Continue – Nombre d'heures

	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01
Management dans les PME/séminaires	382	381	329	413	406	437	459	480	394	799
Cours de Technologie organisés par secteur dont:	1 987	1 767	1 872	2 177	1 917	1 455	1 319	1610	1 948	1 995
Alimentation	70	33	100	39	9	82	51	241	144	184
Mode & hygiène	430	343	393	372	373	251	251	296	349	279
Services et biens mécaniques	1 077	1 045	1 058	1 178	1 012	667	544	526	483	320
Parachèvement et construction	410	346	321	588	523	455	393	635	972	1 198
Métiers divers							80	102		14
Total	2 369	2 148	2 201	2 590	2 323	1 892	1778	2 090	2 342	2 794

Source: Chambre des Métiers

Formation Continue - Nombre de participants

	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01
Management dans les PME/séminaires	1 087	795	713	843	1 133	1 374	1 333	1 095	753	1 282
Cours de Technologie organisés par secteur dont:	1 642	1 829	1 923	2 047	2 051	1 310	1 129	1 703	1 317	1 844
Alimentation	162	37	215	97	61	129	85	610	363	222
Mode & hygiène	434	498	359	403	320	219	305	307	288	246
Services et biens mécaniques	623	706	662	754	430	411	229	109	166	189
Parachèvement et construction	423	588	687	793	1 240	551	486	617	500	1178
Métiers divers							24	60		9
Total	2 729	2 624	2 636	2 890	3 184	2 684	2462	2 798	2070	3 126

Source: Chambre des Métiers

Remarque: Ne sont pas compris dans ces chiffres: toutes sortes de manifestations organisées par d'autres services de la Chambre des Métiers, ni les cours de maîtrise qui constituent une formation "sui generis" et ne sont donc pas à considérer comme une formation continue dans le sens stricte du terme.

10. Service nouvelles technologies et innovations

Un service spécialisé dans les questions environnementales est installé au sein du Centre de Promotion et de Recherche de la Chambre des Métiers dont les activités peuvent être classées en deux grands axes:

- agir auprès des responsables gouvernementaux afin de limiter les contraintes administratives pour les PME de l'Artisanat, pour arriver à trouver un équilibre entre l'économie et la nécessité de la protection de l'environnement en ce qui concerne les dispositions légales nationales et profiter au maximum des marges concédées lors de la transposition des règles communautaires en droit national;
- agir auprès des entreprises. A cet effet, le Centre de Promotion et de Recherche offre un conseil et une assistance en matière de législation et de protection de l'environnement. En plus, il réalise des concepts et des enquêtes pour résoudre des problèmes spécifiques auxquels se heurtent les entreprises de l'Artisanat.

Les initiatives suivantes sont à considérer comme importantes en vue de la poursuite d'une politique pro-active en matière d'environnement:

- Un accord de collaboration a été signé entre le Ministère de l'Environnement et la Chambre des Métiers.
- Dans le domaine de l'environnement, la Chambre des Métiers travaille en étroite collaboration avec le Centre de Ressources des Technologies pour l'Environnement CRTE.

  Le CRTE se présente comme un instrument d'investigation, de conseil et d'assistance technologique pour les PME et le Ministère de l'Environnement. Ses missions prioritaires sont: le

développement de l'expertise locale; l'information et la veille technologique, l'accès des acteurs économiques aux meilleures technologies disponibles pour l'environnement, ainsi que la mise en œuvre de technologies innovatrices dans le domaine de la protection de l'environnement.

- Un "Centre transnational de l'environnement Saar-Lor-Lux pour l'Artisanat", auquel sont associées les Chambres des Métiers de la Grande Région, à savoir celles de Trèves, Sarrebruck, Metz, Nancy et Luxembourg, a été mis en place. Ce Centre est à considérer comme plaque tournante lors de la diffusion d'informations et de la sensibilisation aux problèmes écologiques.

Les activités majeures du service Environnement du CPR se situent dans les domaines suivants:

Procédure "Commodo-Incommodo"

Le CPR fournit des conseils et une assistance individuelle respectivement sectorielle dans le domaine de la loi relative aux établissements classés. Parallèlement, le service avait élaboré en coopération avec l'Administration de l'Environnement des cahiers de charge par corps de métier qui servent à l'établissement d'une demande-type d'exploitation.

En plus, le CPR a l'obligation d'adapter le guide "Commodo/Incommodo" à l'évolution de la nouvelle loi. Ce document sert de fournir aux entreprises qui doivent présenter une demande d'autorisation d'exploitation tous les renseignements nécessaires dans une forme concise. Il contient le relevé de la législation applicable en la matière ainsi qu'un résumé des exigences essentielles des textes législatifs. En plus, les demandes-type, dont question ci-avant, y sont incluses avec leurs modes d'utilisation.

Déchets, recyclage

Dans ce contexte, l'action "Superdreckskëscht 2®" a été développée en vue d'inclure les entreprises de façon active dans le processus de récupération des déchets. La plupart des entreprises du secteur des garages profitent de cette action (environ 80%) et éliminent à présent leurs déchets à l'aide de l'action "Superdreckskëscht 2®".

Dans une phase ultérieure, des efforts ont été engagés en vue d'étendre, au niveau conceptuel, cette action à d'autres corps de métiers. Le CPR de la Chambre des Métiers envisage de faire participer un nombre représentatif de corps de métiers de l'Artisanat à cette action à répercussions tant écologiques qu'économiques et entend entreprendre les démarches nécessaires.

Management environnemental

Le système de management environnemental et d'audit a été établi afin d'évaluer et d'améliorer les efforts accomplis par les entreprises en matière d'environnement. Son objectif général est de promouvoir une amélioration constante des efforts par les entreprises en faveur de l'environnement. De ce fait, le CPR offre un service de consultant aux entreprises concernées.

Aussi bien la législation "commodo-incommodo" que le règlement sur le management environnemental devraient provoquer à terme une prise de conscience auprès des dirigeants d'entreprises en vue de se conformer aux normes environnementales plus strictes, pour des raisons évidentes de protection de la nature, mais également en vue de se procurer un avantage concurrentiel.

Formations ciblées

L'organisation des cycles de formation destinés aux futurs responsables en matière environnementale incombe au CPR. Le but d'une telle formation est de transmettre les notions fondamentales de l'interaction économie et écologie afin de reconnaître l'origine des problèmes environnementaux dans les PME et leur solution efficace et pragmatique. De cette manière, l'ensemble du savoir-faire technique et commercial est concentré pour mieux rencontrer les défis se posant à l'entreprise dans le domaine de l'environnement et par la même de mieux placer la PME dans le contexte économique et de savoir ainsi tirer profit des opportunités offertes par la filière environnementale.

La formation se présente sous forme modulaire et la dispension en est assurée par un support sous forme de cours traditionnel et un second sous forme de didacticiel informatisé multimédia. Les 6 modules de cette formation traitent des sujets suivants:

- interaction entre économie et écologie
- protection à l'égard des émissions et immissions
- l'application rationnelle des énergies renouvelables
- la gestion des déchets
- la gestion de l'eau
- le marketing environnemental.

Energies renouvelables

Le Centre de Promotion et de Recherche de la Chambre des Métiers collabore activement dans le domaine de la promotion de l'utilisation rationnelle et de l'économie d'énergie.

En matière d'énergies renouvelables, deux nouveaux règlements grand-ducaux vont être mis en vigueur en 2001. Ces règlements sont à considérer comme des instruments d'exécution de la stratégie nationale de réduction des émissions de gaz à effet de serre et qui rentrent dans le plan national pour un développement durable.

En vue de la mise en vigueur de ces règlements et étant largement impliquée dans les discussions sur les problèmes de l'efficacité énergétique ainsi que dans ces actions de promotion dans l'utilisation rationnelle de l'énergie- conseillers en énergie, cours de formation continue pour entreprises, contrôle des installations de combustion, etc.- la Chambre des Métiers vient d'apporter sa contribution lors de la mise en œuvre des règlements en question. Ainsi, elle lance toute une série d'actions visant à donner les impulsions nécessaires pour inciter le recours aux technologies du domaine de l'utilisation des énergies renouvelables.

Ces actions peuvent être résumées de la façon suivante:

- Enquête auprès des entreprises sur leurs intérêts à installer des équipements prévus par le RG concernant les aides.
- Elaboration d'un répertoire des entreprises travaillant dans le domaine de l'utilisation rationnelle de l'énergie.
- Organisation d'un programme spécifique de 20 formations pour les entreprises.
- Consultation individuelle des entreprises.
- Consultation des particuliers auprès des communes.
- Mailing périodique aux entreprises informant sur la politique et technique des énergies renouvelables.
- Participation et coordination des entreprises affiliées à la Chambre des Métiers, lors de l'Oekofoire et de la Foire d'Automne.

- Elaboration d'un répertoire des producteurs d'équipements concernant les énergies renouvelables.
- Définir une stratégie de labeling pour les entreprises.
- Collaboration étroite avec les autres Ministères, organisations et partenaires promouvant l'utilisation rationnelle de l'énergie.
- Elaboration d'un répertoire des différentes aides étatiques disponibles lors de la construction d'un appartement ou d'une maison unifamiliale.
- Accompagnement des initiatives par un groupe de pilotage.

L'isolation thermique des immeubles et l'audit énergétique dans les grands immeubles concernent la plupart des entreprises qui interviennent dans la construction d'immeubles ainsi que dans la surveillance et l'entretien des installations techniques de ceux-ci, et celles qui ont une importante consommation en énergie.

Il incombe au CPR de la Chambre des Métiers d'informer et de sensibiliser les entreprises sur les technologies à appliquer pour satisfaire aux exigences de ces nouvelles réglementations.

L'information des particuliers sur les possibilités d'économiser l'énergie, constitue une activité importante du CPR pratiquée sur base d'une convention entre le Ministère de l'Environnement et la Chambre des Métiers.

Label "Energie fir d'Zukunft"

Le label "Energie fir d'Zukunft" a été créé sur l'initiative du Ministère de l'Environnement et de la Chambre des Métiers en 2001. Ce sigle permettra aux clients d'identifier facilement les entreprises spécialisées en matière de sources d'énergie renouvelables.

A la suite du Protocole de Kyoto, le Gouvernement luxembourgeois s'est engagé à réduire pendant la période de 2008 à 2012 les émission de gaz, mesurées en 1990, de 28%. Pour pouvoir réaliser cet accord, une stratégie nationale, portant sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre, a été développée en mai 2000.

Le 17 juillet 2001, un règlement grand-ducal a été publié instituant un régime d'aides pour la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et la mise en valeur des sources d'énergie renouvelables.

Dans le cadre du règlement précité, le Ministère de l'Environnement et la Chambre des Métiers ont signé une convention de collaboration le 12 septembre 2001. Cette convention a comme objectif principal, la mise à niveau des connaissances dans les entreprises en ce qui concerne la mise en œuvre de systèmes qui favorisent la promotion des énergies renouvelables.

La Chambre des Métiers a enregistré ce signe distinctif en tant que marque collective au registre Benelux des marques. Le label se compose d'une image centrale divisée en 4 parties montrant respectivement le vent, le soleil, un arbre et l'eau. En haut de l'image est marqué l'indication "Energie" et en bas "fir d'Zukunft".

Pollution et consommation d'eau

Les propositions de mise en vigueur de taxes écologiques sur la consommation d'eau potable et sur le rejet d'eaux usées avaient en ce temps animé la discussion sur l'utilisation de l'eau et inciteront certainement les entreprises artisanales à analyser leurs besoins en eau et leurs systèmes de dépollution des eaux usées.

Ainsi, des activités de conseil plus étendues aux particuliers et aux professionnels dans le domaine de la collecte d'eau de pluie à des fins d'utilisation domestique ou dans les entreprises sont réalisées sur une base régulière.

Carnet de l'habitat

Le but du carnet de l'habitat est d'identifier les défaillances des immeubles en matière d'énergie (réduction de la consommation d'énergie), en matière de nuisances écologiques et en matière de problèmes d'ordre social.

Les membres du groupe de travail s'occupant de la réalisation du carnet de l'habitat sont le Ministère du Logement, le Ministère de l'Economie, département Energie, le Ministère de l'Environnement et le CRP de la Chambre des Métiers.

6.2. Commerce

Service de promotion et d'assistance technique aux PME

Afin de soutenir les entreprises, en particulier celles relevant du commerce de gros et de détail, de l'hôtellerie-restauration, du transport et d'autres activités de services, dans leurs efforts de développement et de guider les futurs dirigeants d'entreprise tout au long du processus de création de leur entreprise, la Chambre de Commerce met à la disposition de ses membres et futurs ressortissants un département de conseil et d'assistance qu'elle ne cesse de développer et au sein duquel les services offerts sont constamment multipliés.

La Chambre de Commerce s'efforce ainsi de poursuivre une politique de perfectionnement de la qualité des services rendus.

Sa représentation pluri-sectorielle implique l'engagement de moyens importants pour atteindre cet objectif.

Le département d'assistance et de promotion regroupe et supporte le financement des services suivants:

- le Centre de Formalités
- la Bourse d'Entreprises
- le conseil et l'assistance aux PME
- l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI
- la Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants
- la Mutualité d'Assistance aux Commerçants (service de recouvrement de créances)
- la formation professionnelle initiale
- la formation professionnelle continue
- la formation professionnelle accélérée
- le guichet unique PME dans la région Nord du pays

1. Le service Conseil et Assistance aux PME

* Les responsables du service Conseil et Assistance aux PME ont pour mission de mettre à la disposition des ressortissants de la Chambre de Commerce toute information leur permettant d'assurer un bon déroulement de leurs activités sur le territoire national et au sein du Marché Unique.

Les informations fournies en réponse à des consultations verbales ou écrites nécessitent la disponibilité permanente d'un personnel hautement qualifié.

L'inventaire ci-après permet de donner un aperçu des services fournis:

- consultations verbales et écrites sur des questions administratives, juridiques, fiscales, économiques, financières, comptables et relatives à l'environnement: les conseils et assistance couvrent ainsi notamment les domaines suivants:

  - droit d'établissement;
  - fiscalité directe et indirecte;
  - droit du travail et de la sécurité sociale;
  - aides étatiques à l'investissement;
  - finances, comptabilité et gestion d'entreprise;
  - procédure d'autorisation des établissements classés;
  - assurance-qualité, accréditation et normalisation;
  - droit civil (contrats, bail à loyer etc.);
  - droit commercial et droit des sociétés;
  - place financière du Luxembourg;
  - concurrence déloyale;
  - propriété intellectuelle;
  - droit de la faillite, entreprises en difficultés;
  - santé et sécurité au lieu de travail;

  etc.

- gestion du Centre de Formalités comportant la fourniture de tous les renseignements sur les conditions à remplir pour exercer une activité commerciale ou industrielle et remise aux intéressés des différentes fiches d'information concernant l'établissement d'entreprises nouvelles sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, tout comme la mise à disposition des formulaires nécessaires aux différentes démarches administratives et le conseil et l'intermédiaire pour les demandes d'autorisations de faire le commerce;

- mise à disposition de modèles de contrats et de lettres ainsi que de statuts types;

- assistance dans le contexte de la transmission d'entreprise, au niveau du repreneur et au niveau du cédant; la gestion d'une bourse d'entreprises;

- envoi sur demande d'extraits du Mémorial relatifs à des sociétés déterminées;

- délivrance, à destination des administrations étrangères, de certificats attestant l'établissement d'entreprises au Luxembourg, désirant étendre leur activité à l'étranger;

- rôle de conseil et d'intermédiaire pour l'établissement et la présentation des demandes d'aides gouvernementales à l'investissement;

- intervention en tant qu'amiable compositeur dans des litiges opposant deux ou plusieurs parties;

- assistance dans les multiples domaines de la réglementation communautaire par le service permanent d'un centre d'information européen (Euro Info Centre), servant également à la coopération, au rapprochement et à l'établissement de partenariats entre les entreprises luxembourgeoises et leurs homologues des autres Etats membres.

En chiffres absolus, le total des consultations au courant de l'année 2001 se décline comme suit:

- consultations par écrit ou envoi d'informations et de documentation: 2.779;
- consultations et informations orales par téléphone: 7.436;
- visites de personnes externes: 1.151.

Les contacts du Service Conseil et Assistance aux PME avec des personnes venant, écrivant ou appelant de l'extérieur se sont donc chiffrés à un total de 11.366.

* L'année 2001 a par ailleurs a incontestablement été marquée par les préparatifs à l'introduction imminente de l'euro au 1er janvier 2002.

En matière de préparation des entreprises à l'introduction de la monnaie unique, le travail du service Conseil et Assistance aux PME a consisté, au cours de l'année 2001, à assurer la diffusion de nouvelles informations concernant l'euro. Mises à part la participation à divers groupes de travail et les réponses apportées aux questions lui posées, le service Conseil et Assistance a participé à l'organisation de nombreux séminaires et à la publication de documents et d'articles d'information. Les efforts de sensibilisation générale des entreprises à la nécessaire préparation à l'euro ont également été maintenus.

Le détail des actions en rapport avec l'euro se présente comme suit:

- l'organisation d'un séminaire à l'intention des professionnels de la comptabilité, le 18 janvier 2001
- l'organisation et l'animation de la séance d'information : « La journée de l'euro », le 15 mars 2001
- l'organisation et l'animation de 8 séminaires régionaux sur l'introduction de l'euro
- l'organisation et l'animation de 89 séances de formation portant sur les éléments de sécurité des billets en euro, formation spécifique pour le personnel de vente
- la production et diffusion d'une cassette-vidéo destinée à la formation du personnel de vente et de caisse en contact direct avec la clientèle
- la publication d'un nouvel euroguide diffusé à l'ensemble des ressortissants de la Chambre de Commerce
- 2 tables rondes avec le Ministère des Finances, le 26 mars 2001 et le 26 novembre 2001

- plusieurs réunions de concertation et d'échanges de vues avec la Banque Centrale du Luxembourg
- plusieurs réunions de concertation et d'échanges de vues avec le Ministère des Finances
- la signature du partenariat de la Campagne d'information Euro 2002 avec la BCL, le 30 janvier 2001
- la signature de l'accord avec le gouvernement sur les aspects en matière de préparation à l'euro, mars 2001
- la signature de l'accord entre l'UEL et les syndicats sur la conversion des salaires en euro, septembre 2001
- l'organisation d'une série de reportages sur RTL Télé Letzebuerg
- la foire de printemps et la foire d'automne
- la conférence de presse sur la Charte Euro, le 22 novembre 2001.

Dans le cadre du passage à l'euro, le service a également :

- traité environ 472 consultations (notamment téléphoniques)
- rédigé 10 articles d'information et de sensibilisation parus dans le Letzebuerger Merkur et a publié un dossier spécial sur l'introduction de l'euro
- répondu à diverses demandes d'interviews radiodiffusées ou publiées par la presse écrite.

2. La Bourse d'Entreprises

Pourquoi une Bourse d'Entreprises?

La Chambre de Commerce est fréquemment consultée par des chefs d'entreprise qui désirent céder leur entreprise à un repreneur intéressé. Souvent l'entrepreneur souhaite faire valoir ses droits à la retraite, parfois une incapacité professionnelle l'oblige à arrêter son exploitation, ou bien il souhaite changer tout simplement de secteur d'activités. Or, la transmission d'une entreprise au sein de la famille n'est pas toujours possible.
Dans ces cas, la cession du commerce à un tiers reste la seule possibilité pour son propriétaire de valoriser son patrimoine commercial et de récupérer la valeur de son fonds de commerce.

D'un autre côté, le service Conseil et Assistance aux PME de la Chambre de Commerce est souvent confronté à des demandes de créateurs d'entreprise pour lesquels la reprise d'une affaire existante représente une alternative réelle à la création ex nihilo d'une entreprise nouvelle.

La Bourse d'Entreprises permanente de la Chambre de Commerce a pour objectif de rapprocher l'offre et la demande dans le domaine de la transmission d'entreprises des secteurs économiques ressortissants de la Chambre de Commerce.

A cet effet, une base de données a été créée dans laquelle figurent, d'un côté, les offres de cession d'entreprise et, de l'autre côté, les demandes de reprise d'entreprise.

Comment participer?

Les cédants comme les repreneurs remplissent un formulaire d'inscription qu'ils remettent au responsable de la Bourse d'Entreprises de la Chambre de Commerce. Cette fiche renseignera toutes les informations utiles et nécessaires pour permettre d'identifier les points communs de l'offre et de la demande: l'identité de l'annonceur; le secteur d'activité économique; pour le cédant: l'objet et les conditions de la cession; pour le repreneur: la qualification professionnelle, les fonds propres disponibles; pour l'un et pour l'autre: le texte de l'annonce à publier (le responsable de la Bourse d'Entreprises se réserve le droit de formuler l'annonce de manière à ce que toutes les annonces publiées correspondent à un schéma commun).
Confidentialité assurée

La Chambre de Commerce garantit que toutes les données personnelles recueillies dans la Bourse d'Entreprises bénéficient de la plus stricte confidentialité.

Publication

La Chambre de Commerce publie régulièrement les offres et les demandes enregistrées à la Bourse d'Entreprises sous forme d'annonces dans la rubrique «Bourse d'Entreprises» du "MERKUR" et sur son site Internet (www.cc.lu).

Par ailleurs, la base de donnée des annonces, dont le texte ne contient que des informations dont l'annonceur a préalablement autorisé la publication, peut à tout moment être consultée à la Chambre de Commerce par les personnes intéressées.

L'intervention de la Chambre de Commerce

Lorsqu'une convergence suffisante entre une offre et une demande est constatée par le responsable de la Bourse d'Entreprises (secteur d'activité, qualification, prix, etc.) le contact entre les deux parties est établi. Il est évident que l'accord explicite de chaque partie intéressée sera pris au préalable avant que son identité ne soit dévoilée à l'autre partie.

Sur demande, la Chambre de Commerce met ses locaux à disposition et offre la collaboration de ses conseillers économiques et juridiques pour une première rencontre. Au-delà de cette première prise de contact et à la demande des deux parties, les conseillers de la Chambre de Commerce peuvent utilement accompagner les pourparlers et les négociations. Les inscriptions à la Bourse d'Entreprises se font sans frais.

3. Guichet Unique des PME

Dans le cadre du projet "Guichet Unique PME", réalisé conjointement par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, ce service se tient à la disposition des entreprises pour toutes sortes de questions ayant trait à l'environnement des PME. Ainsi, le guichet unique, dont les bureaux sont situés à Munshausen et à Eschdorf, se veut être une assistance décentralisée, active sur le terrain et à la portée du monde commercial et artisanal dans la région Nord du pays.

Par l'intermédiaire de cette délocalisation de l'assistance qui se trouve donc plus proche de l'entreprise et du chef d'entreprise, l'accès en est particulièrement simplifié. Les entreprises peuvent venir recueillir des conseils individuels notamment dans les domaines économiques et juridiques ainsi que technologiques. Tous les services offerts par le service Conseil et Assistance aux PME de la Chambre de Commerce sont de cette façon exportés vers le monde rural de la région Nord du pays. Cette antenne constituée par le "Guichet Unique PME", permet aux entreprises intéressées d'avoir un accès direct aux services, identiques à ceux offerts au siège de la Chambre de Commerce.

L'assistance accordée par le biais de cette antenne est également à insérer dans une approche globale de la Chambre de Commerce, à savoir une orientation et une assistance des entreprises dans le grand marché unique dans lequel elles se trouvent et avec lequel elles doivent obligatoirement traiter.

L'apport de la Chambre de Commerce et de son service Conseil et Assistance aux PME dans le cadre de l'organisation de ce "Guichet Unique PME" est non négligeable.

Le service Conseil et Assistance aux PME a pour mission d'épauler activement le consultant du "Guichet Unique PME" en réalisant un suivi régulier des dossiers traités et en fournissant des informations actualisées, des documents et des brochures. Le temps absorbé par cette mission est à imputer sur celui des conseillers du service Conseil et Assistance aux PME concernés par les différents sujets traités dans ce cadre.

A part sa mission de conseil individuel aux entreprises, le "Guichet Unique PME" contribue, par l'organisation décentralisée de séances d'information et de formation, à sensibiliser les chefs d'entreprise sur différents sujets de gestion de l'entreprise moderne.

4. Le Guichet Unique Transfrontalier

En date du 3 mai 2001, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, en collaboration avec les Chambres de Commerce et d'Industrie du Luxembourg belge et de la Meurthe et Moselle ont lancé un site Internet qui constitue un guichet unique transfrontalier des entreprises (www.leguichet.org). Ce site permet d'obtenir toute l'information nécessaire sur les démarches administratives à effectuer avant d'entamer une activité, que ce soit en Belgique, en France ou au Luxembourg.

Ainsi, le site permet de renseigner, sur base d'un profil individuel, sur les formalités qu'il faut accomplir et contient également une partie des formulaires ad hoc. Par ailleurs, les principales aides accessibles lors de la création d'entreprise sont proposées de manière synthétique, de même que des explications et des outils pratiques pour assister des créateurs ou chefs d'entreprise à réaliser leur plan d'affaires. D'autre part, un lien renvoie vers les offres et les recherches d'affaires enregistrées par les Chambres de Commerce des trois régions. Il est à relever que durant les 8 premiers mois de son existence, le site a eu en moyenne 603 visites par mois.

5. Conseil, consultation et activités dans le domaine de l'environnement et de l'assurance qualité

Nombreux sont les problèmes de l'environnement que les entreprises peuvent aujourd'hui rencontrer. Face à une législation de plus en plus restrictive, les entreprises n'échappent plus à la tendance vers une production plus respectueuse de l'environnement. La gestion intégrée des impacts et des aspects environnementaux des entreprises sur l'environnement devient donc de plus en plus importante.

Consciente de cette situation et des difficultés liées à cette évolution en particulier pour les petites et moyennes entreprises, la Chambre de Commerce propose divers services dans le domaine de l'environnement.

La Chambre de Commerce met à la disposition des entreprises une personne qualifiée pour répondre à leurs questions d'informations administratives, législatives et techniques.

- Collaboration avec le Ministère de l'Environnement

Commission pour la recherche de sites pour centres régionaux pour la gestion des déchets inertes

- Promotion de l'espace économique Saar-Lor-Lux

Participation et secrétariat du Groupe de Travail « Environnement »

- Organisation de séminaires d'information

« La nouvelle réglementation en matière de solvants » le 23 octobre 2001

- Publication de documentation

Dans le cadre du cycle de formation environnement, trois documents relatifs à la législation environnementale ont été réalisés.

La législation relative aux établissements classés
La législation relative aux déchets et au sol contaminé
La législation relative au bruit, à l'énergie et à l'air

- Certification de la gestion durable des forêts luxembourgeoises

La Chambre de Commerce a continué à participer activement aux travaux de préparation de la certification des forêts luxembourgeoises selon les critères du schéma PEFC Europe. Le groupe de suivi s'est réuni deux fois en 2001. Le projet a été freiné par la pression politique des associations écologiques qui préfèrent un label alternatif FSC. Le Ministère de l'Agriculture a prévu un budget en faveur de l'initiative PEFC, ce qui devrait permettre de faire avancer les travaux au cours de l'année 2002.

- Emballages et déchets d'emballages

La Chambre de Commerce, ensemble avec d'autres organisations et associations, a réussi à négocier avec le Ministère et l'Administration de l'Environnement au courant de l'année 2001 le principe d'un accord volontaire à signer entre la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers et le Ministère de l'Environnement et qui va couvrir le domaine des emballages et déchets d'emballages non ménagers. Cette approche se base surtout sur des données fournies par l'action SuperDrecksKescht fir Betriber, ainsi qu'une consultation individuelle à organiser auprès d'une centaine d'entreprises industrielles.

- Déchets électriques et électroniques

Une directive relative aux déchets électriques et électroniques (DEE) est en préparation au niveau de la Communauté européenne. Plusieurs actions ont été entreprises au cours de l'année 2001. En janvier 2001 a eu lieu une action commune du DIHT, de la Wirtschaftskammer Oesterreich et de la Chambre de Commerce auprès du parlement européen de la directive relative au DEE. Les députés luxembourgeois ont été également sensibilisés à ce sujet.

Au niveau national, un groupe composé de la clc, du Groupement Matériaux Electriques, de la Fédération des Artisans, de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce a été constitué pour sensibiliser les fédérations professionnelles au sujet. Des entrevues avec le Ministre de l'Environnement et l'Administration de l'Environnement ont eu lieu.

- Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité

En mars 2001, la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, la FEDIL, LuxInnovation, le Ministère de l'Economie, le Ministère des Classes Moyennes, le CRP Henri Tudor et l'EHL ont fondé le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ).

Entre septembre et novembre 2001, trois séances d'information ont été organisées concernant le secteur des services, le secteur financier et le secteur industriel.

Secteur services – 19 septembre 2001
Secteur financier – 11 octobre 2001
Secteur industriel – 14 novembre 2001

- Conseil national d'accrédiation

Dans le cadre du nouvel Office luxembourgeois pour l'accréditation (OLAS), le Ministère de l'Economie a mis en place un conseil national de l'accréditation, de la certification, de la normalisation et de la promotion de la qualité. Une première réunion du conseil national a eu lieu en décembre 2001.

- Groupe qualité transfrontalier

La Chambre de Commerce a participé à l'organisation du « Groupe qualité » organisé par le Collège Européen de Technologie, en collaboration avec le CRP Henri Tudor, la CCI de Meurthe-et-Moselle et la CCI du Luxembourg belge. Les groupes qualité ont réuni chaque mois 15 à 20 entreprises

luxembourgeoises, belges et françaises pour discuter et échanger les expériences en matière d'assurance qualité et ISO 9000. Le projet est venu à échéance en juin 2001 et, pour des raisons organisationnelles, n'a pas pu été repris en septembre 2001.

6. L'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI

Dans le cadre de sa vocation européenne, le service Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI de la Chambre de Commerce a entrepris en 2001 une vaste gamme d'actions. Un des services « phares » assuré par l'EIC de la Chambre de Commerce est le service de réponse aux questions posées directement par les entreprises sur les affaires européennes, suivi de près par les actions de support et d'accompagnement assurées afin d'aider les entreprises à s'internationaliser et à les accompagner dans leur démarche d'ouverture vers les différents marchés européens et au-delà.

Pour l'EIC de la Chambre de Commerce, l'exercice 2001 a été une année de travail de succès au cours de laquelle de nombreuses actions et initiatives communautaires ont pu être organisées; par ailleurs, de nouveaux services à valeur ajoutée ont pu être développés en faveur des petites et moyennes entreprises luxembourgeoises. Ainsi, le bilan de l'activité de l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI peut être illustré à travers les principales actions menées au cours de l'exercice 2001 décrites ci-après.

Les salons de coopération

Dans le but de stimuler les entreprises luxembourgeoises à mettre en oeuvre une stratégie d'ouverture et d'accès aux marchés étrangers plus active et de favoriser le développement et le renforcement des liens de coopération entre entreprises, le service de lEuro Info Centre-Luxembourg PME/PMI de la Chambre de Commerce a incité les chefs d'entreprise à une pénétration plus poussée des autres régions européennes. Sous cette impulsion et dans le cadre de ses actions d'accompagnement, le service EIC a participé, en tant que conseiller ou partenaire national pour le Grand-Duché de Luxembourg, à différents salons de coopération internationale à l'étranger et a réussi à mobiliser au total 52 entreprises luxembourgeoises à participer activement à des rencontres de partenariat.

DATE	TITRE	VILLE	PAYS	SECTEUR	PARTICIPANTS
17 & 18.05.2001	Baltic Sea Partenariat 2001	Riga	Lettonie	Multi-sectoriel	26
30.05-01.06.2001	Enovationmeeting 2001	Lille	France	Distribution & Commerce électronique	10
15-16.11.2001	Futurallia 2001	Poitiers	France	Multi-sectoriel	11
22-23.11.2001	Best Eeco Meeting 2001	Namur	Belgique	Environnement	5

Les projets et programmes européens

Pour l'exercice 2001, l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI a été impliqué au niveau de différents projets européens qui ont présenté un intérêt particulier pour les ressortissants de la Chambre de Commerce ainsi qu'une "valeur ajoutée" à l'égard des intérêts économiques poursuivis par la Chambre de Commerce. Au cours du troisième trimestre d'activité, le service EIC s'est également engagé dans trois nouveaux projets européens qui seront exécutés au cours de l'exercice d'activité 2002.

Les projets européens les plus importants exécutés en 2001 sont repris ci-après :

- **Mécanisme de Feedback en provenance des entreprises**

Dans le cadre de l'initiative communautaire « Dialogue avec les entreprises : Mécanisme de Feedback » destinée à analyser les entraves et les obstacles rencontrés par les entreprises européennes dans le cadre du fonctionnement du grand marché intérieur, un total de 485 cas ont été analysés et introduits dans le système à la fin de l'exercice 2001. Le service EIC de la Chambre de Commerce fait partie de ce projet pilote lancé par la DG Marché Intérieur depuis avril 2000.

- **PROJET « PR-EVENT 2000 / 2001 »**

Dans le cadre de son rôle de coordinateur européen du programme « PR-EVENT » conçu pour promouvoir le domaine de la santé, de la sécurité et de l'hygiène sur le lieu de travail, de nombreuses activités ont été entreprises en 2001 afin d'assurer une bonne et cohérente coordination de ce projet européen dans son ensemble. En date du 12 novembre 2001, le service EIC a organisé, ensemble avec l'EIC de la Chambre des Métiers et en collaboration avec l'Inspection du Travail et des Mines et la DG Emploi et Affaires sociales de la Commission européenne, une remise de trophées aux entreprises sélectionnées dans le cadre du programme « PR-EVENT » au Luxembourg pour les récompenser des solutions et exemples de bonnes pratiques présentés de leur part.

- **Campagne promotionnelle sur le commerce électronique**

Dans le cadre de la campagne promotionnelle sur le commerce électronique lancée par la DG Entreprises de la Commission européenne, l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI de la Chambre de Commerce a été désigné comme « coordinateur national » pour garantir l'exécution de cette initiative communautaire au Grand-Duché de Luxembourg. Ensemble avec l'EIC de la Chambre des Métiers, cette action communautaire poursuit l'objectif commun de mettre en oeuvre une action de promotion nationale consolidée visant à promouvoir le commerce électronique avec ses atouts et ses enjeux auprès des entreprises luxembourgeoises. Au Luxembourg, la campagne nationale a été officiellement lancée le 18 octobre 2001.

Les services européens aux entreprises

Dans son rôle de conseil et d'assistance des PME et PMI luxembourgeoises sur les thèmes européens les plus complexes, l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI de la Chambre de

Commerce a continué à jouer un rôle fondamental afin d'aider les entreprises à accéder aux bonnes informations ainsi qu'à leur donner une assistance technique sur mesure pour faciliter leur mobilité au sein de l'Union européenne.

Parmi les nouvelles prestations d'assistance technique développées au cours de l'exercice 2001, il y a surtout lieu de relever les services spécialisés suivants :

- **Service de veille informative sur les marchés publics européens**

L'accès aux marchés publics européens peut jouer un grand rôle dans le développement des activités des entreprises luxembourgeoises à l'étranger. Pour faciliter la pénétration des PME/PMI luxembourgeoises sur les marchés étrangers, l'EIC a développé un service dont l'objectif a été de favoriser l'accès des PME/PMI luxembourgeoises à l'offre actuelle des adjudications par la transmission quotidienne des appels d'offres sélectionnés par courrier électronique. Des actions de marketing plus poussées seront encore poursuivies en 2002.

- **CLUB-PME: Rencontre informelle entre chefs d'entreprise**

Au cours du 4e trimestre de l'exercice 2001, le service EIC a étudié l'idée de la mise sur pied d'un CLUB-PME. Le but de cette action a été de mettre en place des workshops restreints entre chefs d'entreprise, se réunissant deux ou trois fois par an pour discuter et débattre de façon informelle des besoins et attentes des PME et PMI luxembourgeoises en relation avec des problématiques et thèmes d'actualité communautaire bien déterminés. Le 28 novembre 2001, l'EIC a expérimenté l'organisation d'une telle rencontre sur le thème « Partenariat international et stratégies d'alliances entre entreprises ».

L'assistance / conseil en matière communautaire

Tout comme pour les périodes d'activité antérieures, une ambition majeure de l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI a été de maintenir, voire d'augmenter tant en termes qualitatifs que quantitatifs le portefeuille de sa clientèle. Ainsi, dans le cadre des services d'assistance/conseils fournis, l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI a traité au cours de l'exercice 2001 au total 1.356 demandes, dont 981 en provenance d'entreprises et d'intermédiaires, 340 en provenance du réseau EIC et 35 des autres services de la Chambre de Commerce. Ceci correspond à une fréquence moyenne de près de 128 demandes d'information traitées par mois.

Les activités de sensibilisation

Dans le but de préparer les petites et moyennes entreprises luxembourgeoises aux affaires européennes d'actualité les plus diverses (euro, coopération internationale, commerce électronique, environnement, santé et sécurité au travail, HACCP, marchés publics européens, etc.), 15

manifestations pour une cible de 1.275 PME/PMI nationales ont été réalisées au courant de l'exercice 2001, ce qui correspond à un taux de fréquentation moyen de plus de 85 participants par séance organisée.

Etudes & Enquêtes

Dans le cadre de l'initiative communautaire « Dialogue avec les entreprises » le service EIC a réalisé le 10 septembre 2001 une enquête sur le fonctionnement et le dysfonctionnement du marché intérieur ainsi que sur les besoins de formation en matières communautaires des entreprises luxembourgeoises. Environ 8.800 entreprises luxembourgeoises des secteurs de l'industrie, du commerce de gros et des prestations de services ont été invitées à répondre au questionnaire de l'EIC qui, vu la complexité du questionnaire, s'attendait à un retour de réponses plutôt faible. En novembre 2001, 232 entreprises ont répondu à l'enquête, ce qui montre qu'il existe un besoin réel de la part des entreprises d'exprimer leurs préoccupations quant aux problèmes et obstacles rencontrés au niveau européen. 65 % des entreprises qui ont participé à l'enquête ont déclaré avoir rencontré des difficultés en exerçant des activités dans le cadre du marché intérieur. Au vu des expériences faites dans le cadre du fonctionnement du grand marché unique, 81 % des entreprises ont exprimé le souhait d'être mieux informées sur certains thèmes et/ou politiques d'actualité communautaire.

Dans le cadre de ses actions pour la qualité et dans un souci continu de vouloir rester proche des attentes des entreprises luxembourgeoises, l'Euro Info Centre-Luxembourg PME/PMI de la Chambre de Commerce a mené au mois de juillet 2001 une enquête auprès de ses clients afin de mesurer leur degré de satisfaction par rapport aux différentes prestations de services offertes. A cette occasion, 1.915 entreprises ayant déjà eu recours aux services de l'EIC ont été invitées à participer à cette enquête. En retour, l'EIC a reçu 237 formulaires qui ont été évalués par la suite et qui ont permis d'atteindre un taux de réponse représentatif de 12,38%. Ce taux ainsi que la diversité des réponses et commentaires fournis permettent de considérer l'enquête comme fiable et comme indicateur global de la bonne santé du service EIC de la Chambre de Commerce. D'une façon générale, les résultats montrent que le travail de l'EIC a été apprécié par les entreprises qui ont fait appel à ses services et que les prestations de l'EIC sont bien adaptées aux souhaits et besoins de ses clients.

7. Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants

L'objet traditionnel de la Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants consiste dans le cautionnement total ou partiel de prêts et de crédits pour le financement de projets destinés à des fins professionnelles tel que cela est prévu par l'article 6 de la loi du 29 juillet 1968 ayant pour objet l'amélioration structurelle des entreprises du commerce et de l'artisanat.

Force est de constater que les établissements financiers sont de plus en plus réticents à accorder des crédits pour des projets d'investissements de PME commerciales ne pouvant pas justifier de l'existence de garanties réelles.

En accordant son cautionnement, la Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants est dès lors la seule institution permettant à des projets d'investissement dépourvus de garanties réelles mais présentant les conditions de viabilité économique de se réaliser.

La Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants a fourni un effort particulier pour le développement de ce volet en transférant une partie de son capital de couverture pour l'affecter à des projets qu'elle considère comme innovants et d'avenir.

Les dotations budgétaires que le Ministère des Classes Moyennes a versées à la Mutualité au titre des exercices 1995 à 1999 ont ainsi été affectées intégralement à cet objectif.

A partir de l'exercice 2000, la Mutualité n'a plus touché de subvention significative de la part du Ministère des Classes Moyennes, du Logement et du Tourisme. En contre partie, le Ministère a prévu une dotation budgétaire destinée à prendre en charge la moitié des sommes que la Mutualité serait appelée à verser en raison de la déconfiture d'un associé cautionné.

8. Mutualité d'Assistance aux Commerçants

La Mutualité d'Assistance aux Commerçants est une société coopérative qui offre à ses membres un service de recouvrement de créances. Ce service répond à un besoin réel des PME dans la gestion de leurs créances et du coup de leur trésorerie.

Au cours de l'exercice 2001, 540 affaires nouvelles ont pu être traitées correspondant à ± EUR 540.000, dont 252 ont pu être classées dans la même année, 203 dossiers ayant été recouvrés dans leur intégralité pour un montant de ± EUR 190.000.

9. Collaboration avec les autorités gouvernementales sur des thèmes spécifiques

Avec l'objectif de défendre les intérêts des PME, le service Conseil et Assistance aux PME a été englobé dans les travaux suivants des autorités gouvernementales:

- collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes en vue de l'élaboration d'un projet de loi réformant le droit d'établissement;
- collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes et la SNCI en vue de l'introduction d'un mécanisme de capital à risque, le prêt démarrage;
- collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes en vue de l'élaboration d'un projet de loi réformant la législation sur la concurrence déloyale;
- collaboration avec le Ministère de la Justice en vue de l'informatisation du Registre de Commerce;
- représentation au sein du groupe de travail "Droit de la faillite" sous l'égide de Ministère de la Justice.

10. Défense des intérêts des PME dans le cadre du travail législatif

Parmi les 82 avis rédigés par le Service Conseil et Assistance aux PME dans le cadre de la procédure législative, les avis suivants sur des projets de loi ou de règlement grand-ducal ayant des répercussions sur le commerce et l'hôtellerie-restauration peuvent être relevés:

- projet de loi portant modification de certaines dispositions en matière des impôts directs et indirects (réforme fiscale);
- projet de loi portant modification de la loi du 10 avril 1976 concernant les jours fériés légaux;
- amendements au projet de loi concernant la réorganisation du Registre de Commerce ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises;
- projet de loi portant révision de la loi du 12 février 1999 concernant la mise en œuvre du plan d'action national en faveur de l'emploi 1998;
- projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

11. Participation dans le cadre de formations

Le service Conseil et assistance aux PME a pris une part active dans le cadre de la formation professionnelle continue offerte par la Chambre de Commerce à ses ressortissants. Tel est notamment le cas pour:

- la formation accélérée permettant l'accès aux professions commerciales
- la formation accélérée permettant l'accès à la profession de transporteur de marchandises et/ou de voyageurs par route
- la formation accélérée permettant l'accès à la profession d'exploitant de débits de boissons alcooliques et non-alcooliques
- la formation continue obligatoire pour chauffeurs transportant des marchandises dangereuses (certificat ADR)
- le cycle de formation « La législation environnementale au Luxembourg »
- la formation pour coordinateurs de sécurité sur chantiers.

12. Autres services offerts

- Secrétariat de la Commission du Commerce de Détail
- Secrétariat de Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants
- Secrétariat de la Mutualité d'Assistance aux Commerçants
- Attribution et gestion des Codes EAN, dits codes barres, pour le Luxembourg
- Gestion de l'Observatoire de l'Hôtellerie

7. Loi-cadre des classes moyennes 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 prévoit la possibilité de reconduction de ces aides par voie de règlement grand-ducal pour de nouvelles périodes de cinq ans.

Ainsi des prorogations ont été effectuées régulièrement aux différentes échéances, à savoir en 1973, 1978, 1983, 1988, 1993 et 1998.

Il n'est nullement exagéré de prétendre que c'est grâce à ces aides que les petites et moyennes entreprises ont su:

- faire face avec succès aux sérieuses difficultés de la grave crise économique des années 1970
- se préparer à l'avènement du marché intérieur
- braver la concurrence accrue des régions limitrophes à la suite de l'abolition des restrictions frontalières
- s'adapter aux conditions nouvelles imposées par le progrès technique rapide et constant
- opérer la transmission des entreprises dans des conditions viables du point de vue économique
- assurer ainsi la survie du secteur
- jouer un rôle primordial dans la création de nouveaux emplois.

Le détail chiffré ci-après est censé renseigner sur les investissements effectués quant aux dossiers traités d'une part, et sur le montant global des aides accordées, d'autre part, pendant les différentes périodes quinquennales d'application des aides prévues aux articles 3, 4, 5, 7 et 9 de la loi-cadre des classes moyennes.

	Dossiers traités	investissements réalisés	aides accordées
1968-1972	433	1.010.564.207	62.724.008
1973-1977	993	2.973.973.241	103.569.232
1978-1982	1368	5.518.196.277	281.641.451
1983-1987	1946	8.268.717.394	466.697.159
1988-1992	2790	19.334.528.533	791.007.040
1993-1997	2966	21.883.332.068	1.390.172.142

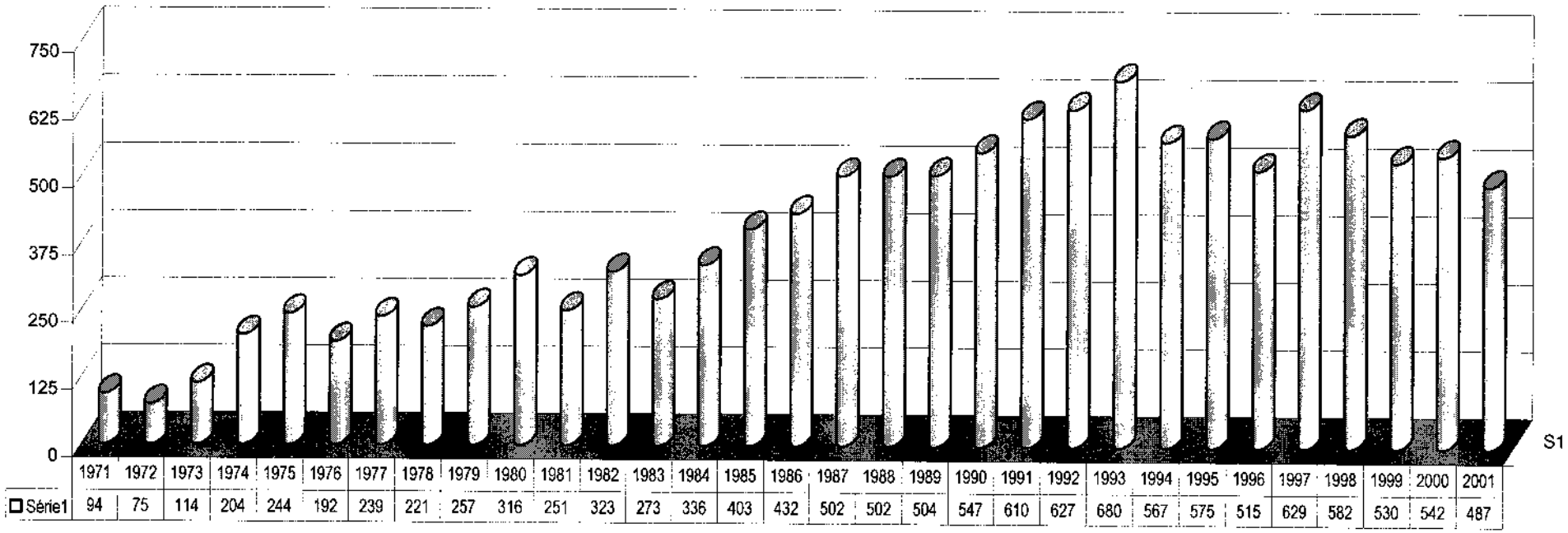
Il y a lieu de rappeler par ailleurs, que les deux premiers points du plan d'action en faveur du secteur des classes moyennes, arrêté par le Conseil de Gouvernement sur proposition du Ministre du ressort et accueilli favorablement par les milieux professionnels, plaident notamment en faveur de la continuation et du renforcement des moyens d'aide et d'incitation.

En effet, ces points portent sur:

- l'encouragement de la création d'entreprises nouvelles et la reprise d'entreprises existantes
- le renforcement de la compétitivité de ces entreprises.

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.

Affaires traitées et décidées



Investissements réalisés (coût en LUF)

Année	Investissements
1974	648.700.000
1975	694.500.000
1976	529.500.000
1977	765.500.000
1978	670.064.109
1979	1.039.801.823
1980	1.141.293.467
1981	1.228.773.005
1982	1.438.263.873
1983	1.405.474.105
1984	1.438.326.021
1985	1.338.575.183
1986	1.703.366.837
1987	2.382.975.248
1988	2.770.923.514
1989	2.815.344.687
1990	4.570.608.523
1991	4.758.178.772
1992	4.419.473.037
1993	4.409.329.608
1994	4.259.530.078
1995	4.395.562.059
1996	4.211.835.971
1997	4.607.074.352
1998	3.775.437.181
1999	3.654.842.855
2000	3.728.793.526
2001	4.138.621.053

Les investissements se répartissent comme suit :

Commerce	Artisanat	Hôtellerie
182.500.000	236.600.000	229.600.000
225.300.000	245.200.000	224.000.000
71.500.000	241.300.000	216.700.000
182.600.000	352.600.000	230.300.000
188.887.765	315.052.448	166.123.896
216.773.404	634.761.825	188.266.594
396.611.865	419.674.400	325.007.202
345.977.232	391.010.553	491.785.220
638.413.301	409.922.539	389.928.033
446.167.070	700.652.142	258.654.893
533.398.039	366.608.641	538.319.341
398.871.425	610.769.793	328.933.965
501.590.091	669.857.224	531.919.522
657.513.129	1.207.636.906	517.825.213
1.327.938.512	828.958.388	614.026.624
774.719.287	889.919.801	1.150.472.553
1.958.809.969	1.814.164.480	797.634.074
1.749.104.243	1.929.748.105	1.079.326.424
1.558.853.806	1.826.082.862	1.004.536.369
1.671.899.454	1.739.947.107	997.483.047
1.225.858.574	1.982.139.530	1.051.531.974
1.256.963.403	1.807.219.614	1.331.379.042
1.426.998.409	1.770.239.788	1.014.597.774
1.447.190.895	1.675.310.701	1.484.572.756
1.017.932.827	2.097.817.354	659.687.000
1.119.607.427	1.675.159.601	860.075.827
1.185.071.839	1.665.360.228	878.361.459
780.474.258	2.243.158.598	1.114.988.197

Subventions en capital

Année	Artisanat (LUF)	Commerce (LUF)
1968		
1969	2.176.200	580.000
1970	4.011.000	966.500
1971	2.481.000	1.496.700
1972	2.048.500	4.348.000
1973	1.874.000	2.122.500
1974	5.210.000	2.755.000
1975	3.047.500	5.282.500
1976	6.440.000	3.419.500
1977	4.566.500	4.432.500
1978	13.030.000	6.459.750
1979	4.565.500	9.428.000
1980	16.587.350	7.912.250
1981	12.831.500	8.663.000
1982	9.714.250	11.774.200
1983	9.253.000	14.736.250
1984	11.020.500	18.576.950
1985	19.505.650	23.483.100
1986	23.131.300	16.868.000
1987	22.941.750	22.057.900
1988	23.444.250	41.554.300
1989	41.971.000	33.024.000
1990	55.747.250	59.237.750
1991	63.349.250	61.649.350
1992	69.942.000	55.056.500
1993	56.398.000	53.501.450
1994	96.951.750	63.043.250
1995	87.770.332	71.488.500
1996	99.758.750	95.239.100
1997	81.204.250	88.795.570
1998	118.444.000	107.555.772
1999	129.261.000	115.738.850
2000	107.707.450	82.290.450
2001	104.930.722	82.530.309
	1.311.315.504	**1.176.067.751**

Primes d'épargne de premier établissement

Année	Artisanat (LUF)	Commerce (LUF)
1970	371.100	15.000
1971	290.000	0
1972	291.500	16.000
1973	417.000	30.000
1974	794.000	0
1975	1.324.250	75.000
1976	473.700	225.000
1977	634.500	0
1978	1.586.450	528.000
1979	741.500	499.000
1980	1.372.000	853.000
1981	2.550.900	697.000
1982	2.470.000	28.000
1983	2.287.000	183.250
1984	1.140.900	1.161.900
1985	2.737.500	1.262.500
1986	4.159.500	3.339.500
1987	4.238.250	3.256.000
1988	2.268.100	5.125.000
1989	4.681.700	5.297.000
1990	2.249.500	7.733.000
1991	8.804.600	6.190.500
1992	9.677.100	5.266.000
1993	8.961.000	6.039.000
1994	2.810.000	5.987.500
1995	6.494.000	8.422.200
1996	5.664.000	7.326.000
1997	5.324.000	8.676.000
1998	6.038.000	7.962.000
1999	7.362.000	5.502.000
2000	3.680.000	2.684.000
2001	1.442.000	1.438.000
	103.336.050	**95.817.350**

Bonifications d'intérêts

Année	Artisanat (LUF)	Commerce (LUF)
1968	361.376	120.904
1969	743.406	194.414
1970	741.881	853.477
1971	931.285	970.354
1972	1.360.872	937.399
1973	1.535.402	1.632.923
1974	1.853.089	2.189.631
1975	2.760.812	3.708.104
1976	2.505.125	3.777.322
1977	2.608.383	5.700.877
1978	3.683.125	4.810.652
1979	2.894.043	7.102.873
1980	3.848.788	6.400.148
1981	8.687.416	10.264.393
1982	4.462.068	14.034.167
1983	8.760.486	19.161.470
1984	8.088.128	20.262.612
1985	9.275.034	18.653.024
1986	8.003.409	16.988.859
1987	9.580.103	18.418.554
1988	6.487.083	21.510.840
1989	15.571.011	42.428.208
1990	11.022.076	30.977.723
1991	13.520.681	36.479.287
1992	8.810.756	41.189.225
1993	26.175.975	48.823.940
1994	42.239.255	92.760.071
1995	17.162.913	42.765.368
1996	30.275.712	94.723.711
1997	37.034.699	87.955.846
1998	43.604.319	91.393.574
1999	33.349.459	81.622.204
2000	27.843.311	79.052.581
2001	22.817.682	64.514.895
	418.599.163	**1.012.379.630**

Assistance Technique

Année	Artisanat (LUF)	Commerce (LUF)
1969-1975	59.614	0
1977	0	92.500
1978	0	48.000
1979	0	80.000
1980	0	78.000
1981	0	92.000
1982	100.000	63.000
1983	0	92.500
1984	25.500	69.500
1985	0	68.000
1986	0	107.500
1987	0	77.000
1988	42.000	90.000
1989	100.000	0
1990	0	100.000
1991	0	0
1992	0	0
1993	0	0
1994	0	0
1995	100.000	0
1996	0	100.000
1997	0	0
1998	0	0
1999	0	0
2000	0	0
2001	0	0
	427.114	**1.158.000**

Dotations aux mutualités

Année	Artisanat (LUF)	Commerce (LUF)
1968	1.500.000	800.000
1969	5.500.000	1.700.000
1970	4.000.000	1.000.000
1971	3.000.000	750.000
1972	3.500.000	1.000.000
1973	2.000.000	500.000
1979	0	2.000.000
1980	4.000.000	1.500.000
1981	3.500.000	1.000.000
1982	4.500.000	1.500.000
1983	6.500.000	1.500.000
1984	4.500.000	1.000.000
1985	2.000.000	1.000.000
1986	1.500.000	500.000
1987	1.000.000	500.000
1988	50.000	50.000
1989	50.000	50.000
1990	50.000	50.000
1991	50.000	50.000
1992	50.000	50.000
1993	50.000	50.000
1994	50.000	50.000
1995	250.000	750.000
1996	1.000.000	2.000.000
1997	1.000.000	2.000.000
1998	1.000.000	2.000.000
1999	1.000.000	2.000.000
2000	0	0
2001	0	0
	51.600.000	**25.350.000**

8. 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 (LUF)	Hôtellerie (LUF)	Commerce (LUF)
1978	102.490.000.-	31.890.000.-	41.920.000.-
1979	176.885.000.-	66.200.000.-	65.725.000.-
1980	125.220.000.-	59.770.000.-	67.790.000.-
1981	155.335.000.-	158.150.000.-	78.195.000.-
1982	147.170.000.-	103.615.000.-	63.620.000.-
1983	184.945.000.-	121.032.000.-	56.428.000.-
1984	255.525.000.-	208.495.000.-	80.321.000.-
1985	271.460.000.-	201.510.000.-	87.385.000.-
1986	262.340.000.-	241.585.000.-	110.946.000.-
1987	369.060.000.-	210.062.000.-	226.052.000.-
1988	438.690.000.-	225.632.000.-	165.759.000.-
1989	410.450.000.-	408.333.000.-	235.194.000.-
1990	529.392.000.-	271.470.000.-	189.151.000.-
1991	662.190.000.-	446.712.000.-	243.151.000.-
1992	678.605.000.-	409.325.000.-	204.221.000.-
1993	470.090.000.-	296.079.000.-	293.650.000.-
1994	555.171.000.-	225.590.000.-	219.976.000.-
1995	394.032.000.-	220.053.000.-	156.575.000.-
1996	423.977.000.-	169.708.000.-	180.206.000.-
1997	352.046.000.-	58.475.000.-	82.364.000.-
1998	274.535.000.-	82.085.000.-	212.652.000.-
1999	382.704.000.-	76.073.000.-	98.615.000.-
2000	449.136.000.-	296.272.000.-	133.711.000.-
2001	577.930.000.-	316.700.000.-	203.164.000.-

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

9.1. 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, le Gouvernement est en train de finaliser un projet de loi portant transposition de la directive « détachement » qui permettra le contrôle du formulaire E101 et des livres de salaires de toutes les entreprises opérant sur le territoire luxembourgeois.

En 2001, les contrôles des chantiers par des contrôles « dumping social » et des actions « coup de poing » ont été intensifiés par rapport à 2000.

Deux actions concertées (actions « coup de poing ») ont été effectuées en 2001 sur des chantiers importants situés au centre du pays 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, le nombre d'infractions constatées était insignifiant.

Lors d'un nombre important de contrôles de « dumping social » effectués sur des chantiers de petite et moyenne envergure situés dans toutes les régions du pays, la Police Grand-Ducale a constaté 84 infractions sur 74 chantiers. Les forces de l'ordre ont dressé 106 procès verbaux en rapport avec ces contrôles, dont plusieurs ont eu lieu le week-end.

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 été formés au cours de l'exercice 2000 en matière de droit d'établissement et de travail clandestin.

Il ressort de l'analyse de ces actions que les entreprises et personnes travaillant sur des petits chantiers en dehors des grandes villes et de leurs environs immédiats accusent le plus grand nombre d'infractions à notre législation.

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.

Depuis que des contrôles de "dumping social", également connus sous le nom d'action "coup de poing" ont été systématiquement effectués, le nombre d'infractions s'est considérablement 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.

9.2. 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 Etrangères, 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 subie 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 prester des services à l'étranger est notamment la « Urlaubs- und Lohnausgleichskasse der Bauwirtschaft »

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 « 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 l'ULAK 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 que l'intervention du Gouvernement luxembourgeois auprès du Gouvernement allemand aura pour conséquence que l'ULAK reconnaîtra le système luxembourgeois et renoncera désormais au paiement d'une cotisation par les entreprises luxembourgeoises.

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.

10. Simplification administrative

Le plan d'action en faveur des PME actualisé en février 2001, consacre un important chapitre au renforcement de la politique gouvernementale en faveur de la simplification et de l'allègement des charges administratives, politique déjà mise en œuvre par le précédent plan d'action en faveur des PME.

Dans cette optique, les structures pour l'installation d'un centre de formalités auprès du Ministère des Classes Moyennes sont peu à peu mises en place et la certification ISO 9000 du service des autorisation est pour un proche avenir. Par ces mesures, il sera possible de diminuer considérablement les démarches administratives auxquelles sont soumises nos entreprises et d'établir des procédures de qualité permettant un traitement uniformisé et efficace des dossiers. D'ores et déjà l'instauration d'une fiche de suivi de chaque dossier de demande en autorisation d'établissement a permis d'améliorer la qualité du traitement en responsabilisant la ou les personnes qui y sont intervenues.

De même, le Gouvernement procèdera à une réforme du registre de commerce et mettra en place un plan comptable harmonisé et obligatoire, lequel s'inscrit dans le cadre du projet de création d'une centrale des bilans luxembourgeoise ayant, entre autres, comme but de mettre à la disposition des différents acteurs économiques, tels les établissements de crédits et les Chambres professionnelles, des informations actuelles et fiables sur la situation financière des entreprises luxembourgeoises. Le plan comptable harmonisé et obligatoire pour toutes les entreprises permettra à l'enquête statistique d'automatiser plus facilement l'établissement des réponses aux questionnaires et aidera à la réalisation de la situation idéale où la diminution de la charge administrative s'accompagnera d'une augmentation de la qualité des statistiques. La centrale des bilans deviendra une source d'informations inestimable à la fois pour les statisticiens et les entreprises elles-mêmes ; la taille des échantillons pourra être réduite et on évitera d'augmenter la fréquence des enquêtes.

Le projet de réforme de la législation ayant trait à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, tel que déposé par le gouvernement, permettra d'adapter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication les flux d'informations entre administrations, d'une part, et entre administrations et entreprises, d'autres part. L'accélération de la procédure de paiement par les pouvoirs publics sera réalisée en 2002 dans le cadre de la transposition de la directive sur les délais de paiement. Dans ce contexte, l'extension à tous les secteurs économiques de la loi du 23 juin 1909 ayant pour objet de faire courir de plein droit l'intérêt en faveur des créances de l'artisan et du détaillant sera étudiée.

La volonté politique de réduire les charges administratives sera également documentée par des mesures visant une réduction des formalités et une meilleure transparence en introduisant notamment l'obligation de réponse par les administrations, un renversement de la présomption selon laquelle le silence de l'administration vaut décision de refus dans des domaines dans lesquels rien ne pourrait justifier le silence après un délai donné, ainsi qu'en fixant comme objectif l'introduction de l'unicité de l'interlocuteur et de la déclaration.

Dans le but d'améliorer et d'accélérer le flux d'information entre administration et entreprises, le Gouvernement soutiendra le recours au nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein des ministères et administrations.
Afin de documenter la volonté politique du Gouvernement d'informer en toute transparence, les projets de lois ou de règlements grands-ducaux seront transmis aux organes impliqués dans la procédure législative ensemble avec une fiche décrivant avec une précision suffisante les répercussions des mesures envisagées sur l'environnement des PME en général et sur les entreprises directement concernées en particulier. Une telle fiche d'impact servira à illustrer de façon nuancée les effets de projets ou propositions de loi ou de règlement et à informer les milieux professionnels concernés, dès la phase initiale d'élaboration de nouvelles réglementations et directives quant à leur impact sur l'environnement des PME.
Une première fiche d'impact PME destinée à évaluer les répercussions sur l'environnement des PME et des entreprises directement concernées de toute nouvelle législation sensu lato préparée par le groupe de travail ad hoc et finalisée par le Ministère des Classes Moyennes et le Ministère de la Fonction Publique existe déjà ; elle doit accompagner obligatoirement, depuis le 1er septembre 1998 tous les textes soumis au Conseil de Gouvernement.

La fiche d'évaluation d'impact dans sa version actuelle comprend plusieurs parties distinctes, la première partie contient des informations générales relatives au nouveau texte et la seconde partie indique les destinataires du projet, la troisième mesure l'impact sur les PME.

La fiche d'impact telle qu'elle se présente aujourd'hui est le premier outil opérationnel mettant en pratique l'amélioration et la simplification de l'environnement des PME. En effet, la fiche d'impact permet d'appréhender la répercussion sur l'environnement des PME et les entreprises directement concernées de toute nouvelle législation, réglementation ou autre mesure à mettre en œuvre par le législateur ou par une administration. La fiche d'impact illustre de façon nuancée les effets des nouveaux textes législatifs et est le complément indispensable de l'exposé des motifs et du commentaire des articles, là où ils existent.
Parmi les autres mesures pratiques mises en place, il faut citer:

- institutionnalisation d'un dialogue régulier entre les administrations gouvernementales et les organisations représentatives des PME;
- systématisation de la publication des textes législatifs et réglementaires coordonnés;
- élimination des situations de silence administratif;
- optimisation de l'échange d'informations sur le travail communautaire;
- établissement de check-lists relevant les formalités à remplir pour les PME;
- généralisation de l'accusé de réception.

Un « Centre de formalités » ou « Guichet unique » auprès des Chambres de Commerce et des Métiers est opérationnel depuis le début de l'année 1999. La mission de ce bureau unique est celle d'un centre d'enregistrement chargé de recueillir les pièces nécessaires à la création de nouvelles entreprises pour les transmettre aux administrations concernées.

11. Relations Internationales

11.1. Au niveau communautaire

Durant l'année 2001, le Ministère a continué à participer activement aux groupes de travail de la Commission et du Conseil de l'Union Européenne.

Le programme pluriannuel pour les entreprises et l'esprit d'entreprise, en particulier pour les petites et moyennes entreprises

Suite à une évaluation externe de la mise en œuvre du troisième programme annuel pour les petites et moyennes entreprises, un nouveau programme a été adopté pour une période de cinq ans prenant cours le 1er janvier 2001. Ce programme assure la continuité de la politique d'entreprise communautaire, vise à renforcer un certain nombre d'actions existantes, à développer de nouvelles initiatives s'articulant autour des grands axes définis par la Commission et à assurer que la politique d'entreprise dispose des ressources suffisantes pour atteindre les objectifs suivants :
a) renforcer la croissance et la compétitivité des entreprises dans une économie internationalisée et fondée sur la connaissance,
b) promouvoir l'esprit d'entreprise,
c) simplifier et améliorer l'environnement administratif et réglementaire des entreprises, notamment pour favoriser la recherche, l'innovation et la création d'entreprise,
d) améliorer l'environnement financier des entreprises, en particulier pour les PME,
e) faciliter l'accès des entreprises aux services de soutien, aux programmes et aux réseaux communautaires et améliorer leur coordination.

Ces objectifs sont principalement mis en œuvre au travers des domaines d'action qui s'appuient sur l'identification et l'échange des meilleures pratiques conformément à la nouvelle procédure Best et qui prennent en compte les besoins des PME.

La Charte européenne des petites entreprises
Partant du principe que les efforts européens visant à mettre la nouvelle économie sur les rails ne réussiront que si les petites entreprises sont mises sur le devant de la scène, puisqu'elles sont l'un des principaux moteurs de l'innovation, de l'emploi ainsi que de l'intégration sociale, régionale et locale en Europe, les Conseils européens de Feira et de Lisbonne ont demandé que des progrès soient effectués sur la voie des objectifs énumérés ci-dessous en utilisant la méthode ouverte de la coordination des politiques relatives aux entreprises nationales. Le programme pluriannuel pour les entreprises et l'esprit d'entreprise, le processus de Cardiff en matière de réforme économique, le processus de Luxembourg pour les politiques de l'emploi et d'autres programmes communautaires

seront utilisés à cette fin. Les progrès réalisés et les résultats obtenus seront contrôlés et évalués sur la base d'un rapport de la Commission lors des Sommets de printemps.

L'engagement à agir s'inspire des lignes d'action ci-après en tenant dûment compte des besoins des petites entreprises :

- Education et formation à l'esprit d'entreprise.
- Enregistrement moins coûteux et plus rapide.
- Meilleure législation et meilleure réglementation.
- Formation initiale et continue et service de conseil
- Améliorer l'accès en ligne.
- Mieux valoriser le marché unique.
- Adaptations fiscales et financières.
- Renforcement de la capacité technologique des petites entreprises.
- Adoption de modèles de commerce électronique qui ont fait leurs preuves et soutien de qualité aux petites entreprises.
- Développer, renforcer et rendre plus efficace la représentation des intérêts des petites entreprises au niveau de l'Union et au niveau national.

La simplification administrative, l'esprit d'entreprise et la compétitivité

L'amélioration de l'environnement des PME porte notamment sur la simplification administrative, la prise en compte des besoins et contraintes des PME dans l'élaboration des propositions législatives et dans les politiques susceptibles de les affecter (notamment concurrence, marché intérieur, fiscalité, politiques sociale et environnementale). La simplification des législations existantes se réalise entre autres par des initiatives spécifiques comme celles relatives aux délais de paiements et à la transmission des PME et enfin la consultation des organisations des PME et la représentation des PME notamment dans le dialogue social.

1. *Les actions concertées*

   En application de l'article 130 du Traité sur l'Union, les actions concertées visent à favoriser une consultation mutuelle des Etats membres et une coordination entre eux pour autant que de besoin. Elles portent sur l'amélioration et la simplification de l'environnement des entreprises en vue d'alléger les charges pesant sur les entreprises et de libérer leur potentiel de créateur d'emploi. Pour répondre à cet objectif, un Comité pour l'Amélioration et la Simplification de l'Environnement des Entreprises créé en décembre 1994 est chargé de procéder, auprès des Etats Membres, à une consultation sur les dispositions législatives et administratives qui entravent la création, la croissance et la transmission des entreprises.

   Ce comité a une fonction de pilotage des travaux visant notamment à examiner les expériences nationales dans les Etats membres et à en dégager les meilleures pratiques pour simplifier les formalités qui pèsent sur les entreprises et améliorer le cadre législatif dans lequel celles-ci opèrent.

Un guide des bonnes pratiques pour les organismes de soutien aux entreprises a été élaboré par la Commission Européenne sur base des résultats d'un programme de concertation sur les mesures de soutien aux entreprises, mené sous forme d'action concertée entre les Etats membres de l'Union Européenne. Une vingtaine d'exemples de bonnes pratiques ont ainsi pu être identifiés en matière d'offre d'assistance aux entreprises en phase de démarrage dans les secteurs de la formation, de l'information et du financement. De plus amples développements sont en cours, tant pour identifier les bonnes pratiques de soutien apporté aux entreprises durant les autres phases de leur cycle de vie que pour améliorer le site web existant http://europa.eu.int/comm/enterprise/index-en.htm comme source d'information et d'inspiration pour ceux qui sont chargés de fournir aux entreprises le soutien dont elles ont besoin.

2. *Le processus BEST*

Le processus BEST(Business Environment Simplification Task Force) fait pour la première fois la synthèse de tous les aspects politiques influant sur l'esprit d'entreprise et la compétitivité aux niveau européen et national et vise ainsi à attirer l'attention des responsables politiques sur la nécessité de procéder à des améliorations continuelles et d'encourager les avancées en facilitant l'échange d'informations et de bonnes pratiques. BEST fait également le lien avec d'autres politiques communautaires notamment avec les grandes orientations de politique communautaires, le processus pour l'emploi de Luxembourg et la stratégie pour le marché intérieur de la Commission.

C'est sur invitation du Conseil européen d'Amsterdam que la Commission a créé le 30 juillet 1997 une Task Force en vue de la simplification de l'environnement administratif des petites et moyennes entreprises (Business Environment Simplification Task Force - BEST).

La task-force BEST a présenté son rapport final au Commissaire Papoutsis en mai 1998. Ce rapport de 64 recommandations de mesures à adopter par la Commission , le Conseil, le Parlement européen et par les Etats membres a été soumis au Conseil européen de Cardiff en juin 1998. Le Conseil a demandé à la Commission d'élaborer un calendrier d'intervention, à la lumière des recommandations du rapport BEST, et de déterminer dans quelle mesure les politiques actuelles encouragent l'esprit d'entreprise. Ce calendrier a été élaboré sous la forme d'un plan d'action, fixant des dates butoirs auxquelles les mesures devaient être initiées, mais laissant les Etats membres libres de déterminer la forme que celles-ci pourraient prendre.

En réaction aux recommandations de la task-force BEST, la Commission a adopté une communication sur la "promotion de l'esprit d'entreprise et de la compétitivité", ainsi qu'un plan d'action y relatif qui ciblait les domaines prioritaires suivants : éducation pour une société de l'entreprise, formation, accès au financement, accès à la recherche et à l'innovation, axer les programmes communautaires de recherche et de développement technologique(RDT) sur les besoins des PME, meilleure utilisation des brevets par les PME, amélioration de la visibilité des services de soutien aux entreprises, amélioration de la gestion publique et des conditions de travail et d'emploi. Le Conseil « Industrie » a approuvé le plan d'action BEST en avril 1999 et invité la Commission à soumettre, en étroite coopération avec les Etats membres, des rapports

au Conseil européen à compter de 2000, rapports concernant les travaux entrepris, les initiatives réussies et les domaines où des progrès pourraient encore être réalisés.

Depuis la fin de l'année 2000, onze groupes de travail auxquels participent activement des représentants luxembourgeois planchent sur les thèmes suivant : Business Angels network, Benchmarking the administration of start-ups, Business impact assessment, Transfer of business, Evaluation of economic impact of conformity assessment procedures, Promoting entrepreneurship amongst women, Education and training for entrepreuneurship, Skill shortage in ICTs, Top-class business support services, Benchmarking the management of incubators, Benchmarking national policies in support of e-commerce for SMEs.

Les progrès réalisés au Luxembourg depuis la tenue en janvier 2000 d'une première réunion Gouvernement-Commission ont fait l'objet d'une analyse de la Commission sur base d'un questionnaire détaillé, lequel, a servi de fil conducteur pour la réunion de suivi organisée en septembre 2001 par le Ministère des Classes Moyennes. A cette réunion ont participés, outre la Direction Générale Entreprises de la Commission européenne, le membre BEST, des hauts fonctionnaires du Ministère de l'Economie, du Ministère de la Culture, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, du Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle et des Sports, des représentants de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Métiers, de la Confédération du Commerce et de la Fédération des Artisans. Cette réunion de travail a permis de faire le point sur les mesures déjà réalisées dans notre pays et à mettre en exergue les nombreuses initiatives destinées à promouvoir l'entreprise et l'esprit d'entreprise. Des présentations ont été faites par les différents ministères participant à cette journée de travail sur des thèmes clés à savoir : les attitudes entrepreneuriales avec la sensibilisation des étudiants de l'enseignement supérieur à la création d'entreprise, la formation et l'apprentissage pour adultes, les nouveaux moyens de sensibiliser les jeunes à l'esprit d'entreprise, l'accès en ligne et le commerce électronique.

3. *La recommandation concernant l'Amélioration et la Simplification de l'Environnement des Entreprises en phase de Démarrage*

   Cette recommandation insiste sur la nécessité de réduire les charges administratives imposées aux entreprises en phase de démarrage et recommande aux Etats membres d'établir des points de contact uniques, d'introduire des formulaires uniques et des numéros d'identification uniques. Elle traite également de la stimulation des entreprises au cours de leurs premières années de développement en allégeant les contraintes de nature fiscale, sociale, environnementale et statistique.

4. *La communication sur la transmission des petites et moyennes entreprises*

   Cette communication récapitule les résultats d'une évaluation de l'incidence d'une recommandation précédente de la Commission sur la transmission des petites et moyennes entreprises. Le but de la recommandation est de lutter contre les échecs commerciaux dus à une mauvaise préparation ou organisation de la transmission, que ce soit d'une génération à l'autre

ou par vente à un tiers. La Commission soutient des actions visant à former des entrepreneurs et des intermédiaires, pour leur fournir des outils pratiques expliquant les différents moyens de céder ou de reprendre des entreprises, et pour promouvoir les services de soutien en matière de transmission d'entreprise. Un groupe d'experts a été créé en décembre 2000, dans le cadre de BEST, après un état des lieux dans chaque Etat membre. Des tableaux comparatifs ont déjà pu être élaborés sur base des travaux du groupe, lequel groupe sera également chargé de faire des propositions d'action future.

5. *La communication "Encourager l'esprit d'entreprise en Europe: priorités pour l'avenir"*

Ce document présente les thèmes prioritaires d'action pour les Etats membres et la Commission en vue d'assurer la mise en œuvre d'une politique complète en faveur de l'esprit d'entreprise et de la croissance. La démarche adoptée est double : d'une part, la communication contient des mesures visant à encourager la création d'entreprise et à doter les intéressés des compétences nécessaires pour réussir. D'autre part, elle présente des mesures visant à réunir les conditions commerciales favorables à la création, la croissance et la survie des PME. Une recommandation de mise en œuvre rapide complète cette communication.

6. *L'amélioration des délais de paiement entre entreprises*

Une recommandation du 12 mai 1995 concernant les délais de paiement dans les transactions commerciales a été faite dans le but de combattre les retards de paiement en prévoyant un cadre juridique suffisamment dissuasif pour les mauvais payeurs et d'assurer le maintien de délais de paiement raisonnables dans les transactions où les rapports contractuels entre partenaires se trouvent déséquilibrés en particulier dans le cadre des marchés publics.

En juillet 1996, le Parlement européen a adopté un rapport sur les retards de paiement préconisant que la Commission transforme sa recommandation en proposition de directive du Conseil. Dans la perspective d'une évaluation, la Commission a envoyé un questionnaire à tous les Etats membres leur demandant des informations actuelles sur les systèmes et les délais de paiement.

Le 25 mars 1998, la Commission a adopté une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil pour lutter contre les retards de paiement dans les transactions commerciales.

La directive fixe un cadre juridique minimum commun au niveau européen, prévoyant des dispositions pour les délais de règlement, les dates d'exigibilité et un taux d'intérêt légal, ainsi que des droits à une indemnisation correcte des créanciers lorsque les factures sont réglés avec retard. La directive s'attaque donc à l'incidence négative des retards de paiement par un train de mesures devant s'appliquer à toutes les transactions commerciales entre toutes les entreprises, y compris les pouvoirs publics.

7. *La communication sur l'innovation dans une économie fondée sur la connaissance*

Cinq objectifs sont identifiés, à savoir :

- Mettre en cohérence les politiques nationales et communautaires d'innovation,

- Créer un environnement favorable et rendre le territoire de l'Union attractif à l'innovation,
- Encourager la création et le développement des entreprises innovantes,
- Améliorer les interfaces clés du système d'innovation,
- Evoluer vers une société ouverte à l'innovation.

8. *L'amélioration de la qualité réglementaire*

   Les conseils européens de Lisbonne et de Feira ont insisté sur la nécessité de définir une nouvelle stratégie visant par une action coordonnée à simplifier l'environnement réglementaire. Parmi les pistes à explorer figurent notamment tant au niveau national qu'européen, la systématisation des études d'impact, la transparence des processus de concertation en amont des textes, la simplification des textes adoptés et la généralisation de leur codification. La priorité sera donnée aux secteurs d'intérêt immédiat pour les citoyens et les entreprises.

9. *La recommandation du Conseil sur les grandes orientations des politiques économiques des états membres et de la Communauté*

   La nécessité d'encourager l'esprit d'entreprise est à nouveau soulignée, comme devant contribuer à l'accroissement du potentiel de croissance de l'UE, ainsi qu'à l'amélioration de sa compétitivité et à l'augmentation des créations d'emploi. Des progrès substantiels peuvent encore être réalisés dans ce domaine notamment en encourageant la prise de risques en améliorant l'accès aux divers modes de financements particulièrement pendant les premiers stades du développement des PME.

La simplification de la législation relative au Marché Intérieur

Dans le processus d'intensification des efforts de la Commission en vue d'améliorer la qualité et de réduire la charge de la réglementation par le biais du Plan d'action Best et du Panel d'entreprises, il faut souligner le rôle clé de l'initiative SLIM. Cette initiative de simplification de la législation relative au marché intérieur, en abrégé SLIM, a été lancée par la Commission en mai 1996, dans le but de trouver des moyens permettant de simplifier la législation relative au marché unique.

De petites équipes , composées de fonctionnaires des Etats membres et d'utilisateurs de la législation s'attachent à dégager des solutions concrètes de simplification dans des secteurs particuliers.

Une cinquième phase de travaux a débuté en 2001, elle vise la simplification de la législation en matière de transport de substances radioactives, la législation relative aux cosmétiques et celle concernant les résidus de pesticide.

L'initiative SLIM ayant prévu également un examen des directives en vigueur sur la reconnaissance des qualifications professionnelles, la Commission a lancé en juin 2001 un document de consultation sur le futur système de reconnaissance des qualifications professionnelles. Ce futur système remplacerait par un seul texte non seulement la directive relative à un système général de reconnaissance des diplômes de type BAC +3, la directive relative au deuxième système général de reconnaissance des formations professionnelles, celle concernant le mécanisme de reconnaissance des diplômes pour les activités professionnelles couvertes par les directives de libéralisation, mais

intégrerait également les disposition des directives sectorielles, à savoir celles relatives aux infirmiers, aux dentistes, aux vétérinaires, aux sages-femmes, aux pharmaciens, aux médecins, aux avocats, et aux architectes.

Suite aux travaux SLIM sur la directive CEM, travaux réalisés en 1998, la Commission a consulté un Panel d'entreprises. Les sociétés ont été priées, entre autres, de donner leur avis concernant l'impact probable des modifications proposées, leur degré de familiarisation avec le guide d'application de la directive, le rôle des autorités compétentes et les charges administratives prévues ou l'allègement de celles-ci après les modifications proposées. Plusieurs entreprises luxembourgeoises ressortissantes de la Chambre des Métiers ont participé à cette consultation.

Le groupe de travail de la Commission sur les communications commerciales

Le livre vert de la Commission sur les communications commerciales dans le marché intérieur a été suivi en 1998 d'une communication de la Commission qui constitue en quelque sorte une réponse comprenant neuf mesures et mettant en lumière six domaines prioritaires soumis à l'examen d'un groupe d'experts. Ce groupe de travail fonctionne depuis le mois de mai 1998, il déjà fourni un important travail de droit comparé en ce qui concerne les techniques de réduction des prix, la réglementation sur les primes et cadeaux associés aux offres promotionnelles transfrontalières , les jeux, concours promotionnels et loteries et le sponsoring. Trois avis du groupe d'experts ont été adoptés et rendus publics par la Commission, laquelle espère aboutir à une reconnaissance mutuelle de certaines pratiques commerciales communes aux quinze Etats membres.

La Communication de la Commission relative aux promotion des ventes dans le Marché Intérieur et le Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif aux promotions des ventes dans le Marché Intérieur

Suite aux travaux, toujours en cours, du groupe de travail dont question au paragraphe précédant et, vu les divergences sur la façon et l'utilité de lever les restrictions aux échanges transfrontaliers qui découlent des réglementations nationales différentes sur les communications commerciales des promotions de ventes, la Commission a présenté en octobre 2001 une Communication relative aux promotions des ventes dans le Marché Intérieur, ainsi qu'une Proposition de Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif aux promotions des ventes dans le Marché Intérieur.

Dans sa Communication, la Commission souligne que l'affirmation suivant laquelle les promotions des ventes sont indispensables à l'essor des échanges transfrontaliers de produits et de services au sein du Marché Intérieur vaut tout particulièrement pour les PME innovatrices en quête de créneaux viables et que par conséquent, l'Union Européenne a un besoin urgent d'un cadre réglementaire pour assurer une utilisation et une communication commerciale transfrontière efficaces des promotions des ventes. Huit formes de promotions des ventes peuvent être distinguées : (i) les simples réductions de prix, (ii) les rabais de quantité, (iii) les bons et coupons, (iv) les cadeaux, c'est à dire les produits

offerts sans obligation d'achat, (v) les primes considérées comme des offres autres que les rabais qui sont accordées au consommateur une fois que ce dernier a commandé ou acheté le produit ou service en promotion, (vi) les concours promotionnels sous forme de questions posées au consommateur dont la réponse nécessite certaines aptitudes, (vii) les jeux promotionnels dont le gagnant est tiré au sort et auxquels la participation est gratuite, (viii) les jeux promotionnels dont le gagnant est tiré au sort et auxquels la participation est gratuite et sans obligation d'achat.

Vu l'application systématique du principe de la proportionnalité, trois types de dispositions doivent être établis au niveaux communautaire :

. Harmonisation de certaines dispositions relatives à l'utilisation et à la communication des promotions des ventes pour les règles nationales dont les effets restrictifs sur les activités sont considérés comme proportionnels aux objectifs d'intérêt général poursuivis. Des obligations de transparence relatives aux rabais, aux primes ainsi qu'aux concours et aux jeux promotionnels sont prévues. L'interdiction de la vente à perte sera remplacée par des mesures d'information du consommateur

. Remplacement de certaines restrictions disproportionnées par des mesures d'harmonisation ciblées moins limitatives, e.a. en ce qui concerne les interdictions frappant les primes, la vente à perte, les jeux promotionnels liés à une obligation d'achat, la limitation de la valeur des promotions des ventes, la limitation de la valeur des prix dans les concours et les jeux de hasard promotionnels, la limitation des rabais précédant les soldes saisonniers, l'autorisation préalable des promotions des ventes ou toute autre obligation d'effet équivalent.

. Application de la reconnaissance mutuelle pour des restrictions résultant de l'application d'une clause générale relative aux bons usages, pour des restrictions concernant les limites de la valeur des promotions des ventes proposées aux mineurs, pour des restrictions à l'utilisation des promotions des ventes pour promouvoir certains médias, pour des restrictions concernant l'utilisation de promotions des ventes pour des produits pharmaceutiques délivrés sans ordonnance, pour des restrictions relatives à d'autres secteurs comme par exemple celui du livre.

En ce qui concerne la proposition de Règlement, l'utilisation de cet instrument communautaire est d'après la Commission justifiée pour établir des règles uniformes pour des questions très ciblées, assurer la transparence des prix et renforcer la sécurité juridique, répondre à l'urgence d'arrêter des règles uniformes pour ne pas retarder les avantages en termes de transparence des prix découlant de l'Euro et garantir la cohérence avec la nouvelle approche communautaire visant une meilleure réglementation.

L'impact de la politique du consommateur sur les PME

Le Ministère des Classes Moyennes suit un certain nombre de dossiers européens dans lesquels sont abordés des problèmes intéressant à la fois les consommateurs et les PME.

La politique suivie par le Ministère lors des travaux à la Commission et au Conseil a pour objectif de sauvegarder les droits des consommateurs tout en évitant les répercussions négatives pouvant affecter les PME comme par exemple en cas de danger d'accroissement des charges administratives

des PME. Ces dossiers sont donc suivis attentivement par le Ministère qui informe et consulte régulièrement les Chambres et Fédérations professionnelles.

Le ministère des Classes Moyennes est particulièrement concerné par le Livre vert de la Commission sur la protection des consommateurs dans l'Union Européenne lequel a pour thème principal les pratiques commerciales. Deux options pur choisir la méthode nécessaire pour réaliser une plus grande harmonisation existent :

. une démarche spécifique fondée sur l'adoption d'une série de nouvelles directives, ou

. une démarche mixte passant par une directive-cadre globale, complétée par des directives ciblées. La directive-cadre reposerait sur une clause générale de « pratiques commerciales loyales » ou de « bon comportement commercial », clause qui serait complétée par des critères généraux de loyauté et des règles spécifiques pour éliminer les différences dans les réglementations nationales en matière de pratiques commerciales.

11.2. Au niveau Benelux

La concertation Benelux s'est poursuivie à la veille des réunions CE des experts gouvernementaux, en charge pour les intéressés des PME. Les principaux axes de ces discussions peuvent se résumer comme suit :

- le développement de l'esprit d'entreprise
- l'amélioration de l'environnement financier des entreprises
- la contribution à la préparation des PME au passage de l'Euro
- la simplification de l'environnement administratif et législatif des entreprises
- l'amélioration de l'accès des PME aux programmes communautaires
- la préparation de l'élargissement
- la promotion des entreprises du tourisme et du commerce
- l'amélioration de la visibilité des CMAF (coopératives, mutualités, associations et fondations)
- le renforcement de leurs capacités à mieux répondre aux différents défis européens.

D'autres actions et mesures de soutien aux PME menées dans le cadre de la politique d'entreprise, non reprises dans cette liste de priorités, ont également fait l'objet d'une attention particulière au niveau du Benelux. Celles-ci traitaient principalement des Euro Info Centres (programme stratégique du réseau, nouveaux contrats, ...), des orientations concernant les réseaux de coopération et de l'accès des PME aux autres programmes communautaires.

11.3. Au niveau OCDE

11.3.1. Le groupe de travail sur les petites et moyennes entreprises

La Charte de Bologne

Une réunion informelle des ministres chargés des PME et des ministres de l'industrie des pays membres de l'OCDE a été organisée conjointement par l'OCDE et le ministère italien de l'industrie. Les conclusions de cette conférence ont été présentées dans un document dénommé « Charte de Bologne ».Cette charte est une déclaration ministérielle qui précise la meilleure démarche à adopter pour inciter les PME à améliorer leur compétitivité et à acquérir une dimension mondiale pour le bien de tous les pays, elle comporte des recommandations sur les mesures à prendre et préconise des initiatives concrètes ; un des considérants du programme pluriannuel pour les entreprises et l'esprit d'entreprise se réfère d'ailleurs à la Charte de Bologne.

Une seconde conférence ministérielle de l'OCDE sur les PME (« Bologne +4 ») est prévue soit fin de l'année 2003, soit au cours du premier semestre 2004. Cette conférence faciliterait la poursuite du dialogue sur les politiques à l'égard des PME entre les pays membres et non membres de l'OCDE. Elle pourrait également servir à développer les synergies entre les activités de l 'OCDE et les travaux consacrés aux PME par l'APEC, qui organise une réunion ministérielle annuelle sur les PME.

En vue de la préparation de cette conférence, l'OCDE envisage de réaliser une étude pour mieux évaluer les implications pour la politique à l'égard des PME dans le domaine du financement des PME innovantes compte tenu de la mondialisation de l'économie. Il est envisagé d'établir le profil général de la demande et de l'offre de financement en faveur de l'innovation par les PME, en particulier pour celles dont l'objectif est d'accéder aux marchés mondiaux et d'y soutenir la concurrence.

La deuxième conférence sur les femmes entrepreneurs à la tête des PME

Cette conférence fait suite à celle organisée en 1997 et traite de quatre grands thèmes, à savoir :

- Mieux connaître l'entreprenariat féminin et son rôle dans l'économie et la société.
- Mieux comprendre le financement des entreprises dirigées par des femmes et éliminer les obstacles dans ce domaine.
- Accroître la participation des entreprises dirigées par des femmes au commerce international et à l'économie mondiale, notamment par l'utilisation de nouvelles technologies et la constitution de réseaux internationaux.
- Développer la culture de l'entreprise chez les femmes grâce à l'éducation, à la formation et aux changement des mentalités.

Dans le prolongement de cette deuxième conférence, le lancement d'une étude sur les « services de conseil et de soutien aux entreprises dirigées par des femmes » a été approuvé par le groupe de travail.

Le commerce électronique et les PME

Un rapport sur les TIC, le commerce électronique et les PMEsera rédigé dans le cadre du processus de Bologne ;il permettra de dégager des recommandations à l'intention des pouvoirs publics.

Par ailleurs, il est noté que le E-Business Policy Group de la Direction générale des entreprises de la CE réalise une étude comparative visant à établir un inventaire des mesures prises dans les Etats membres aux niveau national et régional en vue d'améliorer l'accès des PME au commerce électronique.

Fiscalité, PME et entreprenariat

Une étude portant sur l'imposition des travailleurs indépendants et des PME, dans la mesure où elle influence l'entreprenariat a été réalisée. Des propositions concernant les travaux à entreprendre sur le thème de la fiscalité et de l'entreprenariat dans le contexte du processus de Bologne suivront.

Les PME et le management environnemental

Une étude sur ce thème a été menée dans le cadre du programme de travail 2001/2002 et dans le prolongement du Forum sur le management environnemental et les performances environnementales des entreprises, laquelle a permis de mettre en évidence des insuffisances dans les performances des petites entreprises. Des actions de suivi sont envisagées avec la Direction de l'Environnement sous la forme d'une enquête au niveau des entreprises sur les facteurs d'évolution de l'investissement dans le domaine de l'environnement et d'études de cas sur les pratiques en matière de gestion des déchets en vigueur dans les petites entreprises.

11.3.2. Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs

Le Comité a travaillé principalement sur le suivi des lignes directrices de l'OCDE régissant la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique. Les lignes directrices ne créent pas d'obligation juridiques, mais elles s'inspirent de la protection juridique du consommateur dans d'autres formes de commerce traditionnel. Le principe qui sous-tend ces lignes directrices est que les consommateurs lorsqu'ils effectuent des achats en ligne, devraient bénéficier d'une protection transparente et efficace d'un niveau au moins équivalent à celui de la protection qui leur est assurée dans les autres formes de transaction. Ces lignes directrices préconisent la loyauté des pratiques commerciales, la communication d'informations claires sur l'identité de l'entreprise, sur les biens et services offerts ainsi que sur les modalités et les conditions de transaction, de confirmation et de paiement sûr, l'accès à des voies de règlement des litiges et recours justes et rapides, sans coût ni charge indus, la protection de la vie privée, l'éducation des consommateurs et des entreprises.

Des travaux ont été également menés sur les données statistiques sur le commerce électronique, sur le règlement alternatif des litiges, sur la protection des consommateurs détenteurs de cartes de paiement et sur les codes de conduite.

11.4. Le réseau international de contrôle de la commercialisation

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 statut d'observateur au Comité OCDE pour la protection des consommateurs, comprend un délégué de chaque pays, chargé dans ce pays de promouvoir et de faire appliquer la législation nationale relative aux pratiques commerciales. Il tend à améliorer les contacts et à promouvoir une coopération pratique entre ses membres dans la poursuite des infractions transfrontalières.

Au cours de l'année 2001, le Réseau a fait le point sur les progrès récents dans les domaines de la législation relative aux pratiques de commerce, de la jurisprudence et autres sujets présentant un intérêt pour les membres. Les échanges d'informations sur des cas concrets de pratiques commerciales dans les différents Etats membres ont donné lieu à des vérifications et enquêtes.

11.5. Les relations avec l'Administration de l'Inspection Economique de Belgique

Des publicités transfrontières ont donné lieu à des vérifications et ont été transmises aux autorités compétentes.

Par ailleurs, le Ministère des Classes Moyennes se félicite de son excellente collaboration avec l'Inspection Economique dans le traitement de dossiers d'établissement d'entreprises venant de Belgique et désirant étendre leurs activités sur le territoire du Grand-Duché du Luxembourg.

Des échanges réguliers d'informations sur les lois belges et luxembourgeoises en matière de pratiques commerciales, ainsi que sur la jurisprudence qui s'y rapporte se révèlent indispensables pour éviter les distorsions de concurrence, pour orienter les réflexions lors des réformes législatives et lors de l'examen de nouvelles propositions européennes en matière de pratiques de commerce.

DEPARTEMENT DU TOURISME

Table des matières

I	SAISON TOURISTIQUE 2001	1
II	PROGRAMME QUINQUENNAL 1998 - 2002	
	1) Généralités	2
	2) Infrastructures touristiques à réaliser par les communes et les syndicats d'initiative	3
	3) Hôtellerie	10
	4) Gîtes ruraux, et mise en valeur touristique du patrimoine culturel: projets réalisés par des particuliers	12
	5) Camping	12
	6) Investisseurs privés	14
III	MISE EN OEUVRE DU CONCEPT STRATEGIQUE GLOBAL POUR LE TOURISME LUXEMBOURGEOIS	16
IV	ECO-LABEL DANS LE DOMAINE DU TOURISME	17
V	SENTIERS TOURISTIQUES ET PISTES CYCLABLES	
	1) Sentiers touristiques	19
	2) Pistes cyclables	21
	3) Circuits VTT	26
VI	CONCOURS "Schéin Dierfer a Stied"	27
VII	TOURISME DE CONGRES	28
VIII	RELATIONS INTERNATIONALES ET COOPERATION TRANSFRONTALIERE	30
IX	ACTIONS PROMOTIONNELLES DU MINISTERE DU TOURISME	
	1) Publicité par le biais des réseaux de distributions traditionnels	34
	2) Actions promotionnelles par le biais des représentations touristiques à l'étranger	35
X	ANIMATION TOURISTIQUE	37
XI	ACTIVITES PROMOTIONNELLES DE L'OFFICE NATIONAL DU TOURISME	38
ANNEXE I	Tableaux statistiques/STATEC	46
ANNEXE II	Tableaux statistiques/Syndicat d'Initiative de la Ville de Luxembourg	50

I. SAISON TOURISTIQUE

Alors que les données provisoires fournies par le STATEC (janvier-août) font état d'une saison plutôt mitigée, les démarches et sondages les plus récents entrepris auprès des professionnels du tourisme font apparaître un bilan plutôt positif, malgré des fluctuations parfois importantes d'un secteur, voire d'une région à l'autre.

Ainsi, les trois quarts du secteur hôtelier se sont déclarés plutôt satisfaits de la saison 2001, à l'exception de l'hôtellerie de la capitale, qui a subi les répercussions des événements du 11 septembre.

Le secteur du camping a également réussi à limiter les dégâts, et ceci malgré une haute saison très décevante du point de vue climatique.

Il en va de même du secteur des gîtes ruraux qui a réussi à consolider sa situation et qui semble avoir trouvé son créneau bien à lui, tout comme d'ailleurs le réseau des auberges de jeunesse, qui, malgré la fermeture de plusieurs maisons pour cause de travaux, a maintenu le résultat positif des années précédentes.

Il semble donc que le Luxembourg puisse compter dorénavant sur une clientèle qui a pu être fidélisée au cours des dernières années, et que les efforts continuels et soutenus en matière de promotion ainsi que l'adaptation permanente de l'offre touristique à la demande ont eu l'effet escompté.

Du point de vue de l'organisation touristique, il s'est avéré que le renforcement au niveau régional par le développement continu des Ententes touristiques au cours des dernières années, commence à porter ses fruits. Celui-ci pourra encore être accru à l'avenir par une plus forte intégration des autorités communales dans ces structures touristiques régionales.

Parallèlement, de nouveaux modèles de financement des organismes touristiques, locaux et régionaux, deviendront inévitables. Le système de la taxe de séjour p.ex. constitue un instrument utilisé dans bon nombre de pays européens pour refinancer dans une certaine mesure les dépenses publiques supplémentaires liées à une activité touristique importante.

II. SIXIEME PROGRAMME QUINQUENNAL 1998 - 2002

1) Généralités

Le 6e programme quinquennal, doté d'une enveloppe globale de 1175 millions de francs, permet :

- l'exécution de projets d'équipement de l'infrastructure 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 et de gîtes à la ferme 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 de campings privés existants ainsi que de projets de création de terrains de camping privés;

- l'exécution de projets de conservation et de mise en valeur touristique du patrimoine culturel;

- l'exécution de projets d'acquisition et d'amélioration d'équipements informatiques et d'équipements audiovisuels à réaliser par les syndicats d'initiative, les ententes de syndicats d'initiative et autres associations sans but lucratif oeuvrant en faveur du tourisme;

- l'élaboration d'études relatives au développement et à l'équipement de l'infrastructure touristique.

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 et les ententes de syndicats d'initiative et autres associations sans but lucratif œuvrant en faveur du tourisme susceptibles d'être subventionnés par l'Etat en exécution de la loi du 3 août 1998 ayant pour objet d'autoriser le Gouvernement à subventionner l'exécution d'un sixième plan quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique, est établi comme suit (par ordre alphabétique) :

Commune		***Objet***
Beaufort	-	réaménagement et embellissement du centre
Beckerich	-	aménagement d'un musée de l'eau
Bourscheid	-	construction d'une piste de ski indoor
Clervaux	-	réaménagement de la Place du marché
Commune du Lac de la Haute-Sûre	-	implantation d'une aire de récréation et de loisirs au bord du lac à Bavigne
Diekirch	-	mise en valeur du Musée National d'Histoire Militaire
	-	remise en valeur du Vieux Diekirch
	-	aménagement d'un musée de l'automobile
Echternach	-	réaménagement et embellissement du centre
	-	aménagement du centre récréatif et construction d'une auberge de jeunesse
Ell	-	mise en valeur du parc et du jardin du château de Colpach
Grevenmacher	-	modernisation de l'auberge de jeunesse
	-	aménagement d'un quai d'accostage
Heinerscheid	-	réaménagement de l'ancienne ferme "Cornely"
Larochette	-	aménagement du centre
Luxembourg	-	modernisation de la patinoire à Kockelscheuer
Mertert	-	construction d'un musée pour bateaux
Mersch	-	construction d'une nouvelle piscine
Putscheid	-	mise en valeur de la mine de cuivre à Stolzembourg
Remerschen	-	construction et aménagement d'un "visiting center" à Remerschen
	-	divers aménagements dans la zone de récréation et de loisirs
	-	aménagement d'un quai d'accostage à Schengen

Remich	-	réaménagement de l'esplanade et du quai de la Moselle
	-	construction d'une baie d'amarrage pour bateau de plaisance
	-	aménagement d'un nouveau camping pour camping-cars
Roeser	-	aménagement d'un musée rural
Rosport	-	aménagement du château Tudor
Rumelange	-	extension et réaménagement du Musée des Mines
Vianden	-	construction d'un centre d'accueil
	-	modernisation de l'auberge de jeunesse
	-	réaménagement du télésiège
	-	aménagement du noyau historique
Waldbillig	-	centre récréatif Müllerthal
Wellenstein	-	parachèvement du centre de loisirs et de récréation à Schwebsingen
	-	extension du port de plaisance à Schwebsingen
	-	aménagement d'un quai d'accostage à Bech-Kleinmacher
Weiswampach	-	centre récréatif: aménagement d'une infrastructure sports-loisirs
Wiltz	-	extension de l'auberge de jeunesse
Wilwerwiltz	-	aménagement d'un bureau touristique
Winseler	-	aménagement d'un centre de découverte de la nature
Wormeldange	-	aménagement d'un parc de loisirs à Ehnen
	-	aménagement de quais d'accostage
Diverses communes	-	pistes cyclables et aménagements annexes
Diverses communes	-	sentiers pédestres et aménagements annexes
Diverses communes	-	embellissement touristique, aménagement d'infrastructures dans l'intérêt de l'accueil des touristes et équipements de sports-loisirs
Diverses communes	-	rénovation et réaménagement de piscines
Diverses communes	-	modernisation, rationalisation, assainissement et intégration dans l'environnement naturel des campings
Entente des Communes et Syndicats d'Initiative de la Moselle Luxembourgeoise	-	acquisition d'un bateau nouveau et aménagement de quais d'accostage

Syndicats d'Initiative et autres a.s.b.l.:		*Objet*
Association des Musée et		
Tourisme Ferroviaire	-	restauration du parc ferroviaire
Beaufort	-	modernisation de la piscine
	-	réaménagement de la patinoire
Berdorf	-	Centre récréatif Martbusch: équipements sports-loisirs
Binsfeld	-	divers aménagements au Musée Rural
Bourscheid	-	mise en valeur touristique du château
Centrale des Auberges de Jeunesse Luxembourgeoises :		
	-	modernisation et extension du réseau des auberges de jeunesse
Diekirch	-	construction d'une piscine à ciel ouvert
Munshausen	-	création d'un éco-musée vivant
Remich	-	rénovation de la patinoire
Troisvierges	-	aménagement d'un bureau d'accueil
	-	aménagement d'une infrastructure sports-loisirs
Weiswampach	-	mise en place d'un système permettant la pratique du ski de fond
	-	acquisitions d'embarcations à moteur électrique
Wiltz	-	réaménagement du bureau d'accueil
Divers syndicats	-	sentiers pédestres et aménagements annexes
Divers syndicats	-	embellissement touristique
Divers syndicats	-	modernisation, rationalisation, assainissement et intégration dans l'environnement naturel de campings.

Tableau des montants alloués aux communes au cours de l'exercice 2001

communes	**objet**	**subventions allouées (en €)**
Beaufort	réaménagement du centre	73.500,00
Berdorf	aménagement piste cyclable	52.005,58
	aménagement sentier touristique	14.516,64
Boevange/Attert	éclairage de style à Buschdorf	3.098,67
Diekirch	enseignes zone piétonne	1.487,36
	réaménagement « Vieux Diekirch »	44.620,83
	aménagement musée de l'automobile	61.986,67
	sculpture	6.197,34
	acquisition nouveau bureau d'accueil	23.549,88
	éclairage de style à Diekirch	53.460,56
Ell	éclairage de style à Colpach	2.974,72

Esch-sur-Sûre	illumination sites touristiques	24.000,01
	aménagement aire de jeux	4.957,87
Heinerscheid	restauration Cornelys Millen	100.000,00
Hosingen	éclairage de style à Untereisenbach	619,73
Larochette	réaménagement du centre	65.999,99
Pütscheid	aménagement bureau d'accueil	2.478,94
Reisdorf	aménagement piste cyclable	86.706,31
	aménagement aire de repos	15.814,99
Remerschen	aménagement bureau d'accueil	8.950,12
Remich	aménagement aire de repos	36.068,51
	sculpture	24.789,35
Rosport	aménagement piste cyclable	24.789,35
Rumelange	réaménagement Musée des Mines	528.862,24
Septfontaines	éclairage de style à Leesbach	867,63
Stadtbredimus	aménagement sentier touristique	15.989,14
	acquisition pont flottant	13.064,06
Vianden	modernisation piscine	125.231,63
	modernisation auberge de jeunesse	23.117,34
Weiswampach	modernisation bloc sanitaire camping	204.957,87
Wellenstein	aménagement bureau d'accueil	4.345,99
Wiltz	rénovation immeuble Gruber	199.000,00
	Total :	1.848.009,32

Au total 342 dossiers présentés par les communes et les syndicats de communes ont été retenus par le Ministère du Tourisme dans le cadre de l'exécution du 6e plan quinquennal. Durant la période du 1.1.1998 au 31.12.2001 ces projets totalisent un investissement éligible de 78.471.533,39 €. La participation totale du Ministère du Tourisme à ces projets s'élève à 25.917.373,54 €.

Au total 9.564.208,36 € ont déjà été liquidés en faveur des différentes communes et syndicats de communes.

Tableau synoptique demandes Administrations Communales :

a) répartition par projets :

(en €)

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liq. '98-02
Infrastructures communales	31	7 443 965,80	1 016 200,78	369 605,11
Infrastructure routière	38	11 578 067,62	2 041 821,52	516 893,27
Pistes cyclables	29	10 705 450,43	6 200 709,30	933 970,93
Plantations	1	20 380,19	1 859,20	0,00
Sentiers touristiques	20	924 872,67	192 744,38	153 531,34
Eclairage de style	84	2 761 378,46	458 895,49	154 522,59
Patrimoine culturel	11	1 911 197,82	278 969,85	132 969,84
Accueil	14	2 064 750,53	458 747,49	414 957,20
Scouts/Chalets/Gîtes	6	2 207 588,07	656 902,47	90 634,83
Campings	39	8 379 082,87	2 895 470,07	1 419 811,63
Centres récréatifs/ Parcs/Sports	16	2 130 977,44	578 524,69	248 285,84
Navigation touristique	15	7 542 209,62	3 142 142,35	2 321 183,27
Enseignes décoratives	3	193 629,63	36 569,25	26 726,84
Musées	11	8 742 929,28	3 295 309,01	2 299 923,92
Auberges de jeunesse	9	8 596 116,60	3 612 576,38	264 501,05
Piscines	15	3 268 936,34	1 049 931,31	216 690,70
Total	**342**	**78 471 533,39**	**25 917 373,54**	**9 564 208,36**

b) répartition par région touristique :

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liq. '98-02
Bon Pays	48	13 464 306,48	5 139 607,63	827 492,38
Ardennes	150	22 771 069,21	6 131 831,96	3 070 456,35
Müllerthal	55	16 181 576,31	5 326 017,84	735 377,88
Moselle	79	19 788 946,95	6 237 701,78	2 701 356,97
Sud	10	6 265 634,45	3 082 214,33	2 229 524,79
Total	**342**	**78 471 533,39**	**25 917 373,54**	**9 564 208,36**

Tableau des montants alloués aux syndicats d'initiative, ententes de syndicats d'initiative et autres associations sans but lucratif au cours de l'exercice 2001

SI ou autre asbl	objet	subventions allouées (en €)
A.M.T.F.	infrastructure Train 1900	34.480,13
Fondation Carlo Hemmer	construction nouvelle Auberge de Jeunesse	998.333,99
Beaufort	rénovation patinoire	81.945,67
	modernisation piscine	132.722,39
	aménagement aires de repos	8.552,33
Consdorf	modernisation camping	3.248,45
Diekirch	aménagement nouveau bureau d'accueil	101.429,58
Echternach	aménagement appartement	7.436,81
	réaménagement musée préhistoire	6.212,01
Ettelbrück	modernisation camping	167.126,64
ETI	base de données	23.046,72
Hosingen	modernisation camping	7.436,81
Mersch	réaménagement camping	87.499,99
Munshausen	réalisation domaine touristique	605.799,44
Stolzembourg	aménagement aire de jeux	2.350,48
Troisvierges	construction bloc d'accueil/camping	132.540,96
Wiltz	équipement bureau d'accueil	4.273,76
divers SI et asbl	acquistion équipement matériel informatique et audiovisuel	1.321,27
	Total :	2.405.757,43

Au total 121 dossiers présentés par les syndicats d'initiative, les ententes de syndicats d'initiative et autres asbl, ont été retenus par le Ministère du Tourisme dans le cadre de l'exécution du 6e plan quinquennal. Durant la période du 1.1.1998 au 31.12.2001 ces projets totalisent un investissement éligible de 16.781.184,78 €.

La participation totale du Ministère du Tourisme à ces projets s'élève à 8.395.946,49 €.

Au total 5.664.339,30 € ont déjà été liquidés en faveur des différents syndicats d'initiative, ententes de syndicats d'initiative et autres asbl.

Tableau synoptique demandes SI & autres asbl

a) répartition par projets :

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liq. '98-02
Gîtes ruraux	8	382 330,42	165 125,22	132 312,57
Gîtes d'étape	1	42 380,79	9 094,10	9 227,22
Chalets	1	74 368,06	7 436,81	0,00
Auberges de Jeunesse	2	3 647 770,87	1 823 885,43	1 328 789,14
Infrastructure	10	4 731 025,14	2 843 060,89	2 032 471,37
Musées	4	56 621,11	31 157,49	6 331,00
Aires de distraction	3	35 601,70	12 734,86	11 661,51
Informatique	39	1 066 797,36	266 744,02	262 074,03
Campings	31	3 249 608,06	1 537 980,39	654 763,55
Piscines	3	2 133 588,18	1 066 258,59	803 175,02
Patinoires	6	485 813,87	236 980,98	235 496,07
Illumination	1	54 381,96	10 876,38	0,00
Equipement	2	22 521,57	11 260,86	11 260,86
Loisirs	5	78 513,31	28 537,87	26 691,98
Bureaux d'accueil	4	686 507,06	334 806,38	140 078,76
Promotion	1	33 355,31	10 006,22	10 006,22
Total	**121**	**16 781 184,78**	**8 395 946,49**	**5 664 339,30**

b) répartition par région touristique:

	N° dossiers	Part éligible	Engagement	Liq. '98-02
Bon Pays	32	4 051 204,02	1 447 095,51	550 454,91
Ardennes	51	8 936 503,19	5 069 335,22	3 791 004,86
Müllerthal	29	3 158 169,31	1 567 911,05	1 146 120,91
Moselle	4	316 170,14	158 084,25	98 543,48
Sud	5	319 138,12	153 520,46	78 215,14
Total	**121**	**16 781 184,78**	**8 395 946,49**	**5 664 339,30**

3) Hôtellerie

Le 6e programme quinquennal (1998-2002) prévoit des subventions en capital ou en intérêts pour les établissements hôteliers qui, après les travaux d'extension, n'ont pas plus de 75 chambres ainsi que pour la construction d'établissements nouveaux de 75 chambres au maximum.

Les investissements ayant pour objet la modernisation ou la rationalisation d'un établissement hôtelier, réalisés au cours du 6e programme quinquennal, sont subventionnables jusqu'à concurrence d'un plafond de 60 millions de francs. Ce plafond ne s'applique ni à la construction d'établissements hôteliers nouveaux, ni à l'extension d'établissements hôteliers existants.

Le sixième programme a par ailleurs innové en ce sens que les établissements hôteliers en milieu urbain pourront désormais bénéficier des mêmes conditions d'octroi de subventions pour des projets de modernisation et de rationalisation que l'hôtellerie en milieu rural.

Les taux de subvention ont été fixés comme suit:

a) Une subvention maximum de dix pour cent 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 W.C.

- 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 quinze pour cent 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 3 août 1998 fixant les modalités d'octroi des subventions en capital ou en intérêts destinés à l'hôtellerie.

c) Une subvention maximum de quinze pour cent 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 3 août 1998 fixant les modalités d'octroi des subventions en capital ou en intérêts destinés à l'hôtellerie.

Les taux de subvention prémentionnés 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 l'aménagement d'établissements d'hébergement dans le cadre d'immeubles existants à valeur culturelle.

Rappelons que dans le cadre du 5e programme quinquennal 287.854.000.- francs ont été alloués à l'hôtellerie.

La première tranche du 6e programme quinquennal (75 Mio) a été répartie entre 25 bénéficiaires.

26.878.000.- francs ont été investis dans la construction d'établissements d'hébergements nouveaux à Luxembourg (2 établissements) et à Bour, Dudelange et Remich, tandis que 48.122.000.- francs ont été affectés à des travaux de modernisation, de rationalisation et d'extension d'établissements existants.

La deuxième tranche du 6e programme quinquennal (45 Mio) a été répartie entre 38 bénéficiaires. 2.250.000.- francs ont été investis dans la construction d'établissements d'hébergement nouveaux à Born, Luxembourg, Remich et Schifflange, tandis que 42.750.000.- francs ont été affectés à des travaux de modernisation, de rationalisation et d'extension d'établissements existants.

La troisième tranche du 6e programme quinquennal (70 Mio) a été répartie entre 34 bénéficiaires. Ces 70 Mio ont été investis dans des travaux de modernisation et de rationalisation d'établissements existants ainsi que dans les travaux de transformation et d'achèvement d'un hôtel (dans la région touristique de la Moselle) dont la construction avait débuté il y a une dizaine d'années.

La quatrième tranche du 6e programme quinquennal (58 Mio) a été répartie entre 29 bénéficiaires. 16.389.000.- francs ont été investis dans la construction d'établissements d'hébergement nouveaux à Canach, Olm et Pommerloch, tandis que 41.611.000.- francs ont été affectés à des travaux de modernisation, de rationalisation et d'extension d'établissements existants.

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 sixième programme quinquennal (1998-2002), un taux de subvention de vingt pour cent 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 existants, la construction, la modernisation ou l'extension d'une auberge de jeunesse ainsi que la mise en valeur touristique du patrimoine culturel.

Pour l'exercice 1995, 5.000.000.- francs ont été répartis entre 13 investisseurs privés (10 subventions pour gîtes ruraux et 3 subventions pour la mise en valeur touristique du patrimoine culturel).

Dans le cadre du cinquième programme quinquennal 21.074.445.- francs ont été alloués en vue de l'aménagement de gîtes ruraux et de la mise en valeur du patrimoine culturel.

Pour l'exercice 1998, 2.496.000.- francs ont été répartis entre 10 investisseurs privés pour l'aménagement de gîtes ruraux.

Pour l'exercice 1999, 4.591.000.- francs ont été répartis entre 8 investisseurs privés pour l'aménagement de gîtes ruraux.

Pour l'exercice 2000, 2.171.000.- francs ont été répartis entre 6 investisseurs privés pour l'aménagement de gîtes ruraux.

Pour l'exercice 2001, 423.000.- francs ont été alloués à 1 investisseur privé pour l'aménagement d'un gîte rural.

5) Camping

En 2001, 113 terrains de campings ont été recensés, avec une capacité de 13541 emplacements. La répartition des camps dans les différentes catégories est résumée dans le tableau ci-dessous.

En première catégorie, nous comptons actuellement 89 campings avec une capacité de 12.533 emplacements, en deuxième catégorie, 14 campings avec une capacité de 697 emplacements, et en troisième catégorie, 10 campings avec une capacité de 311 emplacements.

Capacité camping en 2001

	terrains de camping nombre	*%*	*emplace-ments nombre*	*%*	*nombre moyen d'emplacements*
Catégorie I	89	78,8	12.533	92,6	141
Catégorie II	14	12,3	697	5,1	50,
Catégorie III	10	8,9	311	2,3	31
Total	113	100,0	13.669	100,0	

Nombre total de campeurs pouvant être hébergés par nuitée : 40.923

Catégorie I : 37.599
Catégorie II : 2.091
Catégorie III : 933

L'aide sous forme de subvention en capital à l'intention des exploitants de terrains de camping privés, pour la modernisation, la rationalisation et l'extension de leurs entreprises, s'est élevée à 5.157.331 Luf en 2001. Le montant des subventions accordées en 2001 a été réparti entre 16 dossiers, avec un nombre de 11 bénéficiaires.

En 2001, la Commission Spéciale « Campings » a avisé 11 dossiers présentant des investissements pour un montant total de 22.152.639 Luf.

Le 6e 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.

Depuis 1998, 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 1er novembre et le 1er 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 y a trois taux de subventionnement établis en fonction de la nature de l'investissement:
- 20% pour travaux d'intégration du camping dans l'environnement naturel, pour la construction d'une station d'épuration biologique ou par le raccordement du camping à une station d'épuration;
- 15% pour travaux de modernisation ou d'extension de l'équipement sanitaire et pour la création, l'extension ou l'amélioration d'équipements de loisirs;
- 10% pour tous autres travaux de modernisation et de rationalisation.

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

Compte tenu du mode de financement et du montant de l'investissement ainsi que des disponibilités budgétaires, la subvention en capital peut être remplacée partiellement ou globalement par une bonification d'intérêts.

6) Investisseurs privés

Le 6e programme quinquennal (1998-2002) maintient pour les projets d'équipement de l'infrastructure touristique à caractère régional le taux de subvention de quinze pour cent du coût total des investissements n'excédant pas cent millions.

Pour des projets d'équipement de l'infrastructure touristique d'envergure, répondant aux besoins de plusieurs régions, des subventions en capital de vingt pour cent au maximum du coût total des investissements n'excédant pas cent millions peuvent être accordées.

Rappelons que 5.565.000.- francs ont été alloués au secteur privé entre 1983 et 1997 dans le cadre du 5e programme quinquennal..

Pour l'exercice 1998, 852.358.- francs ont été alloués à 1 investisseur privé.

Pour l'exercice 1999, 8.988.000 francs ont été répartis entre 2 investisseurs privés, dont l'un a réalisé 3 projets différents.

Pour l'exercice 2000, 5.386.000.- francs ont été répartis entre 3 investisseurs privés.

Pour l'exercice 2001, 5.000.000.- francs ont été alloués à 1 investisseur privé.

III. CONCEPT STRATEGIQUE GLOBAL POUR LE TOURISME LUXEMBOURGEOIS

Le Ministère du Tourisme publiera prochainement un rapport réalisé par le "Europäisches Tourismus Institut GmbH" de l'Université de Trèves portant sur l'évolution du tourisme au Grand-Duché de Luxembourg.

En 1992, le même institut avait mis au point un concept stratégique pour développer le tourisme au Luxembourg.

En 2001, il s'agissait de jeter un regard critique quant au succès du concept.
Le rapport comporte ainsi deux parties:

- la vérification de la mise en œuvre du concept, afin de déterminer si les mesures proposées en 1992 ont été suivies,
- la formulation de mesures supplémentaires visant à favoriser le développement touristique du Luxembourg.

Le but de ce rapport sera de relancer la mise en œuvre des mesures issues de l'étude de 1992 et de préparer le Luxembourg aux prochains défis dans le domaine touristique.

Par ailleurs, suite à une demande d'interpellation sur le bilan et les perspectives de la politique du tourisme luxembourgeoise et en vue de préparer l'élaboration du prochain programme quinquennal d'équipement de l'infrastructure touristique, un large débat sur le tourisme au Grand-Duché de Luxembourg a eu lieu, en octobre 2001, dans le cadre d'une session ordinaire de la Chambre des Députés.

IV. ECO-LABEL DANS LE DOMAINE DU TOURISME

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, d'une part, une meilleure protection de l'environnement naturel tant du point de vue de la salubrité que celui de l'esthétique d'autre part.

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.

Le catalogue des critères a été arrêté fin 1998 par le comité de suivi, dans lequel sont représentés, à côté du Ministère du Tourisme et la Fondation Oeko-fonds, l'Office National du Tourisme, le Ministère de l'Environnement, le Ministère de l'Energie, la Chambre de Commerce, Horesca, les associations de campings Camprilux et l'Association des Propriétaires de Camping, le Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck, le Lycée Technique de Bonnevoie et l'Association pour la Promotion du Tourisme Rural.

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

En 2000, les critères ont été réévalués et actualisés à la lumière des expériences acquises dans le passé et sont d'application depuis 2001.

Rappelons encore que le Ministère du Tourisme et l'Office National du Tourisme sont titulaires de la marque déposée « Ecolabel », dont l'attribution est valable pendant deux ans.

Ainsi, en 2001, 16 établissements classés ont dû se soumettre au contrôle en vue du renouvellement de leur label.

14 établissements se sont présentés pour ce contrôle et ont obtenu le renouvellement, 2 établissements se sont retirés.

En même temps, 4 nouveaux candidats se sont présentés dont 2 ont obtenu le label.

Actuellement, la situation des établissements classés se présente comme suit :

Campings :	8
Gîtes ruraux :	7
Hôtels :	6

V. SENTIERS TOURISTIQUES ET PISTES CYCLABLES

1) sentiers touristiques

Au début de l'an 1999, le Ministère du Tourisme avait été contrait d'avoir recours à une main d'œuvre externe pour pouvoir assurer le balisage des sentiers touristiques nationaux et internationaux. Le recours à des révisions systématiques et complètes est essentiel et indispensable afin de garantir un produit touristique de qualité.

Le contrat avait été conclu avec une asbl ayant 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.

Le contrat comprend la supervision administrative, respectivement la supervision par un chef d'équipe du projet « Naturaarbechten », ainsi que l'encadrement psycho-social par l'équipe des Foyers et Services de l'Entraide asbl.

Vu que l'asbl a travaillé à l'entière satisfaction du Ministère du Tourisme, le contrat a été renouvelé pour l'an 2001.

Durant cette année l'équipe composée de 3 personnes a pu entamer la révision des 23 sentiers nationaux qui comptent quelques 850 kilomètres. Ces travaux d'entretien devraient se prolonger jusqu'au printemps 2002.

En dehors de ces travaux cette même équipe a dû intervenir une bonne vingtaine de fois pour la remise en état du balisage sur les sentiers auto-pédestres.

L'entretien des sentiers touristiques est assuré par les syndicats d'initiative, les communes ou encore d'autres associations oeuvrant en faveur du tourisme. Sans leur engagement et la mise à disposition d'une main d'œuvre souvent bénévole, il serait impossible de maintenir notre réseau de sentiers touristiques en bon état.

Or, force est de constater que le travail à titre bénévole est en régression.

C'est dans cette optique que le Ministère du Tourisme avait déjà réalisé d'importants travaux préparatoires en 2000 afin de mettre sur pied un concept, garantissant l'entretien des sentiers

touristiques. Ceci signifie en pratique, qu'à partir du printemps 2001 une deuxième équipe de chômeurs, encadrée par un chef d'équipe, a pu être mise à disposition des syndicats d'initiative qui désirent bénéficier d'une telle aide. Cette aide a fait ses preuves dans l'entretien constructif des sentiers touristiques comme p.ex la réhabilitation d'escaliers, de gardes corps et de passerelles. Le travail de cette équipe ne s'est donc pas limité aux travaux de fauchage et de nettoyage. Vu le grand succès auprès des différents syndicats d'initiative dont : Basbellain, Bech, Consdorf, Ettelbrück, Hoscheid, Kaundorf, Neunhausen, Stolzembourg, Vianden et Wasserbillig, il est prévu d'étendre cette offre sur 12 mois pour l'an 2002

La mise en place d'un système de fléchage uniforme pour les promenades locales, qui a d'abord été introduit dans le nord du pays, a été adopté par bon nombre de syndicats et de communes d'autres régions touristiques. Le Ministère du Tourisme entend poursuivre ce projet afin d'étendre l'uniformisation du balisage des sentiers locaux sur tout le territoire du Grand-Duché.

Dans le même ordre d'idées et sur initiative du Ministère du Tourisme, plusieurs syndicats resp. communes ont restructuré leurs réseaux de sentiers touristiques dans l'optique d'une réduction du nombre de sentiers ou bien d'un regroupement de différents sentiers locaux.
Dans le cadre de ces travaux de restructuration l'équipe de chômeurs qui est à la disposition du Ministère du Tourisme a pris en charge les travaux de balisage des sentiers locaux de plusieurs syndicats d'initiative ou communes dont Berbourg, Feulen, Grevenmacher, Manternach, Mertert, Useldange et Wasserbillig.

Par ailleurs, le Ministère du Tourisme a participé à la réédition du guide intitulé « Se promener avec les CFL » Cette réédition tient compte des modifications de tracés réalisées ces 2 dernières années.

Sur le plan international, le Ministère du Tourisme a participé aux journées de la 32ième rencontre annuelle de la Fédération Européenne de la Randonnée Pédestre à Strasbourg. Dans le cadre de cette manifestation, la FERP avait organisée le 1er Salon Européen de la Randonnée Pédestre.

Notre département était co-organisateur de la manifestation « Euro Rando 2001 ».Cette manifestation avait rassemblé des milliers de randonneurs convergeant de toute l'Europe sur 10 axes de marche vers Strasbourg. Les randonneurs des diverses fédérations et organisations nationales appartenant aux 23 pays membres de la FERP se sont relayés pendant plusieurs mois de l'année 2000 et 2001 sur les sentiers européens pour se rencontrer fin septembre à Strasbourg. Deux de ces axes ont traversé le Grand-Duché en août 2001

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 460 km qui ont été réalisées en grande partie grâce à l'initiative spontanée des autorités nationales et locales. Ces initiatives pour louables qu'elles étaient, 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 d'un guide touristique pour cyclistes.
Le nouveau guide "VeloTour Luxembourg – Les plus beaux circuits-découvertes sur pistes cyclables" permet de découvrir le pays à coup de pédale . En collaboration avec la "Lëtzebuerger Velos-Initiativ", la maison d'édition a conçu un guide unique en son genre adapté à tous les cyclistes, quels que soient leur âge ou leur niveau d'entraînement. Ce guide trilingue (allemand, anglais, français) avec carte cycliste complète est disponible à partir du mois de juillet. Les 11 circuits présentés sur les 144 pages richement illustrées du guide "VeloTour Luxembourg – Les plus beaux circuits-découvertes sur pistes cyclables » font découvrir les paysages luxembourgeois dans toute leur richesse et leur diversité.

Une carte cycliste complète, la première du genre, a été réalisée à une échelle de 1:50 000 spécialement pour ce guide en collaboration avec l'Administration du cadastre et de la topographie. A côté du réseau national de pistes cyclables, elle comprend des circuits locaux et les 11 circuits proposés. D'autres données doivent permettre au cycliste de se faire une idée bien précise du circuit choisi: distances, types de revêtement, alternatives de tracé, dénivellations, services de réparation, etc. En plus, des pictogrammes renseignent sur l'emplacement de plaines de jeux, d'aires de repos, de musées, de sites historiques, d'hôtels, de restaurants ou de campings.

Par ailleurs, une coopération avec nos pays voisins, en vue d'une fusion des différents réseaux nationaux, est actuellement à l'étude.

Dans ce même contexte, le Ministère du Tourisme est membre de l'Association Européenne des Voies Vertes. Un des buts de l'association est le développement de voiries pour le trafic non-motorisé à travers toute l'Europe.

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 2001 comme suit :

- *PC1 Piste cyclable du Centre*

Ville de Luxembourg : réseau périphérique
Travaux achevés

- *PC2 Piste cyclable d'Echternach*

Luxembourg-Ville – Echternach
Travaux achevés
Dans le cadre des travaux d'urbanisation du Kirchberg et de la réalisation de la « Nordstrooss », plusieurs modifications ont été apportées au tracé.

- *PC3 Piste cyclable des Trois Rivières*

Vianden – Echternach – Wasserbillig – Schengen
Il est envisagé de modifier le tracé entre Hoesdorf et Bettel. Le tracé, qui emprunte actuellement la N10, présente en effet quelques problèmes de sécurité pour le cycliste.
Dans le cadre du réaménagement de la traversée de Reisdorf, les travaux pour la construction d'un passage souterrain ont pu être achevés et le tracé de la piste cyclable a été légèrement modifié. Des travaux d'entretien constructif sont à prévoir pour les tronçons Reisdorf / Wallendorf-Pont, Dillingen / Grundhof et Bollendorf-Pont / Echternach.
Le commencement des travaux sur le tronçon Bollendorf-Pont / Echternach a dû être reporté.
Le tronçon Moersdorf-Wasserbillig sera réalisé dans le cadre des travaux de réaménagement de la N10. Ces travaux ont débuté au courant de l'année dernière. Les travaux pourraient éventuellement être achevés d'ici l'an 2003.
La liaison Wasserbillig – Mertert est encore à l'étude.
La piste emprunte entre Mertert et Remich la N10 où une bande marquée visiblement sera réservée aux cyclistes.
La partie Remich – Schengen a été construite dans le cadre du projet de la N10.

- *PC4 Piste cyclable de la Syre*

Junglinster – Mertert
Piste cyclable à l'étude

- *PC5 Piste cyclable de l'Ernz Blanche*

Junglinster – Dillingen

Les travaux pour un premier tronçon entre le lieu-dit « Soup » et Medernach ont pu être achevés en 2000.

Le reste du tracé est à l'étude.

- *PC 6 Piste cyclable des 3 Cantons*

Pétange – Schifflange – Bettembourg – Mondorf/Bains – Remerschen

Quelques tronçons ont déjà été réalisés entre Pétange et Bettembourg.

Le reste du tracé est à l'étude resp. en construction

- *PC 7 Piste cyclable « Jangeli »*

Remich – Mondorf/Bains

Piste cyclable en projet.

- *PC8 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.

- *PC9 Radiale de l'Ouest*

Sanem – Leudelange – Reckange

Travaux achevés en majeure partie. Reste à réaliser la liaison Leudelange – réseau périphérique de la Ville de Luxembourg

- *PC10 Jonction de Leudelange*

Liaison entre Leudelange / Bettembourg et la PC6

Piste cyclable en phase de réalisation

- *PC 11Jonction de Hespérange*

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

Piste cyclable à l'étude

- *PC 12Piste cyclable de l'Attert*

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

Travaux achevés.

La jonction entre la ligne de l'Attert et la continuation vers la PC 16 resp. PC 3 sera réalisée dès que le tronçon traversant Colmar-Berg a été achevé. Une première partie de cette traversée a pu être achevée en 2000 (tronçon « Piscine/Parking Good Year).
A noter que le cycliste doit emprunter actuellement une route secondaire jusqu'à Ettelbruck. Le projet d'une liaison directe entre Colmar-Berg et Ettelbruck est à l'étude.

- *PC 13Jonction 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 reliant ainsi le réseau national. La commune de Bertrange, quant à elle, a projeté de relier son réseau à celui de la Ville de Luxembourg assurant ainsi la liaison Luxembourg – Bertrange – Mamer – PC 12.

- *PC 14Piste cyclable Eisch – Mamer*

Mamer – Kehlen – Mersch
Piste cyclable à l'étude

- *PC 15Piste cyclable de l'Alzette*

Luxembourg – Mersch – Ettelbruck
Tronçons Luxembourg – Walferdange et Lintgen – Mersch : travaux achevés.
L'Administration des Services Techniques de l'Agriculture vient de présenter un projet définitif pour le tronçon Mersch – Colmar-Berg. Les travaux ont débuté en été 2001.
Les travaux pour la liaison Steinsel/Heisdorf – Helmdange qui ont commencé fin 99 ont pu être achevés au courant de cette année. La liaison Helmdange – Lorentzweiler pourrait être réalisée sous peu.
Le reste du tracé Lorentzweiler - Lintgen n'a pas encore été arrêté définitivement. Une partie de ces travaux pourraient être réalisés dans le cadre des travaux d'aménagement de la « Nordstrooss ».

- *PC 16Piste cyclable de la Moyenne Sûre*

Kautenbach – Ettelbruck – Diekirch – Reisdorf
Tronçon Ettelbruck – Reisdorf : travaux achevés.
Tronçon Ettelbruck – Kautenbach :
Ce tronçon se compose en principe de 3 lots à savoir :

- liaison Ettelbruck-Niederfeulen et Welscheid-Goebelsmühle
  ces deux liaisons suivent presque exclusivement des chemins ruraux existants
- la liaison Niederfeulen-Welscheid
  la réalisation de ce tronçon devrait se concrétiser sous peu
  Les travaux pour ces 2 tronçons pourraient éventuellement être entamés en 2002

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

- *PC 17Piste cyclable de l'Ouest*

Noerdange – Rambrouch – Bavigne – Winseler
La liaison Noerdange – Rambrouch est pratiquement achevée, à l'exeption du contournement de Rambrouch et de la sortie de Koetchette.
Le reste du tracé est à l'étude.

- *PC 18embranchement de Perlé*

Rambrouch – Rombach/Martelange
Reste à terminer la liaison Ardoisières – Rombach/Martelange

- *PC 19embranchement du Lac*

Bavigne – Lac de la Haute Sûre
Piste cyclable à l'étude.

- *PC 20Piste cyclable de la Wiltz*

Kautenbach – Wiltz – Schleif – frontière belge (vers Bastogne)
Tronçons Wiltz – frontière belge et Kautenbach-Merkholtz/halte : travaux achevés.
L'aménagement du tronçon Merkholtz/halte – Wiltz comporte des difficultés techniques majeures et une réalisation dans l'immédiat ne semble pas possible.

- *PC 21Piste cyclable du Nord*

Kautenbach – Wilwerwiltz – Troisvierges – frontière belge (vers St. Vith)
Tronçon Kautenbach – Wilwerwiltz : travaux achevés.
Le reste du tracé est à l'étude.

- *PC 22Piste cyclable de l'Oesling*

Wilwerwiltz – Hosingen – Putscheid – Vianden
La liaison Lellingen – barrière de Hosingen devrait se concrétiser sous peu. Les travaux pour le passage souterrain sur la N 7 au « Schinker » ont pu être achevés fin 2001.
Le reste du tracé est encore en projet.

- *PC 23Jonction de Tandel*

Liaison entre PC 16 et PC 22
Un premier tronçon a été réalisé dans le cadre des travaux de réaménagement de la N17 à Tandel. Le reste de la liaison est à l'étude.

3) Circuits VTT

Les 3 Ententes des Syndicats d'Initiative du Nord avaient introduit dans le cadre du programme Leader II fin 1999 une demande concernant la réalisation d'un réseau de circuits VTT. Ce projet s'est concrétisé et développé au courant de l'année 2000 et a pu être finalisé au courant de cette année.

Le nouveau guide intitulé « Mountainbike Tour Luxembourg » a été présenté en août .

Ce guide, qui comprend une carte des circuits, est disponible dans deux versions linguistiques (allemand/anglais et français/néerlandais).

Les différentes feuilles détachables de ce guide, présenté sous un format classeur pratique, de même que les annexes contiennent de nombreuses informations et adresses concernant les différents circuits. Par ailleurs, une carte détaillée des Ardennes luxembourgeoises à une échelle de 1:50.000 basée sur la carte de l'Administration du Cadastre et de la Topographie comprend non seulement les 15 circuits, mais également les différents chemins permettant de les combiner entre eux, ainsi que des pictogrammes qui reprennent les adresses d'ateliers de réparation, les auberges ou encore les lieux d'excursion. Le verso des différentes feuilles décrit le circuit en question, la route à suivre pour y accéder, les points de départ et d'arrivée, les reliefs, un plan stylisé et des informations pratiques. Le recto offre des conseils d'excursion dans les environs.

Le balisage des 300 km de pistes, réalisés par les soins du Ministère du Tourisme, a pu être achevé au moment de la parution du guide. 2.000 éléments de signalisation permettent aux amateurs de VTT de s'orienter. Des panneaux d'information et d'orientation sont installés au départ de chaque circuit.

Notre département a pris en charge les frais pour la mise en place du balisage ainsi que des panneaux d'information et d'orientation.

VI. CONCOURS SCHEIN DIERFER A STIED

Suite à un changement de structure, le concours est organisé sur base régionale depuis 1991. Le pays est subdivisé en trois régions, à savoir:

- Ardennes
- Centre/Ouest/Sud
- Mullerthal/Moselle/Centre

Les localités sont réparties en 4 catégories selon le nombre d'habitants:

1. 1 - 100 habitants
2. 101 - 1000 habitants
3. 1001 - 3000 habitants
4. plus de 3000 habitants

En 2001, tout comme les 2 années précédentes, les nouveaux aménagements et/ou les nouvelles plantations ont été plus particulièrement pris en considération, à côté des critères d'appréciations généraux (présentation générale, entrées de la localité, etc.)

Le concours de l'année 2001 a été organisé dans la région Centre/Ouest/Sud (cantons de Rédange, Mersch, Capellen, Esch/Alzette). 33 localités y ont participé. Sur proposition du jury institué par le Ministère du Tourisme, 5 prix ont été attribués dans les catégories 2, 3 et 4 ainsi qu'un prix spécial pour le meilleur nouvel aménagement. Des prix spéciaux ont été décernés par la Ligue du Coin de Terre et du Foyer ainsi que par Natura et la Fédération Horticole Professionnelle Luxembourgeoise.

Liste des lauréats:

Catégorie 2:	1er prix:	Schrondweiler (AC Nommern))
	2e prix :	Saeul (AC Saeul)
Catégorie 3 :	1er prix :	Eischen (AC Hobscheid)
		Steinfort (S.I. Steinfort)
Catégorie 4 :	1er prix :	Schifflange (AC Schifflange)
Prix spécial nouvel aménagement :		Steinfort (AC Steinfort)

Prix décerné par Natura : Clemency
Prix décerné par la Fédération Horticole : Saeul
Prix décerné par la Ligue du Coin de Terre et du Foyer : Schrondweiler

VII. TOURISME DE CONGRES

Le tourisme de congrès reste un des segments sur lesquels l'intérêt et les efforts des responsables du tourisme luxembourgeois doivent continuer à se focaliser. En effet, l'intérêt du tourisme de congrès pour l'économie luxembourgeoise est évident. Tout d'abord, les organisations de foires, de congrès, de séminaires et de voyages de motivation permettent d'élargir la saison touristique et donnent l'occasion à de nombreux visiteurs de séjours en ville alors qu'ils ne seraient sans doute jamais venus. Il s'agit donc de 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'ils engagent font de cette forme de tourisme un segment touristique à haute valeur ajoutée dont profite essentiellement le commerce de ville qui héberge les congressistes.
En effet, **le développement économique** est assuré sachant que toute manifestation nécessite de très nombreux autres services ou produits, tels que l'Hôtellerie, la Restauration, le Matériel de son ou vidéo, Hôtes, plantes vertes, bar, discothèques, cadeaux souvenirs, blanchisseries etc..

Le tourisme de congrès est aussi le segment touristique **où la concurrence est la plus soutenue**, sachant que pas moins de 60% des congrès et séminaires au niveau mondial sont organisés en Europe. 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 et 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 par des organisations plus nombreuses.

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 du 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 Centre 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.

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 prospections (en 2001 à Francfort), des « sites inspections » (organisées en collaboration avec des partenaires comme la société d'aviation nationale luxembourgeoise, la Chambre de Commerce et l'Office National du Tourisme), la fréquentation de foires professionnelles et l'accueil d'organisateurs de congrès au Centre de Conférence.

Ainsi, en 2001, la Société était présente sur les salons professionnels CONFEX (Conference Exhibition) à Londres, EIBTM (The European Incentive & Business Travel & Meetings Exhibition) à Genève, WORLD MEETINGS à Amsterdam et MEETING & WELTRA à Bruxelles.

International CONFEX, avec 1'300 exposants et plus de 9'000 visiteurs en 3 jours, est un des plus importants forums annuels de l'industrie des congrès et d'incentives organisé au Royaume-Uni.

Le salon EIBTM (The European Incentive & Business Travel & Meetings Exhibition) reste le numéro un des salons professionnels en Europe dans le secteur du tourisme d'affaires, de congrès et d'événements. Cette année près de 3'250 exposants (3'000 exposants en 2000) de 105 pays ont accueilli en tout quelques milliers d'invités, décideurs, organisateurs et agences intermédiaires qui sont venus pour se renseigner, se documenter, négocier et placer leur prochain congrès ou voyage de motivation.

Alors que le salon MEETING & WELTRA est principalement visité par des organisateurs, sociétés et agences belges, celui d'Amsterdam accueille une grande partie des « key buyers » internationaux.
Le but principal de la participation de Luxembourg Congrès aux foires d'Amsterdam et de Bruxelles était de nouer de nouveaux contacts avec des clients potentiels belges et néerlandais.

Au niveau de la gestion du Centre, la Société a pu enregistrer quelque 4'296 nuitées, abstraction faite des réunions de l'OTAN et des Conseils des Ministres des mois d'avril, juin et octobre à Luxembourg.
3'837 personnes ont été comptées durant les 37 manifestations (53 en 2000 et 48 en 1999) organisées au Centre de Conférence,. La durée moyenne par manifestation était de 1.6 jours.
A l'Hémicycle 31 manifestations (49 en 2000 et 34 en 1999) différentes ont pu accueillir 10'951 participants. La durée moyenne par manifestation était de 1.4 jours.

VIII. RELATIONS INTERNATIONALES ET COOPERATION TRANSFRONTALIERE

Le Groupement Européen des Ardennes et de l'Eifel se composant des sections allemande, belge et luxembourgeoise a entamé les projets suivants :

- préparation des festivités à organiser dans le cadre du 25e anniversaire du Monument de l'Europe à Ouren,
- un nouveau balisage de la route verte Ardennes-Eifel,
- mise en œuvre de la restauration du pont Georges Wagner à Ouren,
- discussion sur le balisage de la piste cyclable Aix-la-Chapelle – Echternach – Trèves.

L'exécution de ces projets dépend des autorités compétentes des sections nationales quant aux autorisations à accorder et quant au financement.

Le Parc Naturel Germano-Luxembourgeois, dont fait partie du côté luxembourgeois entre autres **le Parc Naturel de l'Our,** a réalisé la première phase du « Kultur- und Erlebnisweg », projet soutenu par le programme INTERREG II.
Depuis plusieurs années déjà, la Commission Gouvernementale insiste à mettre en exécution un concept « marketing » dont enfin la première partie vient d'être fournie. Ce projet est également suivi par le programme INTERREG II. Concernant le **Parc Naturel de l'Our**, il y a lieu de souligner la bonne collaboration entre le syndicat des communes SIVOUR et les Ministères concernés. L'étude détaillée vient d'aboutir et la consultation publique est en train d'être lancée.

Les activités du groupe de travail « Tourisme » fonctionnant dans le cadre de la **Commission Régionale Sarre-Lor-Lux-Trèves-Palatinat Occidentale** ont continué à être axées sur la mise en œuvre pratique du projet « La Moselle, Vallée Européenne », notamment de trois des produits à réaliser prioritairement : « VéloTourMoselle », « Chemin Mosellan de Grande Randonnée » et « Route des Romains ». En effet, un contrat d'ouvrage a été signé entre l'E.T.I. et les pays - membres du groupe de travail « Tourisme » de la Commission Régionale avec comme objectif de définir un plan de signalisation homogène et cohérent dans la « Vallée Européenne de la Moselle » pour les trois produits susmentionnés. L'Institut Européen de Tourisme à l'Université de Trèves (E.T.I.) assure la gestion et la coordination du projet dans son ensemble.

Hormis le thème « Vallée Européenne de la Moselle », le groupe de travail « tourisme », dans la continuité des conclusions du 5ième Sommet de la Grande Région, a acté un rapprochement

avec le groupe de travail « culture » sur les cinq thématiques très concrètes. Ainsi, des collaborations et de réunions de travail ont eu lieu sur les thèmes suivants :

- tourisme industriel,
- tourisme de mémoire,
- route des Cisterciens,
- passeport pour musées de la Grande Région,
- mise en place d'une base de données d'information touristiques et culturelles.

Outre la réalisation du circuit « VéloTourMoselle », la connexion du réseau national de pistes cyclables aux réseaux à l'étranger permettra sans doute de rehausser l'attractivité de notre produit. Par ailleurs, le réseau ainsi revalorisé constitue un moyen marketing de premier ordre, permettant la promotion tant du réseau de pistes cyclables que de la destination touristique luxembourgeoise. C'est dans cet ordre d'idées que le Ministère du Tourisme, dans le cadre du projet **REVER, réseau vert européen,** a participé activement à la mise en place d'un réseau transfrontalier de pistes cyclables, principalement sur des infrastructures anciennes hors d'usage, comme les voies de chemin de fer désaffectées. Le projet a été co-subventionnée par la Commission Européenne dans le cadre du programme communautaire INTERREG – IIC. Le projet a été clôturé en 2001.

Au niveau de la région frontalière germano-luxembourgeoise et plus particulièrement dans le Parc Naturel Germano–Luxembourgeois, un nouveau produit touristique transfrontalier a été créé, à savoir **le sentier des rochers germano-luxembourgeois**. Ce projet a été co-subventionnée par la Commission Européenne dans le cadre du programme communautaire INTERREG – II.
Dans de nombreux domaines, la coopération transfrontalière ne peut se traduire sur le terrain sans la participation des communes :

- Dans le cadre de l'EUREGIO Saar-Lor-Lux-Rhin, organe de représentation des intérêts communaux dans la Grande Région, le Ministère du Tourisme a soutenu la réalisation d'une brochure d'appel promouvant le tourisme à vélo dans la région des trois frontières. Par ailleurs, les travaux au sein de ce groupe de travail « tourisme » de l'Euregio ont abouti à la réalisation d'un passeport touristique dans la région Saar-Lor-Lux-Rhin, reprenant vingt-cinq sites touristiques les plus significatifs de la région.
- Le Ministère du Tourisme a contribué activement à la mise en place de bureaux d'information touristique transfrontalière à Perl et à Wasserbilligerbrück. Ces projets ont été co-subventionnés par la Commission Européenne dans le cadre du programme INTERREG – II et ont été clôturés en 2001.

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. En

2001, il s'est notamment consacré à l'examen et à la discussion des politiques gouvernementales en matière de financement des offices touristiques nationaux ainsi qu'à l'harmonisation et l'échange de statistiques touristiques.

Sur le plan des activités de **l'Union Européenne**, l'année 2001 s'est avérée très encourageante concernant la mise en œuvre du plan d'action européen en faveur du tourisme.

Sur base des actions prioritaires proposées par les cinq groupes de travail dans leurs rapports finaux, la Commission a présenté en novembre 2001 un rapport intitulé « Une approche coopérative pour l'avenir du tourisme européen ».

Ce document propose un cadre opérationnel et une série limitée de mesures et d'actions à mettre en place par les différents acteurs du Tourisme. Il a fait l'objet de discussions, en décembre 2001, au sein du Comité Consultatif Tourisme et du groupe «Tourisme » du Conseil.

Ces mesures, qui sont au nombre de dix, devront notamment

- créer une nouvelle dynamique pour une démarche cohérente et intégrée,
- mettre à disposition de l'ensemble des acteurs les connaissances et outils nécessaires,
- créer les outils nécessaires à la mise en œuvre des mesures spécifiques et techniques.

Parallèlement, la démarche de coopération entre les Etats membres au niveau de l'exécutif a été poursuivie, sous présidence belge, par une réunion interministérielle à Bruges, en juillet 2001.

Toujours au niveau communautaire, le dossier de la production et de la publication de **statistiques** a désormais atteint sa vitesse de croisière.

Conformément au plan d'actions communautaires en faveur du tourisme, les Etats membres avaient reconnu la nécessité d'élaborer une directive sur l'offre et la demande de base en matière de tourisme afin de permettre un accès rapide et aisé à une information fiable et comparable sur le tourisme. Cette étude, appelée « Tourismusvolumen und Reiseverhalten der Wohnbevölkerung des Grossherzogtums Luxemburg », publiée par le STATEC et cofinancée jusqu'en 1997 par la DG XXIII a été financièrement prise en charge par le Ministère du Tourisme à partir de 1998.

Au niveau de la coopération des pays du BENELUX, le Ministère du Tourisme a entamé la mise en vigueur de la nouvelle recommandation concernant la classification hôtelière.

Le tableau de classification pour le Grand-Duché, où la classification s'effectue sur base volontaire, se présente actuellement comme suit :

- catégorie 5 étoiles : 4
- catégorie 4 étoiles : 52
- catégorie 3 étoiles : 80
- catégorie 2 étoiles : 28
- catégorie 1 étoile : 9

Fondateur en 1991, avec la Rhénanie-Palatinat et la Communauté Germanophone de Belgique, de l 'Institut Européen de Tourisme à l'Université de Trèves (ETI), le Luxembourg a été un partenaire actif au sein de cet organisme qui vient de célébrer son 10e anniversaire en 2001 et qui, grâce à sa compétence scientifique, son savoir-faire pragmatique et son sérieux professionnel s'est solidement implanté, dans un marché international très disputé.

IX. ACTIONS PROMOTIONNELLES DU MINISTERE DU TOURISME

1) Publicité par le biais des réseaux de distribution traditionnels

S'il est vrai que la meilleure promotion touristique se situe à 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. Citons à ce propos :

- des annonces publicitaires visant à promouvoir le site Grand-Duché de Luxembourg en général et le Centre de Conférence au Kirchberg en particulier comme destination pour l'organisation de conférences ou pour des voyages d'affaire et d'incentive ;

- les travaux préparatoires en vue d'une deuxième émission télévisée « Kein schöner Land » sur le Grand-Duché de Luxembourg ;

- la campagne d'affichage dans les stations métro de la région parisienne, en collaboration avec l'Office National du Tourisme ;

- la publication de trois brochures d'appel sur l'offre des pistes cyclables, des pistes VTT et des circuits pédestres luxembourgeois.

- la réalisation d'un nouveau spot publicitaire, diffusé dans le cadre du SEAT OPEN sur NBC ;

- les travaux préparatoires en vue de la réalisation d'un documentaire sur le Grand-Duché de Luxembourg diffusé par la télévision tchèque (Ceska Televize) ;

- une participation dans le cadre d'un dossier spécial sur le Grand-Duché de Luxembourg dans le quotidien suédois « Dagens Industrie » ;

- la réalisation de deux émissions télévisées « Musi nach Mass » sur le Grand-Duché de Luxembourg.

2) Actions promotionnelles par le biais des représentations touristiques à l'étranger

a) Structure

Le Ministère du Tourisme est représenté à l'étranger :

- BERLIN	Ambassade du Luxembourg, Klingelhöferstrasse 7 gérante : Manon WEBER
- BRUXELLES	Ambassade du Luxembourg, avenue de Cortenbergh, 75 gérant : Claude HALSDORF
- COPENHAGUE	Farimagsgade, 1 gérante : Ellen PREGARDT-PAUR
- LA HAYE	Ambassade du Luxembourg, Nassaulaan, 8 gérante : Anne-marie HILL-DRIESKENS
- MÖNCHENGLADBACH	Bismarckstrasse, 23-27 gérant : Gert KARTHEUSER
- LONDRES	Regent Street, 122 gérant : Serge MOES
- NEW YORK	Ambassade du Luxembourg, Beekman Place, 17 Gérante : Marianne KING-BUSCHMANN
- PARIS	Boulevard des Capucines, 21 gérante : Christiane PAGES-WILHELM

b) Tâches traditionnelles

- la représentation touristique officielle vis-à-vis des institutions, organismes, médias et agents de voyages ;

- l'information des organismes, institutions et particuliers sur l'offre touristique par la diffusion de la documentation mise à disposition ;

- l'appui des institutions et organismes luxembourgeois mettant en œuvre des actions promotionnelles à l'étranger ;

- le soutien des agents de voyages ayant (ou envisageant d'intégrer) dans leurs programmes la destination du Grand-Duché de Luxembourg ;

- l'établissement de statistiques renseignant sur le genre de demandes, la provenance et le milieu social des interlocuteurs intéressés.

c) Missions spécifiques

Compte tenu de l'évolution dans le domaine de la promotion touristique, l'agent à l'étranger est obligé de faire face à des missions très diverses et parfois ambitieuses. L'agent est devenu

- un prestataire de services et un conseiller,
- un organisateur, un intermédiaire et un coordinateur,
- un centralisateur et un créateur d'information,
- un représentant-démarcheur-acquisiteur,
- un concepteur cherchant de nouvelles ouvertures en vue d'inciter les agents de voyage à inclure le Grand-Duché de Luxembourg dans leurs catalogues.

d) Participations aux foires et salons touristiques

En 2001, le Ministère du Tourisme, avec ses partenaires, a organisé et financé les foires et salons suivants :

UTRECHT	- Vakantiebeurs (janvier)
ANVERS	- Salon International des Vacances (fin javier-début février)
BERLIN	- Internationale Tourismusbörse (mars)
BRUXELLES	- Salon des Vacances (mars)
PARIS	- Salon Mondial du Tourisme (mars)
LUXEMBOURG	- Foire du Printemps (mai)
GRONINGEN	- Holiday Fair (décembre)
COLMAR	- Salon du Tourisme et des Voyages (novembre)

Il s'est concrétisé que ces présences avec un stand d'information ont un effet positif pour notre pays, non seulement du point de vue purement touristique, mais encore du point de vue économique et social. En effet, les contacts avec les milieux touristiques d'autres pays, avec les journalistes et les agents de voyages permettent de rendre plus efficaces nos actions promotionnelles.

X. ANIMATION TOURISTIQUE

Les régions suivantes sont couvertes à l'heure actuelle par un coordinateur d'animation touristique: Petite Suisse et Basse-Sûre, Moselle - Mondorf-les- Bains, Lac de la Haute-Sûre, canton de Clervaux, Sûre Moyenne et Our.

Les coordinateurs d'animation touristique travaillent sous le contrôle direct des Ententes régionales de syndicats d'initiative. Leur tâche consiste :

- dans l'organisation et la coordination d'activités culturelles, de loisirs et de guidages,

- dans l'encadrement et le divertissement de groupes de touristes de tout âge, dans l'accueil, l'information et le conseil de la clientèle touristique au niveau local et/ou régional,

- à représenter leur région touristique auprès du grand public et auprès des professionnels de l'industrie touristique.

D'autre part, ils assistent les syndicats d'initiative dans leurs travaux de planification et supervisent l'entretien des infrastructures touristiques.

Durant les mois d'été 2001, ils ont été secondés, tout comme par le passé, par une cinquantaine d'étudiants. Ceux-ci ont bénéficié d'une préparation appropriée et ont assuré l'exécution des programmes d'animation établis part les coordinateurs.

Depuis 1999, les Ententes ont créé une nouvelle association dénommée « Guides touristiques des Ardennes luxembourgeoises ». Celle-ci a pour objectif principal 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 trois Ententes dans la région des Ardennes.

En 2001, une deuxième coordinatrice d'animation touristique est venue renforcer l'Entente de la Petite Suisse et de la Basse Sûre, avec comme tâche essentielle la transposition du concept « marketing » élaboré pour la région du Mullerthal.

XI. LES ACTIVITES PROMOTIONNELLES DE L'OFFICE NATIONAL DU TOURISME EN L'AN 2001

Le nouveau Conseil d'Administration de l'ONT, en place depuis le 13 mars 2000, a lancé de façon simultanée plusieurs projets différents qui contribueront à assurer au tourisme un saut qualitatif supplémentaire.

Les démarches en marketing touristique

En 2001, l'ONT a ainsi complètement révisé le système de la publicité collective. Les nouvelles stratégies publicitaires de l'ONT décidées par le Conseil d'Administration se fondent sur les enquêtes des deux économistes spécialisés en marketing de l'ONT, les résultats d'études internationales, les propositions des bureaux du Ministère du Tourisme à l'étranger, les recommandations des associations professionnelles.
Consciente de l'importance de l'« Event-marketing » et du « Hard selling », la publicité collective de l'Office inclut désormais les offres d'arrangements forfaitaires, tout comme les différents festivals.
Dans un souci de présentation harmonieuse et actuelle, le nombre de participants a été limité. Les partenaires ont été obligés de fournir une photo de leur destination ainsi qu'un texte adapté à la cible. Enfin un visuel basé sur celui des couvertures et affiches touristiques de l'an 2001 a permis d'augmenter le degré de reconnaissance et de notoriété de la destination..

Pour la première fois, une campagne sur internet a été lancée pour atteindre, avec succès, une cible plus jeune sur le marché traditionnel belge. Cette campagne a été soutenue par l'affichage au centre de Bruxelles.

En 2001 un accent plus particulier a été mis sur la promotion en France.
Ensemble avec le Ministère du Tourisme, l'ONT a renouvelé sa campagne d' affichage dans le métro parisien. Tout comme les annonces, cette campagne s'est adressée aux hommes d'affaires qui ont été incités à découvrir les Luxembourg également comme destination de loisirs et de culture

Aux Pays-Bas la nouvelle version des campagnes a connu un réel succès et produit un grand impact sur la population.

En Allemagne, les familles, les amis des festivals de musique, les amoureux de la nature ont été les cibles favorisées.

En grande région l'ONT a pour la première fois lancé deux campagnes : l'une pour annoncer la saison, la veille de Pâques, et la seconde pour proposer le programme de la Journée Mondiale du Tourisme.

Aux Etats-Unis, l'ONT s'est rallié de concert avec l'agence touristique de New York aux actions promotionnelles de la European Travel Commission.

La Lettre Marketing axée sur les campagnes collectives, l'EURO, les conclusions de la Journée Nationale de l'Incoming et de la Randonnée ministérielle a permis de mobiliser et d'informer le secteur sur les mesures à prendre pour redynamiser l'offre. La Journée Nationale de l'Incoming a porté sur le tourisme cycliste. La création d'un guide pour cyclistes par le Ministère du Tourisme, les ententes touristiques et l'ONT en a été le fruit. Le mensuel de l'Horesca reste une tribune de valeur pour informer le secteur hôtelier de toute question relative au marketing touristique.

Relations publiques

Les nouvelles pistes VTT dans les Ardennes luxembourgeoises, le second volet des festivités dans le cadre du changement de règne à Luxembourg, les événements insolites tels que les « Jardins ouverts » « Art on Cows », expo « Bible Art », les grandes manifestaitons traditionnelles, la LuxembourgCard, le Départ du Tour de France en 2002 et l'Expogast ont été les accroches majeures pour attirer quelque 70 journalistes étrangers au Luxembourg par le biais de sept voyages d'études en groupe et 19 en voyages individuels.

Le Conseil d'Administration de l'Office a également souligné l'importance des *médias audiovisuels*. Ainsi, la présence de l'ONT dans les émissions télévisées et radiophoniques a été plus conséquente. Souvent ONT et Ministère du Tourisme ont joint leurs efforts afin d'accroître la présence du Luxembourg sur le petit écran.

En 2001 un accent particulier a été mis sur la promotion touristique en Allemagne.
Le tourisme culturel et le tourisme de loisirs pour familles ont fait l'objet des voyages d'études pour journalistes allemands. Ensemble avec le Ministère du Tourisme, l'ONT a prêté son assistance au tournage et au repérage de l'émission touristico-musicale « Kein schöner Land ». Une collaboration renforcée a eu lieu avec la radio SWR de la Sarre et des radios de la Saxe. Des émissions sur le Luxembourg passées sur le ARD et le ZDF ont fait partie des actions de 2001.

Le marché français a été investi par des voyages d'études portant sur le tourisme vert et de proximité. Un accent plus particulier a été mis sur la presse féminine par le biais de voyages d'études individuels.
La collaboration avec Radio Jerico et Radio France Bleue a permis d'atteindre une audience supplémentaire.

Aux Pays-Bas, la Vakantiebeurs d'Utrecht et le workshop d'Antor ont été tout comme l'ITB à Berlin, un lieu privilégié pour les contacts avec les journalistes.

Les voyages d'études axés sur la nature, les grandes manifestations et les nouvelles attractions ont été suivis par l'Algemeen Dagblad, Telegraaf, le Haagsche Courant, Grasduinen, Kampioen, Reisgids, Golfers magazine. La destination a également été présentée à la radio « Evangelische omroep » et à la télévision néerlandaise.

Les pistes VTT dans les Ardennes ont été au centre de voyages d'études organisées à l'adresse de rédacteurs touristiques belges. Les plus grands quotidiens et hebdomadaires, tels que De Standaard, Het laatste Nieuws, Gael, etc ont suivi l'appel de l'ONTet présenté plusieurs articles sur ce produit. Les magazines des grands touropérateurs, tels que Travel Magazine, Car & Bus ont également suivi l'invitation de l'ONT pour découvrir les nouvelles infrastructures, services et événements. Une collaboration intense a été mise sur pied avec la BRF et la BRT. Enfin, en collaboration avec le Ministère du Tourisme, l'ONT a participé à l'organisation de l'émission sur la chanteuse flamande Lisa del Bo.

Le marché autrichien a fait l'objet d'un voyage d'étude organisé ensemble avec Luxair et les Amis de l'Autriche.

Des émissions radiophoniques ont été réalisées sur le marché britannique.
Suite aux missions économiques en Asie, l'ONT a pu accueillir pour trois émissions différentes la Télévision SBS de la Corée du Sud ainsi que des rédacteurs du magazine japonais Tabi Meijin.

Enfin, l'ONT a annoncé l'avènement du Tour de France à Paris et à Dunkerque, et à l'IFA de Berlin.

Les quatre éditions des Press News ont été adressées à plus de 1.100 journalistes étrangers.

Le tourisme indigène est développé par la couverture de rubriques fixes dans Auto Touring revue, Zack, Gaart an Heem, Contacto, Flydoscope. Des émissions hebdomadaires de l'ONT ont été assurées sur les ondes de RTL 92,5, DNR, 100,7 et Radio Latina. Une collaboration intense à lieu avec le CLAE et certaines associations d'étrangers au Luxembourg, tels que le American Women's Club, ou l'Union Royale belge.

Enfin l'Agenda du Luxembourg et ses produits miroirs www.agendalux.lu et wap.agendalux.lu est devenu le numéro un de l'information au Luxembourg.

La Journée Mondiale du Tourisme placée sous le thème « Le tourisme comme instrument de la paix et du dialogue entre les cultures « a attiré quelque 9.000 spectateurs, y compris ceux venus admirer le cortège de l'UGDA, et 1650 participants aux divers concours.

Plus de 90 photos représentants des destinations luxembourgeoises sont présentées en permanence dans 22 wagons des CFL.

Enfin, l'an 2001 a permis de renforcer le service des Relations Publiques d'un second rédacteur.

Les foires et salons touristiques

Un dossier qui a retenu toute l'attention du Comité de Gérance et du Conseil d'Administration fut celui de la réorganisation de la participation aux *foires touristiques*.

Un groupe de travail a été institué par le Ministère du Tourisme et le Comité de Gérance de l'ONT, afin de définir les critères d'avenir de présentation et de participation aux foires touristiques. Une même identité visuelle pour les stands du Ministère du Tourisme et de l'ONT, la présentation thématique et par région, l'animation, la dégustation, les marchés et villes de foires, le mode de gestion, bref, tout aspect touchant la présence aux foires est discuté au sein de ce groupe de travail comprenant des représentants de chaque département du secteur touristique. L'assemblée générale de décembre 2001 a permis d'accorder aux ententes touristiques la gratuité pour la participation aux stands de l'ONT lors de foires grand public.

L'Office a été présent à 19 foires et salons touristiques. En 2001 le Luxembourg est proposé dans plus de 30 catalogues de touropérateurs, agences de voyages et d'autocaristes de neufs pays différents. La LuxembourgCard pour l'année 2002 a été offerte aux Touropérateurs tout comme les grandes manifestations « Tour de France, Giro d'Italia, Victor Hugo et Expogast » leur ont été annoncées. Les plus grands revendeurs de notre destination restent « Vrij Uit », « Jetair » et « Service Reisen ». A noter que suite à la mission économique en Hongrie le Luxembourg a pu être admis au programme du touropérateur Utazasi. Suite aux foires et salons touristiques 76 touropérateurs ont pu être accueillis à Luxembourg pour préparer leurs programmes sur notre destination. Quelque 40 partenaires ont participé aux différents stands de l'ONT en 2001.

Création de produits

L'ONT a pu mettre sur pied quelque 19 arrangements forfaitaires pour l'hôtellerie. Six portent sur de grandes manifestations, dont les festivals et la procession dansante. Trois sont ciblées sur la culture, la nature et les enfants. L'ONT propose également les arrangements forfaitaires proposant des séjours « randonnées à pied ou à vélo » de l'entente des Hôtels et Restaurants du Lac de la Haute Sûre, tout comme les arrangements du LCTO.

La LuxembourgCard, incluant comme en 2000 quelques attractions des régions limitrophes au Luxembourg, et offerte par Franctour et Vrij Uit, a suscité 20.500 entrées. La vente est toujours en progression. Sur les 2700 cartes vendues, deux tiers étaient des cartes pour familles et groupes. Les cartes pour un jour font 58% des ventes. L'ampleur de la vente dans les 140 « Sales Points » dépend souvent du caractère engagé du vendeur. La capitale et Vianden restent les sites les plus visités par le bais de la LuxembourgCard.

Edition et Diffusion

Depuis le mois d'avril 2001, deux conventions ont été signées, l'une avec le Ministère de la Culture, l'autre avec le Ministère de la Famille en vue de la publication en commun de l'Agenda du Luxembourg (tirage moyen 85.000 exemplaires), comme agenda national. Depuis, l'Agenda a connu un lay-out plus dynamique, plus ordonné, plus lisible encore et le nombre d'abonnés va toujours croissant.

Le nouveau Conseil d'Administration de l'ONT a également progressé sur la voie du saut qualitatif en prenant les initiatives suivantes au niveau de *l'édition touristique*:
- toutes les brochures touristiques ont été éditées sur un papier recyclé de 90/150g.

- elles ont été rehaussées d'une jaquette plus solide permettant un accroissement du volume de chaque édition de 4 pages

- les régions touristiques sont présentées par des pages panoramiques

- l'iconothèque a été considérablement augmentée et mise à jour.

- un nouveau lay-out a été développé pour la brochure «Sites et Attractions»

- un nouveau lay-out commun a été défini et mis en place pour l'ensemble des guides d'hébergement en tenant compte de l'adaptation à l'EURO.

- un nouveau lay-out en commun pour les couvertures des brochures a été défini pour l'an 2002

- les brochures « Locations » de l'ONT et "Vacances à la ferme" de l'APTR ont fusionné
- le guide des hôtels et restaurants a fusionné avec le catalogue "Séjours thématiques". Le guide des hôtels propose un encart de huit pages avec le calendrier des grandes manifestations.

- Un guide des enfants, en collaboration avec le SNJ et l'ISERP est en préparation.

La gamme des prospectus d'appel nationaux a été largement élargie en conséquence notamment de la participation aux missions économiques: aux éditions anglaise, française, allemande et néerlandaise se sont jointes des versions en italien, en espagnol, en japonais et en russe.

Le service de l'édition renforcé en 2000 par l'engagement d'un graphiste, a encore été soutenu en 2001par l'engagement d'une coordinatrice des travaux de publications de l'Office.

Un nouveau film dynamique et au goût du jour, incluant tant les nouvelles attractions que les grandes manifestations a été tourné en 2001. Cette nouvelle pellicule de l'ONT est destinée à être diffusée par les autocaristes, les agents de voyages, les chaînes de télévisions, les compagnies aériennes, etc. Elle sera prête pour le départ du Tour de France à Luxembourg en 2002. Réalisé par Men Bodson et Romain Goerend de la Cellule d'Expertise Audio Visuelle du CRP Henri Tudor, ce nouveau film comportera également des séquences filmées à partir de l'hélicoptère. Le plan de tournage a été mis sur pied en collaboration avec le secteur touristique ainsi qu'avec le Service Information et Presse du Gouvernement.

La distribution des brochures de l'ONT se fait jusqu'à concurrence de 49 % au Luxembourg. 10 à 15 % sont écoulées aux foires et salons, 20 à 30 % par les biais des bureaux à l'étranger, 15 % par la demande spontanée et le réseau autoroutier luxembourgeois et 3 à 4 % par le biais des ambassades et agences de voyages à l'étranger. Les prospectus d'appel sont diffusés jusqu'à 11 % par les bureaux à l'étranger, 5 % par les S.I. au Luxembourg, 22 % par les foires et 58% par le réseau autoroutier, la demande par internet et 4 % par les ambassades..

Médias informatiques

Les informations contenues dans *l'Agenda du Luxembourg* sont désormais accessibles sur le site www.agendalux.lu Ici les renseignements sur les manifestations, expositions, musées, châteaux, caves viticoles, activités sportives et de loisirs sont constamment mis à jour. C'était la voie du succès, le site, fortement relié à d'autres sites et offrant la possibilité de réserver

directement les billets de spectacles auprès de l'offrant est consulté en moyenne jusqu'à 34.000 reprises par semaine.

Parallèlement, le nouveau Conseil d'administration a fait développer un site wap.agendalux.lu contentant les mêmes informations sur GSM. D'autre part, les PTT utilisent l'Agenda du Luxembourg pour lancer des SMS aux GSM entrant la frontière. Une toute nouvelle clientèle, très busy et business est directement touchée de cette façon.

La création d'une banque unique de données touristiques a été définie comme un projet de l'entreprise gouvernementale *e-Lëtzebuerg*. La consultation d'informations touristiques, la réservation et l'achat par internet, wap, intranet (Gütik) et bornes interactives seront désormais possibles grâce à la nouvelle banque de données fortement interconnectée aux sites des partenaires et qui sera mise sur pied ensemble avec le Centre Informatique de l'Etat. Des liaisons avec les sites propres aux partenaires seront garanties.

29 domaines activés sont reliés au site internet de l'ONT présentant l'ensemble des informations contenues dans les brochures et permettant déjà l'achat et la réservation par courrier. En moyenne ce site a été consulté à 130.000 reprises par mois. La moyenne mensuelle du courrier en 1998 était de 72 demandes, de 226 en 1999, de 515 en 2000 et de 610 en 2001. La vente par internet demeure cependant limitée.

Collaboration

Outre la collaboration traditionnelle avec les partenaires du secteur, mentionnons l'adoption de l'Office au sein de la Commission chargée de l'organisation du Départ du Tour de France, la coopération de l'ONT avec le Ministère de la Famille dans le cadre de la rédaction de la charte du Bénévolat, la collaboration avec le Ministère des Finances au sujet de l'introduction de l'EURO, l'édition commune avec le Ministère de la Culture de l' »Agenda du Luxembourg », la concertation avec le Ministère des Affaires étrangères en vue de la création d'une image de marque. D'autre part l'ONT est devenu membre adhérent de l'Association belgo-luxembourgeoise des Musées de la Bataille des Ardennes. Enfin, l'Office a entamé une collaboration avec le Vatel-Club en vue de la promotion de l'Expogast en 2002.

La demande touristique

La demande touristique spontanée à l'adresse du siège de l'ONT s'est élevé à 9.916 requêtes, soit une diminution de 6,81 % par rapport à l'année de pointe 2000, mais +25,8 % par rapport à 1999. Sur dix ans la tendance de la demande demeure, malgré quelques fluctuations, positive. Le courrier fait entre-temps 61,10 % de la demande totale. La base de données « client » de l'Office comporte actuellement 43.000 coordonnées et références sur les différents types de

comportement. Cette base de données ne reprend que les informations sur les clients regroupées au cours des trois dernières années.
36,7 % des demandes reçues concernent des informations sur l'hôtellerie, 23, 10 % sur les logements, 8,83 % sur les campings et 14,79 % sur les auberges de jeunesse. 64,75 % des requêtes concernent les sites et attractions. 16,27 % la culture, 16,16 % les forfaits, 10,75 % le sport et les promenades. 2,46 % des demandes concernent les groupes.
Le nombre des visiteurs à la gare centrale a connu sa seconde pointe de la décennie écoulée avec 78.300 personnes. Les visiteurs des Etats Unis suivis des Allemands et des Français constituent 40 % de la demande à l'accueil. Les Belges et les Néerlandais font 16% des visiteurs au guichet. Notons que le nombre de clients asiatiques au bureau d'accueil à la gare centrale est passé, suite aux missions économiques en Asie, de 3522 visiteurs en 1999 à 6569 en 2000 et à 6799 en 2001.

Si les réservations ont connu une chute continue depuis 10 ans, suite à un changement de comportement des touristes, 2001 marque une légère reprise de celles-ci avec un accroissement de 3,67 %.

Parallèlement au Camping-guidage l'ONT a introduit en 2001 un système de réservation pour les logements de vacances.

La fréquentation des bureaux d'accueil temporaires sur le réseau autoroutier a fortement diminué en 2001 (-36 %) . Par contre, le nombre des brochures distribuées en libre service est passé de 100.000 en 2000 à 142.000 en 2001.

Management interne

Le code de l'entreprise arrêtant le fonctionnement a été mis à jour sous le contrôle du Réviseur d'entreprise.
Quatre membres du personnel ont participé à des formations continues, indépendamment de leur ancienneté, rang et sexe.
Soucieux de créer des emplois de qualité, l'ONT a fait procéder par le Service National de Santé au Travail à une analyse ergonomique des bureaux de son administration. Suite aux résultats de cette analyse, des adaptations des lieux et des infrastructures ont eu en collaboration avec le Service des Bâtiments Publics.

ANNEXE I : Tableaux statistiques / STATEC

Tableau 1 : Nombre et capacité des établissements d'hébergement (au 31.12)

Spécification	1970	1980	1990	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Hôtels, auberges et pensions [1]										
Nombre	454 [5]	459	401	372	369	368	344	342	325	319
Capacité	14 730	7 826	7 916	8 015	8 085	7 787	7 683	7 676	7 561	7 708
Auberges de jeunesse [2]										
Nombre	13	11	12	13	13	13	13	13	13	13
Capacité lits	1 269	1 371	1 198	1 371	1 221	1 235	1 208	1 272	1 272	1 238
Gîtes d'étape [3]										
Nombre [4]	11	50	31	27	29	29	26	29	25	25
Capacité lits	618	2 442	1 418	1 931	1 942	1 917	1 601	1 898	1 038	1 047
Terrains de camping [5]										
Nombre	113	135	127	119	119	120	117	118	115	112
Capacité en personnes	26 700	45 600	50 600	54 200	54 200	54 200	47 500	47 648	48 652	48 096

1 Capacité en nombre de lits; à partir de 1979 capacité en nombre de chambres

2 Pour 1970 les chiffres des tableaux arrivées, nuitées, durées de séjour des auberges de jeunesse et camping sont basés sur des estimations du State

3 Estimations jusqu'à 1970.

4 Épuration du fichier en 1989.

5 Source: Ministère du Tourisme. À partir de 1996 - source: Statec

Tableau 2: Nombre et capacité d'hébergement des hôtels, auberges et pensions – Moyenne annuelle

	Hôtels, auberges et pensions			
	Etablissements		Chambres	
	1999	2000	1999	2000
Ensemble du pays	325	319	7 561	7 708
1. Centre	99	98	3 673	3 771
Luxembourg-Ville	60	61	2 755	2 862
Autres communes	39	37	918	909
2. Ardennes	104	101	1 605	1 594
3. Mëllerdall	69	66	1 305	1 258
4. Moselle	31	32	516	609
5. Sud	22	22	462	476

Source STATEC

Tableau 3 : Arrivées et nuitées selon la catégorie d'hébergement

	1998	1999	2000	2000/99
		Unité: milliers		en %
Arrivées				
Toutes catégories d'hébergement	827.4	882.1	849.4	-3.7
Hôtels, auberges, pensions	540.7	574.2	563.5	-1.9
Campings	185.8	209.2	191.1	-8.7
Hébergement complémentaire	100.9	98.7	94.8	-4.0
Nuitées				
Toutes catégories d'hébergement	2640.1	2773.9	2612.7	-5.8
Hôtels, auberges, pensions	1170.3	1203.4	1207.7	0.4
Campings	1066.3	1180.6	1032.9	-12.5
Hébergement complémentaire	403.4	389.9	372.1	-4.6

Source: STATEC

ANNEXE II : Tableaux statistiques / Syndicat d'Initiative de la Ville de Luxembourg

LE BUREAU D'ACCUEIL A LA PLACE D'ARMES 1996-2001

nat. / mois	années	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	total	% du total	évol. en val. abs.
allemands	2001	1 491	2 091	3 044	6 912	6 232	6 990	5 733	8 079	7 597	8 816	2 738	1 786	61 509	24,03%	+7,20%
	2000	1 684	1 718	3 244	6 327	4 797	6 098	5 806	7 302	7 773	8 027	2 388	2 212	57 376	24,19%	-8,00%
	1999	1 920	1 611	3 178	5 493	7 648	6 102	6 133	8 300	7 452	8 951	3 566	2 010	62 364	25,07%	-2,28%
	1998	1 866	1 920	2 465	6 106	7 161	6 550	7 806	8 828	8 977	7 975	1 884	2 281	63 819	28,02%	-5,20%
	1997	1 143	2 075	5 446	6 429	11 408	5 477	6 789	6 465	7 748	9 868	2 452	2 020	67 320	29,21%	-9,90%
	1996	2 181	1 767	3 955	9 033	9 994	6 577	8 274	8 909	8 142	11 513	2 252	2 116	74 713	31,81%	
américains	2001	593	632	1 023	1 411	1 625	2 053	1 360	1 455	1 865	894	661	704	14 276	5,58%	-20,93%
	2000	561	574	929	1 735	1 949	2 119	1 701	2 921	2 237	1 709	1 028	591	18 054	7,61%	+23,91%
	1999	536	489	1 019	871	1 669	1 988	1 963	1 898	1 547	1 247	865	478	14 570	5,86%	+19,85%
	1998	284	410	430	750	1 613	1 317	1 759	1 274	1 611	1 331	732	646	12 157	5,34%	+22,43%
	1997	329	418	616	1 073	1 863	1 387	832	762	815	754	770	311	9 930	4,31%	-26,99%
	1996	404	498	762	1 254	2 134	1 505	2 056	1 256	1 209	1 647	485	390	13 600	5,79%	
belges	2001	711	817	755	1 069	943	1 042	943	1 181	1 263	895	813	989	11 421	4,46%	-4,54%
	2000	689	674	1 011	1 041	697	1 157	1 210	1 771	1 071	865	858	920	11 964	5,04%	-15,62%
	1999	835	867	816	1 101	1 160	989	1 950	2 506	1 035	967	1 051	902	14 179	5,70%	-17,03%
	1998	1 024	853	675	1 077	1 068	1 045	2 988	2 946	1 594	1 334	1 040	1 446	17 090	7,50%	+3,26%
	1997	653	1 106	972	1 600	2 001	951	1 408	2 017	1 170	1 649	1 615	1 409	16 551	7,18%	+3,11%
	1996	1 112	773	1 011	1 846	1 620	1 221	2 285	2 027	976	1 428	771	982	16 052	6,84%	
français	2001	2 037	2 793	2 696	5 512	4 066	4 104	4 911	8 096	3 816	3 371	3 071	2 183	46 656	18,23%	+8,72%
	2000	1 981	2 576	2 299	4 619	3 056	3 382	4 902	6 916	4 449	3 274	2 490	2 968	42 912	18,09%	+1,58%
	1999	2 041	2 360	2 307	3 705	4 272	3 239	5 094	6 764	3 975	3 366	3 244	1 879	42 246	16,98%	+21,42%
	1998	1 504	2 122	1 382	2 678	4 023	2 814	4 643	6 187	2 820	2 432	1 867	2 322	34 794	15,28%	-1,75%
	1997	1 112	2 065	2 697	3 247	4 641	2 859	4 724	4 586	3 541	2 411	1 951	1 578	35 412	15,36%	-3,29%
	1996	1 747	1 625	2 497	4 054	3 634	2 587	3 910	6 275	3 555	3 345	1 936	1 453	36 618	15,59%	
anglais	2001	476	613	1 043	1 753	1 572	1 727	2 482	3 495	1 635	1 353	570	799	17 518	6,84%	+11,00%
	2000	487	642	610	1 390	1 124	1 669	2 659	2 467	2 390	1 057	505	782	15 782	6,65%	+2,55%
	1999	524	522	788	1 326	1 376	1 628	2 252	2 433	1 682	1 480	885	493	15 389	6,19%	+9,27%
	1998	407	308	452	867	1 272	1 399	2 627	2 607	1 864	1 263	550	468	14 084	6,18%	+14,25%
	1997	218	376	769	907	1 672	992	2 064	1 846	1 851	845	469	318	12 327	5,35%	-4,39%
	1996	500	389	714	1 024	1 044	1 416	1 460	2 795	1 818	1 072	350	311	12 893	5,49%	
luxembourgeois	2001	1 109	1 271	1 724	5 411	3 135	2 432	2 864	3 814	1 847	1 449	1 107	1 216	27 379	10,70%	+32,13%
	2000	1 386	1 230	1 305	2 209	2 018	1 613	2 355	2 759	1 686	1 529	1 283	1 348	20 721	8,74%	-19,91%
	1999	1 119	1 201	1 370	2 070	2 452	2 369	2 950	5 513	1 906	2 117	1 564	1 242	25 873	10,40%	+84,29%
	1998	620	829	780	1 029	1 548	1 649	2 175	1 756	1 204	943	694	812	14 039	6,16%	-11,31%
	1997	1 115	821	1 032	1 591	1 495	1 247	2 644	1 702	1 467	856	1 278	581	15 829	6,87%	-1,46%
	1996	1 005	730	943	1 810	1 463	1 382	2 089	2 167	1 177	1 394	991	912	16 063	6,84%	
néerlandais	2001	541	655	848	1 363	1 654	2 031	3 265	5 001	1 592	1 540	800	825	20 115	7,86%	-2,59%
	2000	541	550	905	1 225	1 457	2 007	4 073	5 289	1 631	1 572	624	776	20 650	8,71%	+3,84%
	1999	418	645	607	1 055	2 071	1 417	3 320	5 815	1 829	1 312	762	635	19 886	7,99%	+6,55%
	1998	379	626	424	1 000	1 517	1 429	3 908	4 758	1 963	1 484	547	628	18 663	8,19%	-5,08%
	1997	330	992	1 288	1 002	2 718	1 436	4 087	3 350	1 490	1 368	740	861	19 662	8,53%	-7,93%
	1996	509	433	657	1 489	1 948	1 387	5 701	4 941	1 521	1 549	636	585	21 356	9,09%	
divers	2001	2 118	2 166	3 130	7 885	5 998	5 829	6 706	8 882	5 114	3 733	3 233	2 310	57 104	22,31%	+14,91%
	2000	2 029	1 914	2 778	6 031	5 235	4 264	5 739	8 356	4 355	4 033	2 654	2 305	49 693	20,95%	-8,45%
	1999	1 762	2 258	2 943	5 458	6 215	4 602	6 990	9 039	5 107	4 483	3 428	1 995	54 280	21,82%	+2,20%
	1998	1 365	1 958	2 468	6 137	5 270	5 234	8 738	9 831	4 519	3 552	1 862	2 176	53 110	23,32%	-0,65%
	1997	1 535	1 714	3 055	5 203	7 548	5 006	7 489	8 163	4 672	4 116	2 798	2 160	53 459	23,19%	+22,76%
	1996	1 718	1 407	2 180	4 224	4 412	4 051	5 174	8 508	4 912	3 557	1 894	1 509	43 546	18,54%	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	% du total	évol. en val. abs.
totaux	2001	9 076	11 038	14 263	31 316	25 225	26 208	28 264	40 003	24 729	22 051	12 993	10 812	255 978	100,00%	+7,94%
	2000	9 358	9 878	13 081	24 577	20 333	22 309	28 445	37 781	25 592	22 066	11 830	11 902	237 152	100,00%	-4,68%
	1999	9 155	9 953	13 028	21 079	26 863	22 334	30 652	42 268	24 533	23 923	15 365	9 634	248 787	100,00%	+9,23%
	1998	7 449	9 026	9 076	19 644	23 472	21 437	34 644	38 187	24 552	20 314	9 176	10 779	227 756	100,00%	-1,19%
	1997	6 435	9 567	15 875	21 052	33 346	19 355	30 037	28 891	22 754	21 867	12 073	9 238	230 490	100,00%	-1,85%
	1996	9 176	7 622	12 719	24 734	26 249	20 126	30 949	36 878	23 310	25 505	9 315	8 258	234 841	100,00%	

Tableaux comparatifs du nombre de guides mis mensuellement à disposition par le LCTO de 1996 à 2001 ainsi que du nombre de personnes ayant été guidées mensuellement par les soins du LCTO pendant la même période

nbre de guides	2 001	2 000	1 999	1 998	1 997	1 996
J	76 guid	89 guid	94 guid	86 guid	45 guid	70 guid
F	76 guid	326 guid	107 guid	122 guid	54 guid	49 guid
M	239 guid	212 guid	231 guid	206 guid	217 guid	179 guid
A	443 guid	440 guid	469 guid	397 guid	394 guid	442 guid
M	783 guid	865 guid	706 guid	882 guid	749 guid	804 guid
J	668 guid	630 guid	660 guid	685 guid	675 guid	788 guid
J	566 guid	527 guid	472 guid	584 guid	571 guid	623 guid
A	749 guid	627 guid	686 guid	659 guid	651 guid	800 guid
S	826 guid	821 guid	777 guid	774 guid	808 guid	858 guid
O	554 guid	572 guid	634 guid	619 guid	646 guid	586 guid
N	218 guid	216 guid	331 guid	209 guid	228 guid	158 guid
D	146 guid	151 guid	159 guid	139 guid	135 guid	117 guid
TOTAL	5 344 guid	5 476 guid	5 326 guid	5 362 guid	5 173 guid	5 474 guid

	2 001	2 000	1 999	1 998	1 997	1 996
J	3 040 p	3 560 p	3 760 p	3 440 p	1 800 p	2 800 p
F	3 040 p	13 040 p	4 280 p	4 880 p	2 160 p	1 960 p
M	9 560 p	8 480 p	9 240 p	8 240 p	8 680 p	7 160 p
A	17 720 p	17 600 p	18 760 p	15 880 p	15 760 p	17 680 p
M	31 320 p	34 600 p	28 240 p	35 280 p	29 960 p	32 160 p
J	26 720 p	25 200 p	26 400 p	27 400 p	27 000 p	31 520 p
J	22 640 p	21 080 p	18 880 p	23 360 p	22 840 p	24 920 p
A	29 960 p	25 080 p	27 440 p	26 360 p	26 040 p	32 000 p
S	33 040 p	32 840 p	31 080 p	30 960 p	32 320 p	34 320 p
O	22 160 p	22 880 p	25 360 p	24 760 p	25 840 p	23 440 p
N	8 720 p	8 640 p	13 240 p	8 360 p	9 120 p	6 320 p
D	5 840 p	6 040 p	6 360 p	5 560 p	5 400 p	4 680 p
TOTAL	213 760 p	219 040 p	213 040 p	214 480 p	206 920 p	218 960 p

Tableau comparatif du nombre des visiteurs des casemates de 1996 à 2001

BOCK	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Janvier	0 p	0 p	0 p	0 p	6 p	0 p
Février	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p
Mars	4 401 p	5 111 p	4 652 p	4 900 p	6 862 p	5 212 p
Avril	8 523 p	8 999 p	7 981 p	9 049 p	7 008 p	8 757 p
Mai	10 675 p	10 228 p	11 060 p	13 028 p	14 245 p	14 005 p
Juin	10 557 p	10 373 p	9 661 p	10 540 p	8 848 p	10 833 p
Juillet	12 116 p	14 534 p	12 685 p	14 677 p	17 312 p	19 011 p
Août	13 788 p	14 556 p	16 376 p	14 387 p	15 587 p	17 343 p
Septembre	8 671 p	8 953 p	8 128 p	9 904 p	9 848 p	10 159 p
Octobre	8 314 p	8 022 p	9 536 p	9 681 p	11 010 p	11 192 p
Novembre	0 p	0 p	30 p	11 p	35 p	0 p
Décembre	0 p	2 p	30 p	0 p	0 p	0 p
TOTAL	77 045 p	80 778 p	80 139 p	86 177 p	90 761 p	96 512 p

PETRUSSE	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Janvier	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p
Février	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	106 p
Mars	0 p	0 p	35 p	0 p	222 p	0 p
Avril	800 p	920 p	946 p	1 020 p	392 p	1 022 p
Mai	0 p	20 p	687 p	579 p	622 p	658 p
Juin	875 p	517 p	446 p	1 222 p	935 p	1 345 p
Juillet	2 846 p	2 876 p	3 082 p	4 029 p	3 818 p	4 547 p
Août	2 854 p	2 921 p	4 465 p	3 191 p	3 883 p	3 780 p
Septembre	686 p	769 p	920 p	946 p	1 452 p	1 951 p
Octobre	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p
Novembre	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p
Décembre	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p
TOTAL	8 061 p	8 023 p	10 581 p	10 987 p	11 324 p	13 409 p

BOCK+PETRUSSE	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Janvier	0 p	0 p	0 p	0 p	6 p	0 p
Février	0 p	0 p	0 p	0 p	0 p	106 p
Mars	4 401 p	5 111 p	4 687 p	4 900 p	7 084 p	5 212 p
Avril	9 323 p	9 919 p	8 927 p	10 069 p	7 400 p	9 779 p
Mai	10 675 p	10 248 p	11 747 p	13 607 p	14 867 p	14 663 p
Juin	11 432 p	10 890 p	10 107 p	11 762 p	9 783 p	12 178 p
Juillet	14 962 p	17 410 p	15 767 p	18 706 p	21 130 p	23 558 p
Août	16 642 p	17 477 p	20 841 p	17 578 p	19 470 p	21 123 p
Septembre	9 357 p	9 722 p	9 048 p	10 850 p	11 300 p	12 110 p
Octobre	8 314 p	8 022 p	9 536 p	9 681 p	11 010 p	11 192 p
Novembre	0 p	0 p	30 p	11 p	35 p	0 p
Décembre	0 p	2 p	30 p	0 p	0 p	0 p
TOTAL	85 106 p	88 801 p	90 720 p	97 164 p	102 085 p	109 921 p

Tableau comparatif du nombre de visiteurs de la maquette de 1996 à 2001

MOIS	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Janvier	49 p	0 p	0 p	4 p	83 p	121 p
Février	0 p	0 p	20 p	0 p	99 p	138 p
Mars	41 p	10 p	0 p	0 p	244 p	0 p
Avril	354 p	365 p	329 p	520 p	327 p	363 p
Mai	75 p	109 p	197 p	52 p	523 p	285 p
Juin	234 p	316 p	67 p	103 p	203 p	20 p
Juillet	489 p	613 p	651 p	713 p	773 p	862 p
Août	852 p	844 p	866 p	843 p	847 p	1 084 p
Septembre	283 p	411 p	203 p	296 p	179 p	396 p
Octobre	0 p	19 p	77 p	7 p	214 p	108 p
Novembre	45 p	149 p	167 p	49 p	80 p	99 p
Décembre	8 p	0 p	0 p	49 p	0 p	0 p
TOTAL	2 430 p	2 836 p	2 577 p	2 636 p	3 572 p	3 476 p

99-2001: Bureau d'accueil, casemates, guidages, maquette forteresse, jackets

	2001	2000	1999	Evol.en% 01/00	Evol.en% 00/99	Evol.en% 01/99
Bureau d'accueil	255 978	237 152	248 787	+7,94%	-4,68%	+2,89%
Tours guidés (nbre de pers.)	213 760	219 040	213 040	-2,41%	+2,82%	+0,34%
Casemates (Bock+Pétrusse)	85 106	88 801	90 720	-4,16%	-2,12%	-6,19%
Maquette forteresse	2 430	2 836	2 577	-14,32%	+10,05%	-5,70%
Totaux	**557 274**	**547 829**	**555 124**	**+1,72%**	**-1,31%**	**+0,39%**
p.m.: Luxembourg jackets	28 775	11 656		146,87%		
Grand Total	**586 049**	**559 485**	**555 124**	**+4,75%**	**+0,79%**	**+5,57%**