



MINISTÈRE DES CLASSES MOYENNES  
ET DU TOURISME

# Rapport d'activité 2010

Volume I

**Classes Moyennes**

**Mars 2011**



## ***Introduction***

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

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

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

*Ce dynamisme se reflète également dans l'évolution du nombre d'autorisations d'établissement accordées par le Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement et les investissements effectués par les entreprises.*

*Avec 11.370 dossiers en 2010, le nombre de demandes en autorisation d'établissement est resté presqu'au même niveau qu'en 2009. Rappelons que ce chiffre a fortement évolué depuis l'année 2000. En effet, il est passé de 7.174 en 2000 à 12.879 en 2007. En raison de la crise économique et financière qui a commencé en septembre 2008, il est retombé à 11.394 en 2009.*

*La mise en place d'un nouveau logiciel de traitement des demandes a permis d'accélérer la procédure et permettra en outre aux administrés de consulter de manière inter active leur dossier à partir de l'automne 2011.*

*Ce programme sera inséré sur le site internet [www.entreprises.public.lu](http://www.entreprises.public.lu), qui entretemps est devenu une source d'informations unique pour les entreprises.*

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

*En ce qui concerne les investissements effectués par les entreprises relevant du secteur des classes moyennes, ils ont atteint un niveau considérable et le montant des investissements déclaré au titre d'une aide dans le cadre de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes a dépassé 155 millions d'euros en 2010 (+ 20,3% par rapport à 2009).*

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

*Afin de maintenir et de promouvoir la compétitivité des petites et moyennes entreprises luxembourgeoises, de nouvelles dispositions d'encouragement aux investissements ont été mises en œuvre en 2010 afin de*

*promouvoir la modernisation des petites et moyennes entreprises. Un nouveau règlement grand-ducal est entré en vigueur permettant la majoration de 33% de certaines aides étatiques à l'investissement dans les petites et moyennes entreprises. Les taux majorés s'appliquent cependant uniquement aux aides ayant un effet incitatif. Les aides sont réputées avoir un effet incitatif si, avant le début de la réalisation du projet ou de l'activité en question, le bénéficiaire a présenté une demande d'aide au Ministère des Classes moyennes. Par ailleurs, certaines activités jusqu'à présent exclues du bénéfice de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes ont été ajoutées à la liste de bénéficiaires de la loi en question.*

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

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

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

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

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

*C'est précisément pour soutenir le commerce de détail mais également le secteur de la restauration ainsi qu'une partie de l'artisanat, que le Ministère des Classes Moyennes a lancé en 2007 une campagne dont l'objectif consiste à faire du Luxembourg un pôle du commerce de la Grande Région. Cet objectif doit être réalisé par le biais de mesures promouvant la formation continue, des études permettant de cerner le comportement des consommateurs ainsi qu'une campagne de communication ambitieuse. De premiers résultats prometteurs ont pu être atteints, en particulier par l'intermédiaire de campagnes de publicité dans les régions transfrontalières, adaptées aux particularités consuméristes des diverses populations.*

*Finalement, le Ministère des Classes moyennes, suite à plusieurs réunions avec les partenaires sociaux, a accordé une dérogation temporaire à tous les commerçants du pays pour pouvoir ouvrir leurs magasins jusqu'à 20:00 heures tous les samedis et certaines veilles des jours fériés, à l'exception des 24 et 31 décembre 2010.*

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

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



## DEPARTEMENT DES CLASSES MOYENNES

# Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. DROIT D'ETABLISSEMENT.....</b>	<b>9</b>
1.1. Inventaire des dispositions légales en la matière .....	9
1.2. Refonte des dispositions en matière de droit d'établissement par la loi du 9 juillet 2004.....	12
1.3. Apport de directives récentes .....	14
1.4. Textes réglementaires élaborés ou adoptés en 2010 .....	14
1.5. Demandes en autorisation d'établissement .....	18
1.6. Grandes surfaces commerciales.....	21
1.6. Formation accélérée pour chefs d'entreprises .....	23
<b>2. PRATIQUES DE COMMERCE .....</b>	<b>26</b>
2.1. Législation.....	26
2.2. Autorisations de liquidation .....	29
<b>3. HEURES DE FERMETURE DES MAGASINS DE DETAIL .....</b>	<b>30</b>
<b>4. AGENTS DE VOYAGES .....</b>	<b>32</b>
<b>5. SERVICE DE PROMOTION DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE .....</b>	<b>34</b>
5.1. Artisanat .....	34
5.1.1. Réalisations du Centre de Promotion et de Recherche (CPR) en 2009 .....	34
5.1.1.1. Actions « Energie et Vous » : Information-sensibilisation du grand public .....	34
5.1.1.2. Innovation dans l'artisanat .....	35
5.1.1.3. Construction, marchés publics et développement durable .....	37
5.1.1.4. Alimentation et sécurité alimentaire.....	37
5.1.1.5. Affaires internationales, marchés européens et en Grande Région / Enterprise Europe Network (EEN) – Chambre des Métiers .....	38
5.1.1.6. SERVICE « CONTACT ENTREPRISES » .....	42
5.1.1.7. Actions positives et promotion de l'esprit entrepreneurial orienté femmes chefs d'entreprise.....	46
5.1.1.8. Environnement .....	46
5.1.1.9. Sécurité et de la santé sur le lieu de travail.....	46
5.1.1.10. Statistiques sur l'artisanat .....	47
5.1.1.11. Zones d'activité économiques et aménagement du territoire .....	47
5.1.1.12. Simplification administrative.....	47
5.1.1.13. La démarche REACH au niveau des métiers de l'artisanat .....	48
5.1.1.14. Le Label : « Made in Luxembourg » .....	48

5.1.1.15. Conseils économiques et techniques / Nouvelles technologie et innovations .....	48
5.1.1.16. Service : « Conseils Juridiques » .....	49
5.1.1.17. Service Cours de Maîtrise et Cours de perfectionnement .....	49
5.1.1.18. Initiatives en matière de communication et de relations publiques .....	50
<b>5.2. Commerce .....</b>	<b>51</b>
5.2.1. L'apport du département Création et Développement des Entreprises.....	51
5.2.1.1. L'Espace Entreprises : un guichet unique pour faciliter les démarches .....	51
5.2.1.2. La Bourse d'Entreprises .....	54
5.2.1.3. La Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants (MCAC) .....	55
5.2.1.4. L'initiative « VaccinAntiCrise » .....	55
5.2.1.5. Le Cadastre du Commerce .....	56
5.2.1.6. Le programme BusinessMentoring .....	56
5.2.1.7. Journées création et transmission d'entreprises 2010 .....	57
5.2.1.8. Le Réseau FEALU .....	57
5.2.1.9. Stands collectifs .....	58
5.2.1.10. Les actions en matière de certification et de labellisation .....	58
5.2.2. L'apport de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg (EEN) .....	59
<b>6. LOI-CADRE DES CLASSES MOYENNES.....</b>	<b>63</b>
<b>7. CREDITS D'EQUIPEMENTS ACCORDÉS AU SECTEUR DES CLASSES MOYENNES.....</b>	<b>71</b>
<b>8. ACTIONS MENEES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE DUMPING SOCIAL ET LES ENTRAVES ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>72</b>
8.1. Rapport du groupe de travail dumping social .....	72
8.2. Rapport du groupe de travail entraves administratives .....	73
<b>9. RELATIONS INTERNATIONALES .....</b>	<b>76</b>
9.1. Au niveau communautaire .....	76
9.1.1. Le Small Business Act.....	76
9.1.2. Europe 2020 .....	77
9.1.3. Le Programme-cadre pour l'Innovation et la Compétitivité 2007-2013 (PIC) .....	79
9.2. Au niveau OCDE.....	80
9.2.1. Le groupe de travail sur les PME et l'entrepreneuriat (GTPMEE) .....	80
9.2.2. Le réseau ICPEN/RICPC .....	82

## 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 m<sup>2</sup>.

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 a été remaniée à plusieurs reprises.**

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

Cette autorisation préalable 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

Par ailleurs la loi du 28 décembre 1988 modifiée prévoit

- la possibilité d'ouvrir des succursales
- introduit le système d'une formation accélérée en gestion d'entreprise pour le commerce
- définit les critères de qualification pour les professions de l'immobilier, les architectes, les ingénieurs, les experts comptables, les comptables, les conseils en propriété intellectuelle, les géomètres et les conseils économiques
- 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 m<sup>2</sup>, et de surfaces supérieures à 3000, respectivement 4000 m<sup>2</sup> dans certaines branches commerciales particulièrement sensibles comme l'alimentation et l'équipement de la personne et du foyer.

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

Ce texte 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 ».

## **1.2. Refonte des dispositions en matière de droit d'établissement par la loi du 9 juillet 2004.**

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

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

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

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

Outre les conditions de qualification requise pour le commerce à l'article 7 de la loi, toutes ces professions doivent remplir des conditions supplémentaires.

Ainsi, les postulants pour ces 3 professions doivent passer avec succès un test d'aptitude et fournir une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle couvrant leurs engagements professionnels.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A noter que dès à présent le volet relatif à l'examen de l'honorabilité professionnelle et à la prévention des faillites a été renforcé par l'adjonction, à la loi d'établissement, d'une série de dispositions spécifiques.

Il y est stipulé désormais que le demandeur d'une autorisation d'établissement doit effectuer une déclaration sur l'honneur écrite par laquelle il indique ses activités antérieures au sein d'une entreprise.

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

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

Enfin, la loi impose un critère d'établissement ayant pour objet d'assurer l'effectivité de l'activité autorisée.

### **1.3. Apport de directives récentes**

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

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

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

### **1.4. Textes réglementaires élaborés ou adoptés en 2010**

- La transposition de la directive « services » en droit national est prévue pour avant l'été 2011. Ces dispositions concernent tous les départements ministériels. Les dispositions propres à chaque département seront transposées par celui-ci. S'agissant du Ministère des Classes moyennes, il s'agit essentiellement de modifier certains critères relatifs aux grandes surfaces commerciales ainsi que la procédure y attenante. Cette démarche est effectuée dans le cadre d'une réforme plus vaste du droit d'établissement qui inclut la législation en matière de grandes surfaces (voir ci-dessous).

- Un avant projet de loi portant refonte du droit d'établissement, et donc abrogation de la loi du 28 décembre 1988 telle que modifiée a été élaboré, notamment dans le contexte des obligations imposées par les 2 directives sus-mentionnées et des enseignements apportés au cours de la législature. Un projet de loi a ainsi été déposé en mai 2010 à la Chambre des Députés. Le Conseil d'Etat a rendu son avis le 15 février 2011. Le projet sera examiné à la Chambre des Députés à partir de mars 2011 et devrait aboutir en été de la même année.

Le projet en question n'opèrera pas une énième modification du texte de base existant – la loi d'établissement du 28 décembre 1988 – mais envisage une refonte complète, cohérente et novatrice, ce qui n'est possible qu'en élaborant une loi d'établissement nouvelle.

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

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

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

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

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

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

Pour les professions libérales, le projet de loi prévoit d'intégrer les notions de grades du processus de Bologna, les anciens diplômes étant acceptés s'ils peuvent être considérés comme équivalents.

Le projet intègrerait ainsi la profession d'urbaniste/aménageur (loi du 19/07/05 sur l'aménagement communal et le développement urbain) et en soumet l'accès à un master en urbanisme/aménagement du territoire, plus une pratique de 2 ans auprès d'un professionnel.

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

En matière de grandes surfaces commerciales, le projet entend modifier l'ancien régime devenu incompatible avec les exigences de la directive « services »:

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

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

Quant à l'instruction des demandes et à la simplification administrative, le projet de loi envisage d'abroger la commission consultative chargée d'émettre un avis pour chaque demande d'autorisation.

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

Pour ce qui est des obligations professionnelles, le projet de loi prévoit qu'une autorisation d'établissement ne pourra être délivrée que si les créanciers publics certifient au Ministère des Classes moyennes que le dirigeant n'a pas accumulé, ni en nom personnel, ni au nom d'une autre entreprise qu'il dirige, des dettes auprès d'eux.

En ce qui concerne l'établissement effectif, le projet de loi pose l'exigence d'une installation matérielle. Une domiciliation ne peut en aucun cas constituer un établissement approprié et suffisant.

Les prestations de services transfrontalières artisanales vers le Luxembourg sont soumises à déclaration préalable afin de vérifier que le prestataire de services est établi dans son pays de provenance. La définition de la prestation de services proposée par la directive européenne est reprise.

Pour certains métiers touchant particulièrement à la santé et à la sécurité, la qualification professionnelle requise en cas d'établissement sera en outre exigée.

Finalement en matière de taxe administrative, une réévaluation est fort logiquement prévue après un status quo de plus de 20 ans. En particulier, la taxe administrative pour les grandes surfaces commerciales – dont le traitement administratif est fastidieux et donc coûteux pour l'administration – est désormais fixée en relation avec la surface projetée en m<sup>2</sup>.

Les prestataires de services seraient également soumis à taxe, comme chez nos voisins allemands.

## 1.5. Demandes en autorisation d'établissement

Le nombre de demandes introduites pendant l'année 2010 (11.370) est resté à peu près au même niveau qu'en 2009. 78% des demandes enregistrées ont mené à des agréments accordés. Notons également, que le département a délivré 2.850 certificats de reconnaissance mutuelle à des entreprises étrangères voulant prêter des services sur base des directives européennes.

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
2002	7.954
2003	8.342
2004	10.248
2005	10.780
2006	11.439
2007	12.879
2008	12.447
2009	11.394
2010	11.370

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
2002	4.859
2003	5.025
2004	6.892
2005	6.674
2006	6.671
2007	7.604
2008	9.136
2009	8.175
2010	8.944

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
2002	2.383	712
2003	2.402	677
2004	3.199	924
2005	3.370	893
2006	3.472	922
2007	3.558	985
2008	4.214	1.109
2009	3.618	836
2010	3.695	961

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
2002	637	695
2003	574	755
2004	888	1.160
2005	756	1.092
2006	679	1.043
2007	619	760
2008	735	174
2009	542	123
2010	645	161

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

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
experts-comptables	68	56	178	165	140	162	148	165	107
Architectes	38	47	40	40	28	50	59	42	54
Autres	148	191	250	165	205	189	249	300	316

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

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
experts-comptables	89	105	140	135	101	89	234	49	71
Architectes	23	24	41	20	24	19	27	14	17
Autres	66	57	72	36	56	47	49	51	67

## 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 2010, le Ministère a marqué son accord avec les surfaces suivantes:

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

Onze autorisations d'ouverture ou d'extension ont été accordées, à savoir:

Lieu	Branches commerciales principales	Autorisation	Surfaces
Roost	Equipement du foyer/bâtiment	Création	1,350 m <sup>2</sup>
Bascharage	Produits alimentaires et articles de ménage	Extension	+ 232 m <sup>2</sup>
Foetz	Plusieurs branches commerciales Habillement Chaussures et maroquinerie Bijouterie et horlogerie Sports et loisirs	Création	4,100 m <sup>2</sup> 2,650 m <sup>2</sup> 450 m <sup>2</sup> 300 m <sup>2</sup> 700 m <sup>2</sup>
Windhof	Sports et loisirs	Création	1.000 m <sup>2</sup>

Pommerloch	Plusieurs branches commerciales Produits alimentaires et articles de ménage Habillement Chaussures et maroquinerie Hygiène et santé Horlogerie et bijouterie Librairie et papeterie Disques et instruments de musique Sports et loisirs Agriculture Electroménager et audiovisuel	Extension	+ 11.138 m2 300 m2 3,166 m2 1,350 m2 120 m2 50 m2 310 m2 205 m2 4,300 m2 900 m2 437 m2
Esch/Alzette	Produits alimentaires et articles de ménage	Changement de la branche comm.	1.800 m2
Pommerloch	Produits alimentaires et articles de ménage	Création	999 m2
Bertrange	Plusieurs branches commerciales Habillement Ameublement	Création	790 m2 395 m2 395 m2
Foetz	Habillement	Création	496,60 m2
Luxembourg-Gare	Plusieurs branches commerciales Chaussures et maroquinerie Habillement	Extension	+ 1.540 m2 890 m2 650 m2
Ingeldorf	Chaussures et maroquinerie	Extension	+ 1.356 m2
Weiswampach	Agriculture	Création	550 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 400 m2 ont été accordées.

Finalement, le Ministre des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement a marqué son accord avec la prorogation d'une année de deux autorisations particulières.

## 1.6. 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

(deux cycles ont été organisés en 2010)

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>Réussites</i>
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
2001-2002	57	26
2002-2003	68	39
2003-2004	56	31
2004-2005	57	37
2005-2006	60	31
2006-2007	110	34
2007-2008	112	64
2008-2009	115	64
2009-2010	92	60

c) secteur des cafetiers

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

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>réussites</i>
1981 (1 cycle)	92	39
1982 (3 cycles)	401	200
1983 (3 cycles)	456	242
1984 (3 cycles)	524	228
1985 (3 cycles)	499	236
1986 (3 cycles)	488	240
1987 (3 cycles)	480	197
1988 (3 cycles)	422	193
1989 (3 cycles)	355	173
1990 (3 cycles)	420	177
1991 (3 cycles)	381	151
1992 (3 cycles)	407	166
1993 (3 cycles)	388	186
1994 (3 cycles)	386	184
1995 (3 cycles)	350	189
1996 (3 cycles)	341	175
1997 (3 cycles)	354	168
1998 (3 cycles)	289	148
1999 (3 cycles)	250	124
2000 (3 cycles)	204	109
2001 (3 cycles)	225	124
2002 (3 cycles)	220	133
2003 (3 cycles)	289	138
2004 (3 cycles)	265	137
2005 (3 cycles)	256	143
2006 (3 cycles)	196	109
2007 (3 cycles)	176	107
2008 (2 cycles)	150	88
2009 (2 cycles)	137	79
2010 (2cycles)	96	61

d) secteur des commerçants en gros et en détail

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

	<i>Candidats payants inscrits</i>	<i>Réussites</i>
1987 (1 cycle)	49	32
1988 (2 cycles)	183	76
1989 (2 cycles)	216	109
1990 (2 cycles)	207	132
1991 (2 cycles)	235	136
1992 (2 cycles)	275	131
1993 (2 cycles)	253	122
1994 (2 cycles)	238	102
1995 (2 cycles)	252	125
1996 (2 cycles)	216	83
1997 (2 cycles)	199	78
1998 (2 cycles)	176	85
1999 (2 cycles)	208	97
2000 (2 cycles)	193	80
2001 (2 cycles)	209	83
2002 (2 cycles)	200	76
2003 (2 cycles)	218	91
2004 (7 cycles)	256	100
2005 (7 cycles)	290	207
2006 (7 cycles)	315	207
2007 (12 cycles)	344	173
2008 (13 cycles)	297	160
2009 (13 cycles)	316	183
2010 (13 cycles)	307	223

## 2. Pratiques de commerce

### 2.1. Législation

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

1. la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs ;
2. la loi du 5 juillet 2004 portant
  - 1) modification de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ;
  - 2) modification de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative ;
  - 3) abrogation de l'article 1135-1, alinéa 2 du Code civil.
3. la loi du 23 avril 2008 déterminant les organes compétents et les sanctions nécessaires à l'application
  - 1) du Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs et du Règlement (CE) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) No 295/91
  - 2) des mesures de transposition et d'application des directives et du règlement de l'annexe du Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs  
a abrogé et remplacé la loi modifiée du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale.
4. Loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales et modifiant :
  - 1) la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 97/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 84/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative;
  - 2) la loi modifiée du 28 décembre 1988 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales et modifiant l'article 4 de la loi du 2 juillet 1935 portant réglementation des conditions d'obtention du titre et du brevet de maîtrise dans l'exercice des métiers;
  - 3) la loi modifiée du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance;

#### 4) la loi modifiée du 18 décembre 2006 sur les services financiers à distance

Cette législation poursuit un double objectif :

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

#### **Les modifications apportées par les lois des 19 décembre 2003, du 5 juillet 2004, du 23 avril 2008 et du 29 avril 2009**

L'action en cessation prévue par la législation antérieure qui avait été reprise avec quelques petites adaptations techniques dans la loi du 30 juillet 2002 a subi une modification suite à la transposition de la directive 98/27/CE du Parlement Européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le juge peut 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 à la modification opérée par la loi du 19 décembre 2003, elle vise principalement les organisations de consommateurs qui désormais doivent être habilitées à intenter des actions en cessation en remplissant des conditions d'agrément alors que sous l'empire de la loi du 30 juillet 2002, il suffisait qu'elles soient représentées à la commission des prix. L'action en cessation a subi une nouvelle modification suite à l'entrée en vigueur de la loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs. Cette loi détermine les organes compétents et les sanctions nécessaires e.a. à l'application du Règlement (CE) N 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs et à l'application des mesures de transposition et d'application des directives et du Règlement de l'annexe du Règlement (CE) 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs. Le champ des titulaires de l'action en cessation s'est élargi puisque qualité pour agir est également donnée au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, à la Commission de surveillance du secteur financier et au Commissariat aux Assurances.

La vente à perte dont l'interdiction générale a été reprise de la loi modifiée du 27 novembre 1986 avec comme innovation majeure l'extension de l'interdiction à l'offre et à la fourniture de services a subi une modification suite à l'entrée en vigueur de la loi du 5 juillet 2004 relative au commerce électronique.

Une sixième exception à l'interdiction générale de vente à perte a été introduite, elle concerne les biens et prestations de services qui sont offerts ou vendus par voie électronique.

Les dispositions sur les loteries, jeux-concours et tombolas publicitaires obligent l'annonceur qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression qu'il a gagné un prix, à fournir le prix. Dans l'ancien texte, il s'agissait d'un lot et non d'un prix.

### **Les règlements d'exécution**

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

## 2.2. Autorisations de liquidation

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

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

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
6.1	44	29	42	31	38	26	22	18
6.2	3	1	2		-	-	-	-
7.1	4	8	11	6	2	4	7	

Art. 6.1 cessation complète de l'activité commerciale

Art. 6.2 cas exceptionnel dûment justifié

Art. 7.1 prolongation de l'autorisation de liquidation

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

Durant l'année 2010, le service des pratiques commerciales a encore été saisi de nombreuses demandes de renseignements et de plaintes relatives à des arnaques au guide professionnel, de plaintes en matière de commerce électronique et de plaintes relatives à du démarchage téléphonique. De très nombreux dossiers relatifs à des arnaques au répertoire professionnel ont été transmis au Parquet Général. Il est à signaler que le ministère, les chambres et organisations professionnelles ont émis des mises en garde détaillées, tant sur leurs sites que par le biais de la presse quotidienne et des périodiques professionnels. Le mois de mars 2010 a été déclaré « Mois de la Prévention de l'Arnaque » et à cette occasion un communiqué de presse a mis en garde les éventuelles victimes d'arnaques.

A titre de rappel, depuis le 11 décembre 2007, un jugement du tribunal correctionnel (jugt no 3234/2007) peut être invoqué par toute victime d'une arnaque au répertoire. D'après cette jurisprudence, il y a escroquerie dès lors que trois éléments sont réunis, à savoir :

- l'intention de s'approprier le bien d'autrui;
- la remise ou la délivrance de fonds, meubles, obligations, quittance ou décharges ;
- l'emploi de faux noms ou de manœuvres frauduleuses.

### **3. Heures de fermeture des magasins de détail**

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

- les dimanches et jours fériés légaux de 6.00 à 13.00 heures
- les samedis et veilles de jours fériés légaux de 6.00 à 18.00 heures
- les autres jours de la semaine de 6.00 à 20.00 heures avec possibilité de retarder l'heure de fermeture de 20.00 à 21.00 heures une fois par semaine.

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

Notons que certaines branches ne tombent pas sous l'application de cette loi et leurs magasins pourraient, sauf autre disposition réglementaire contraire, rester ouverts toute la journée. Sont notamment concernés les établissements d'hébergement et de restauration, les débits de boissons et campings, les cinémas et certains magasins se trouvant dans un cinéma, les stations de service pour véhicules automoteurs, les magasins des 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 salariés, les heures d'ouverture autorisées résultant des dispositions de la loi ainsi que des exceptions et dérogations y prévues ne peuvent préjudicier aux dispositions légales réglant la durée normale du travail et le repos hebdomadaire des salariés.

Au cours de l'année 2010 le Ministère a accordé les dérogations suivantes:

- 24 communes ou localités ont été autorisées à ouvrir leurs magasins certains dimanches (6 au maximum) de l'année ;
- 11 communes ont été autorisées à ouvrir leurs magasins tous les dimanches ;

- 6 dérogations demandées par l'association des exploitants de magasins d'ameublement et des distributeurs de voitures automobiles ont été accordées pour l'ouverture de leurs magasins certains dimanches de l'année;
- 1 dérogation demandée pour les exploitants de vidéothèques visant l'ouverture de leurs magasins jusqu'à 21.00 heures tous les jours ouvrables a été accordée.

Suite à plusieurs réunions avec les partenaires sociaux, Madame la Ministre des Classes Moyennes a accordé une dérogation temporaire à tous les commerçants du pays pour pouvoir ouvrir leurs magasins jusqu'à 20:00 heures tous les samedis et certaines veilles des jours fériés, à l'exception des 24 et 31 décembre 2010.

Cette dérogation temporaire a visé la période du 1<sup>er</sup> juillet 2010 au 30 juin 2011.

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

Par ailleurs, les gérants des grands centres se sont engagés à fermer leurs portes à 16 :00 heures les 24 et 31 décembre 2010.

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

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

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

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

## 4. Agents de voyages

La loi 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, telle que modifiée par la loi modifiée du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs, 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.

### **La modification apportée par les lois des 19 décembre 2003 et 23 avril 2008**

Toute organisation, visée par la loi modifiée du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation, a la possibilité d'intenter, auprès du magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, une action en cessation en ce qui concerne tout acte contraire au disposition du texte légal.

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 23 avril 2008 relative à la recherche et à la sanction des violations des droits des consommateurs, le champ des titulaires de l'action en cessation s'est élargi et qualité pour agir a été également donnée au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

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

Ces règlements grand-ducaux pris en exécution de la loi de 1994 déterminent les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, ainsi que le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 de la loi du 14 juin 1994.

### **La révision de la Directive du 13 juin 1990**

Le secteur des voyages a considérablement évolué au cours des dernières années avec le développement des achats en ligne, l'apparition des compagnies aériennes « low-cost », l'attrait du consommateur pour les croisières et les nouveaux comportement de la clientèle qui entend de plus en plus souvent construire son voyage à partir d'éléments proposés par différents prestataires de services plutôt que de choisir un voyage à forfait classique ; c'est pourquoi une refonte de la législation européenne pourrait intervenir à moyen terme. Différentes consultations publiques et réunions avec les parties prenantes ont été organisées par la Commission européenne entre 2007 et 2010. Suite à l'analyse des réponses fournies, une nouvelle

proposition de directive concernant les voyages à forfait pourrait être présentée par la Commission européenne en 2011.

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

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

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

### **5.1. Artisanat**

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

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

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

#### **5.1.1. Réalisations du Centre de Promotion et de Recherche (CPR) en 2010**

##### **5.1.1.1. Actions « Energie et Vous » : Information-sensibilisation du grand public**

En vue de promouvoir sur une large échelle les avantages rattachés à l'efficacité énergétique, la Chambre des Métiers a mis en place une rubrique sur son site Internet [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu) intitulée « Energie et vous ».

Un répertoire des entreprises spécialisées dans les énergies renouvelables et dans l'efficience énergétique a été mis à disposition du grand public. Cette nouvelle rubrique renseigne également sur le certificat de performance énergétique, l'évolution des prix de l'énergie pour les PME, les aides financières et sur le retour sur investissement des installations.

En 2010, la Chambre des Métiers a publié dans ce contexte une nouvelle liste d'entreprises qui offrent des solutions « clef en main » pour les maisons à faible consommation énergétique.

##### **Formation « Energie fir d'Zukunft »**

En 2010, le CPR a organisé des modules de formation spécifiques en matière de mise en valeur de sources d'énergie renouvelables et de la performance énergétique.

Les modules ont pour objectif, d'une part, de familiariser les participants avec le système d'aides prévu pour leur permettre une démarche marketing envers des particuliers intéressés et, d'autre part, de mettre à niveau les participants dans les différentes technologies. Les modules touchent aux sujets suivants : l'énergie solaire thermique active ; la photovoltaïque ; la pompe à chaleur ; la ventilation contrôlée et la construction étanche ; la biomasse ; maison à basse énergie – construction et technique du bâtiment ; assainissement énergétique de bâtiments.

Plus de 400 personnes de l'artisanat ont participé aux différents modules.

### **Label : Energie fir d'Zukunft**

Les entreprises, dont les collaborateurs ont participé aux cours de formation en question, se verront attribuer le label « Energie fir d'Zukunft », label éditée par la Chambre des Métiers. Le label permettra aux clients d'identifier facilement les entreprises spécialisées en matière d'installation d'équipements de mise en valeur des sources d'énergie renouvelables. Lors d'une manifestation à la Chambre des Métiers en mai 2010, le label «Energie fir d'Zukunft» a pu être remis à 53 nouvelles entreprises.

### **Foire d'automne 2010 sous le signe de la performance énergétique**

Le stand de la Chambre des Métiers à la Foire d'automne du 16 au 24 octobre 2010 a été placé sous le signe des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique. Les particuliers ont donc pu s'informer sur place sur les différentes technologies disponibles, la réglementation en vigueur ainsi que sur les spécialisations des entreprises. Lors de la Foire d'automne, une vingtaine de publireportages autour du sujet de la performance énergétique ont été diffusés sur RTL Radio.

### **Visite collective de foires à l'étranger dans le domaine des énergies renouvelables**

En 2010, la Chambre des Métiers a organisé une visite collective du salon « INTERSOLAR » à Munich. Il s'agit du plus grand salon professionnel international dans le domaine de la photovoltaïque, de l'énergie solaire thermique et de la construction intégrant l'énergie solaire, avec environ 1.400 exposants et plus de 60.000 visiteurs ([www.intersolar.de](http://www.intersolar.de) ).

La délégation de 25 personnes qui s'est rendue à cette foire a eu l'occasion de s'informer sur les évolutions technologiques dans le domaine des installations solaires et de s'échanger avec les professionnels de la branche.

#### **5.1.1.2. Innovation dans l'artisanat**

##### **Le club innovation**

Le Club innovation regroupe un nombre restreint d'entreprises qui souhaitent s'échanger en matière de l'innovation dans l'entreprise et au-delà. Lors de chaque réunion, un thème phare est discuté. Les thèmes touchent aussi bien à l'innovation technologique, qu'à l'innovation organisationnelle ou aux outils de diagnostic de l'innovation. L'échange d'expérience entre participants est l'élément principal de ces réunions. Le Club se réunit de manière informelle plusieurs fois par an. En 2010, deux réunions ont eu lieu. Les sujets abordés étaient les aides étatiques en faveur de la mise en place d'une stratégie d'innovation dans les PME, les coopérations entre entreprises et les droits de propriété intellectuelle. Le Club innovation est géré par la Chambre des Métiers en collaboration avec Luxinnovation.

##### **Prix de l'innovation dans l'artisanat – Edition 2010**

La 3<sup>e</sup> édition du Prix de l'innovation dans l'artisanat a été lancé fin 2009 afin de toucher toutes les entreprises artisanales potentiellement candidates.

Initié par la Chambre des Métiers et sponsorisé par la Fondation Groupe C3 avec l'assistance de Luxinnovation GIE et le soutien de la Fédération des Artisans, le Prix souhaite récompenser les entreprises artisanales pour leurs innovations et encourager d'autres chefs d'entreprises à adopter une stratégie basée sur l'innovation pour garantir leur compétitivité au niveau national et sur les marchés étrangers.

Parmi un éventail de 29 dossiers de très haute qualité, le jury, présidé par Claude Wehenkel (CRP Henri Tudor) et composé de Christian Nilles (Prefalux), Roland Dernoeden (Chambre des Métiers), Jean Dicato (Fédération des Artisans), Theo Hollerich (Fiduciaire des PME), Patrick Dahm (Mutualité d'Aide aux Artisans), Emmanuel Baumann (Ministère des Classes moyennes et du Tourisme), Tom Theves (Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur) et Gilles Schlessler (Luxinnovation GIE) avait sélectionné 8 finalistes au Prix : Airflowcontrol SA, Atelier de soufflage de verre Pascale Seil, Ateliers Mécaniques Dostert Sàrl, Ferber Hair & Style, Hein Sàrl, Keller Norbert SA, SAB Sàrl et Steffen Traiteur Sàrl.

Les 8 projets nominés ont excellé par rapport aux critères d'intégration d'un savoir faire ou d'une technologie nouvelle dans l'entreprise, de leur réalisme commercial, économique et financier, de l'aptitude de l'entreprise à gérer le projet et de la création de valeur au Luxembourg.

Les projets 2010 se distinguaient par leur caractère diversifié et démontrent les aspects multiformes de l'innovation dans l'artisanat: on retrouvait des projets dans le domaine de la construction, de la mécanique, de l'alimentation, de la mode-santé hygiène et des métiers d'art - pour souligner que chaque métier a un potentiel d'innovation qui lui est propre.

C'est lors de la cérémonie officielle de la remise du Prix de l'innovation dans l'artisanat qui s'est tenue le 17 juin 2010 à la Chambre des Métiers en présence de Madame la Ministre des Classes moyennes et du Tourisme, que le jury a dévoilé le grand gagnant de la 3<sup>ème</sup> édition : le PRIX OR a été décerné à l'entreprise HEIN SÀRL pour son projet « StoneRoll – le nouveau four Hybrid ». Par ailleurs, un PRIX ARGENT a été remis à l'entreprise AIRFLOWCONTROL SA pour son projet « Economies d'énergie de chauffage dans les gaines d'ascenseurs » et un PRIX BRONZE à STEFFEN TRAITEUR SÀRL pour son projet « Food Collection Luxembourg ». Les 5 autres prétendants au Prix ont reçu un PRIX MERITE pour l'excellence de leurs projets.

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

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

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

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

### **5.1.1.3. Construction, marchés publics et développement durable**

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

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

Au courant de 2010, plusieurs groupes de travail du CRTI-B ont siégé afin d'adapter les différentes clauses.

Le Groupe de travail des clauses contractuelles s'est réuni afin de réviser la version actuelle des clauses contractuelles.

Le groupe de travail « Chauffage, sanitaire, climatisation » a discuté sur les problèmes courants rencontrés lors des soumissions. Une lettre a été envoyée aux membres de l'OAI pour l'application correcte des clauses techniques générales.

Le groupe de travail « Parachèvement à sec » a étudié le nouveau classement des niveaux de qualité pour surfaces en plaques de plâtre.

Le CRTI-B a également organisé des séances d'information pour expliquer les nouveaux outils web du CRTI-B qui favorisent la coopération électronique dans les projets de construction. Plusieurs formations ont eu lieu en 2010 pour expliquer les dossiers de soumissions élaborés par le CRTI-B et pour expliquer le déroulement des procédures et les aspects économiques des marchés publics. Une nouvelle formation a été dispensée concernant les différentes assurances de la construction.

Le CRTI-B a envoyé plusieurs lettres d'information aux personnes abonnées sur le portail [www.crtib.lu](http://www.crtib.lu) afin de renseigner sur les nouvelles clauses, les formations et séminaires et les nouveaux outils web du CRTI-B. Des encarts sur le CRTI-B ont par ailleurs été publiés dans le magazine « d'Handwierk ».

#### **Observatoire des soumissions**

La Chambre des Métiers établit des statistiques annuelles concernant les soumissions publiques en matière de construction. L'observatoire a enregistré au jour le jour les informations concernant les appels d'offres publiés par les pouvoirs adjudicateurs publics ainsi que des informations synthétiques concernant les ouvertures des soumissions.

### **5.1.1.4. Alimentation et sécurité alimentaire**

La conférence de presse, organisée en septembre 2010 en présence de Madame la Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme dans le cadre d'une visite d'une entreprise de l'alimentation a permis de thématiquer le sujet des défis de l'alimentation, des opportunités et du thème spécifique de la « sécurité alimentaire ».

## **L'étiquetage des denrées alimentaires**

En 2010, la Chambre des Métiers a suivi continuellement l'évolution législative de la proposition de règlement européen concernant l'information des consommateurs en relation avec les denrées alimentaires en transmettant à l'UEAPME ses commentaires relatifs à chaque lecture. La décision définitive au niveau des institutions européennes est prévue pour avril 2011.

Pour rappel : début 2008, une nouvelle proposition de règlement européen concernant l'information des consommateurs en relation avec les denrées alimentaires a vu le jour. Comme ce règlement risque d'entraîner de grands bouleversements pour les métiers de l'alimentation, la Chambre des Métiers a élaboré une prise de position critique en avril 2008 transmis aux autorités compétentes, aux députés parlementaires européens, aux partis politiques luxembourgeois, à la représentation permanente du Luxembourg à Bruxelles, à l'UEAPME et au ZDH afin de leur présenter la position du secteur concerné. Plusieurs entrevues à ce sujet avec différents députés européens ont eu lieu au cours de l'année.

Une évaluation du coût engendré par la proposition de règlement réalisée en été 2008 a montré que le coût supplémentaire relatif pour le Luxembourg se chiffrait à 12 millions d'euros.

## **Les démarches « sécurité alimentaire »**

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

Ainsi, la mise en conformité nécessite un appui continu au niveau du conseil, de l'information et de la formation. Un autre aspect important de cette démarche se retrouve dans la rédaction de prises de position en relation avec de nouvelles exigences réglementaires européennes.

Le CPR de la Chambre des Métiers a continué en 2010 d'assister les entreprises par des visites et conseils individuels, par l'élaboration et l'offre de nouvelles formations, par une coopération continue avec les instances concernées tout comme par un conseil pour les aides prévues en relation avec des investissements concernant la sécurité alimentaire.

Les nouveaux guides de bonnes pratiques d'hygiène pour les métiers de l'alimentation ont été finalisés en décembre 2010 et seront publiés officiellement au printemps 2011. Cette réédition était nécessaire afin de répondre aux nouvelles exigences du « paquet hygiène »

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

Ce service du CPR informe les entreprises sur les actualités européennes et les opportunités du Marché intérieur et propose une assistance aux entreprises qui souhaitent développer leur activité. Il offre des

conseils stratégiques pour acquérir de nouvelles parts de marché et un accompagnement pour aborder de nouveaux marchés.

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

## **Accès aux marchés étrangers**

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

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

### Assistance personnalisée

En matière d'assistance personnalisée aux entreprises pour l'accès aux marchés étrangers, plus de 500 demandes ont été traitées. Les demandes les plus fréquentes concernent la prestation de services dans la Grande Région, plusieurs entreprises souhaitaient des informations sur d'autres marchés européens comme la Suisse. Les conseils englobent également des informations sur des foires spécialisées à l'étranger, ainsi que par exemple des demandes sur les législations européennes en vigueur.

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

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

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

En 2010, 236 dossiers avec 262 formalités concernant la prestation de services à l'étranger ont été réalisés ensemble avec Contact Entreprise.

### Séminaires d'information

La Chambre des Métiers dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network a organisé plusieurs séminaires sur l'accès aux marchés étrangers, notamment l'accès aux marchés de la Grande Région ainsi qu'une conférence sur les marchés publics en Allemagne, en Belgique et en France.

### Salons et foires à l'étranger

4 visites accompagnées de salons spécialisés à l'étranger ont été organisées : Intersolar à Munich, BAUMA à Munich, Batibouw à Bruxelles et SIAL à Paris. Ces visites accompagnées ont connu un grand succès, en tout plus que 100 participants étaient inscrits. D'autres salons et foires à l'étranger ont été promus auprès des entreprises.

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

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

### Coopérations entre entreprises transfrontalières - Recherche de partenaires

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

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

## **Affaires européennes – Elaboration interactive des politiques européennes**

### Renforcement de la voix des PME dans l'UE

La Chambre des Métiers dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network suit régulièrement l'actualité européenne, notamment la stratégie de la Commission européenne, le programme de travail, les textes en élaboration, les agendas du Conseil et du Parlement européen afin de réagir au besoin sur de nouvelles initiatives par l'analyse de l'impact sur les PME. Des prises de position sont élaborées et transmises aux institutions concernées ainsi qu'aux partenaires de la Chambre des Métiers au Luxembourg et à l'étranger (UEAPME, ZDH), telles en 2010 sur le sujet de la « Revision du Small Business Act ».

Au niveau interne, le service Affaires internationales et marchés européens / EEN gère le groupe de travail interne de la Chambre des Métiers « Affaires européennes » qui réunit tous les trois mois les responsables des différents services et conseillers, afin de se concerter sur les sujets prioritaires touchant à l'UE.

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

#### Service de veille européenne

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

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

#### Consultations et panels d'entreprises

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

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

#### Problèmes sur le marché intérieur

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

#### Entraves lors de prestation de services à l'étranger

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

#### **5.1.1.6. SERVICE « CONTACT ENTREPRISES »**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'action de Contact Entreprise ne se limite cependant pas au volet de la seule création d'entreprise, mais offre un accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise. En effet, une assistance est proposée au niveau juridique qui couvre plus particulièrement les domaines du droit du travail, du droit commercial, du droit contractuel, du recouvrement de créances, du droit de la consommation, du droit de la concurrence, et du droit de la consommation.

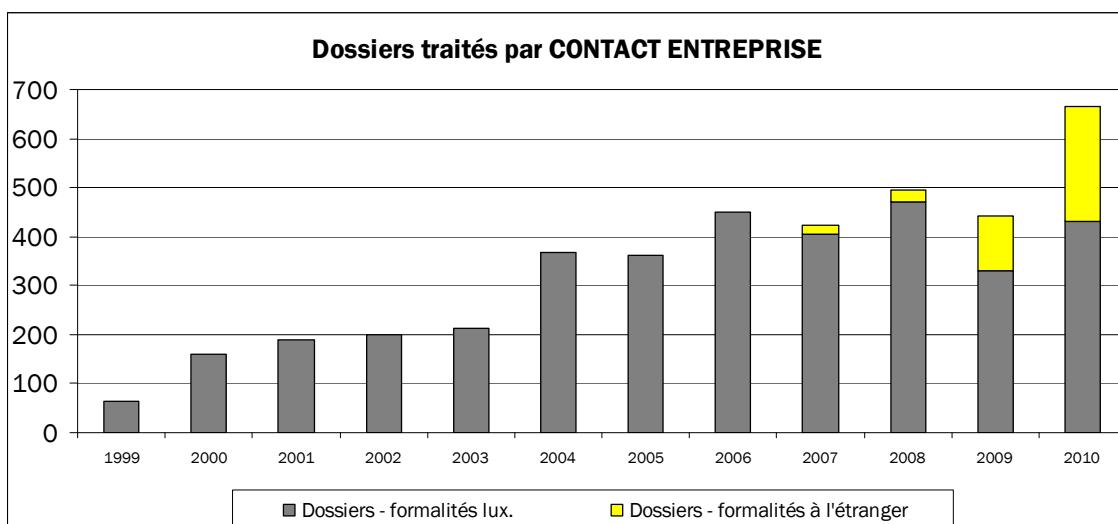
Contact Entreprise s'investit par ailleurs pleinement dans la promotion de l'esprit d'entreprises, que ce soit par des initiatives individuelles ou en partenariat avec d'autres instances publiques ou privées.

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

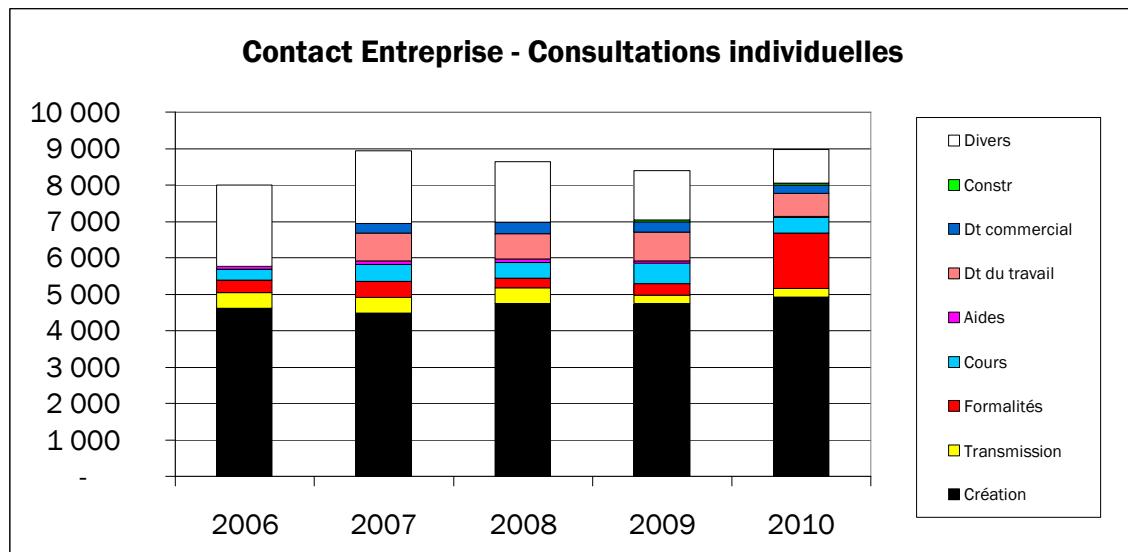
## Bilan 2010

L'année 2010 a été intense en travail, comme en témoignent les chiffres-clé:

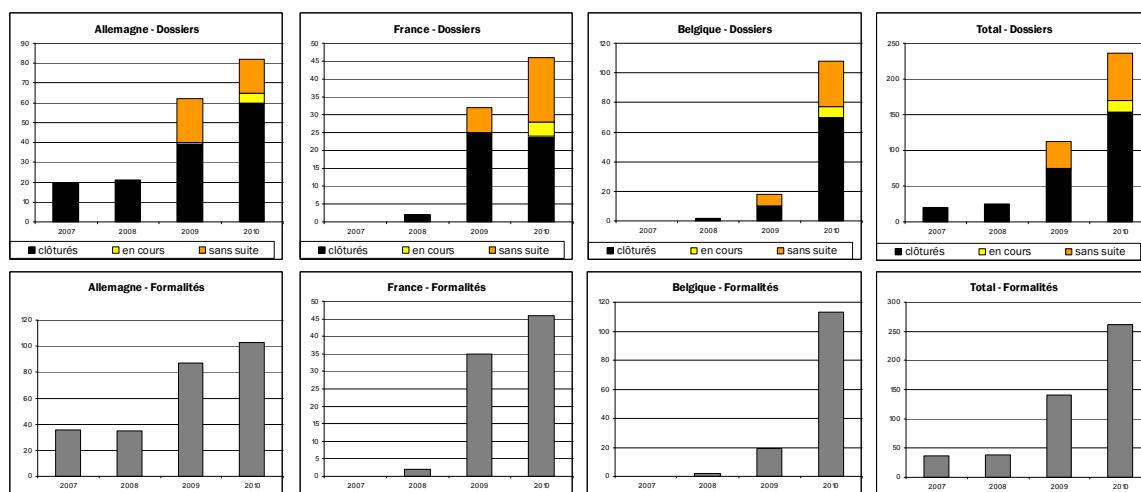
Ainsi, au niveau des dossiers et formalités au Luxembourg, en 2010, Contact Entreprise a traité 430 dossiers et 1.086 formalités concernant des démarches administratives au Luxembourg et 236 dossiers avec 262 formalités concernant la prestation de services à l'étranger. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2009, année qui a été marqué par un certain effet 'crise'.



Les consultations individuelles (création et développement d'entreprise) se chiffrent en tout à plus de 8.900, se répartissant entre des consultations par téléphone et les rendez-vous dans les locaux de Contact Entreprise. Ainsi, 1.030 visites ont été comptabilisées en 2010, ce qui représente une légère diminution de 7% par rapport à 2009.



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



Comme les années précédentes, Contact Entreprise a organisé et géré, en coopération avec le Ministère des Classes Moyennes, des cours accélérés. Il s'agit, d'une part, des cours pour créateurs d'entreprises. Ces cours, sanctionnés par un examen, s'inscrivent dans le cadre de l'article 2 du règlement grand-ducal du 4 février 2005 déterminant les nouvelles conditions de qualification professionnelle requise pour l'exercice des métiers secondaires prévus à l'article 13(1) de la loi modifiée du 28 décembre 1988. Il s'agit d'autre part de cours au sens de l'article 7 du règlement grand-ducal du 15 septembre 1989 sur les critères d'équivalences prévus à l'article 13(1) de la loi modifiée du droit d'établissement.

## Contact entreprise - Cours accélérés - Bilan 2010

	Durée [h]	Nb séances	Candidats inscrits	Candidats inscrits examen	Candidats réussis	Taux de réussite
"Créateurs" - printemps	42.5	17	35	27	15	56%
"Créateurs" - automne	42.5	17	36	23	15	65%
Systèmes d'alarme	36	12	20	20	19	95%
Pédicure				pas de session en 2009		
Manucure	100	40	19	18	11	61%
Boucher-traiteur				pas de session en 2009		
Retoucheur	/	/	/	8	6	75%
	221	86	110	96	66	69%

### Contexte européen - Perspective guichet unique

Dans le cadre de la transposition de la directive relative aux services dans le marché intérieur, il est prévu au Luxembourg d'avoir à côté du Guichet unique électronique portant la dénomination « guichet.lu » auprès du Gouvernement, deux guichet uniques physiques, l'un auprès de la Chambre des Métiers, et l'autre auprès de la Chambre de Commerce.

Le projet de loi de transposition donne ainsi une base légale à la fonction de « one-stop shop » assumée jusqu'à présent par la Chambre des Métiers sur base d'une pratique administrative pour les différentes formalités pré décrites.

Par le biais de Contact Entreprise, la Chambre des Métiers deviendra un partenaire privilégié officiel de l'Etat. Le partenariat fera l'objet d'une convention qui est en voie de préparation.

L'approche adoptée par le Luxembourg pour satisfaire aux obligations de la directive service au niveau des guichets uniques présente deux aspects :

Il s'agit, d'une part de mettre à disposition des entreprises indigènes et étrangères des informations sur tous les aspects couvrant l'accès et l'exercice de leurs activités au Luxembourg, et, d'autre part, de donner la possibilité aux entreprises d'effectuer une panoplie de formalités via le guichet électronique ou via Contact Entreprise en sa qualité de guichet unique physique.

Le premier aspect vient d'être réalisé. Le Gouvernement a remanié en profondeur le volet informationnel de « guichet.lu ». Dans le cadre de ce site, qui couvre tous les sujets importants intéressant les entreprises (création, développement et fin), la Chambre des Métiers, via Contact Entreprise, est associée en ce sens qu'elle assume dorénavant la fonction de « help desk ».

Ainsi, toutes les questions que posent les entreprises (étrangères et indigènes) visitant le site « Guichet Entreprise » sont adressées directement à la Chambre des Métiers via [helpdesk.cdm@cdm.lu](mailto:helpdesk.cdm@cdm.lu), Par ailleurs, différentes publications de la Chambre des Métiers sont publiées sur ce site internet.

### **5.1.1.7. Actions positives et promotion de l'esprit entrepreneurial orienté femmes chefs d'entreprise**

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

Par ailleurs, sous l'égide du Ministère des Classes Moyennes et du Ministère de l'Egalité des Chances, la Chambre des Métiers via son CPR a participé activement en 2010/2011 à la mise en place et à la promotion en coopération de la FFCEL (Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprises du Luxembourg) et la Chambre de Commerce du réseau « Femmes chefs d'entreprises ambassadrices » au Luxembourg, dénommé FEALU (femal entrepreneurship ambassadrices Luxembourg).

### **5.1.1.8. Environnement**

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

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

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

### **5.1.1.9. Sécurité et de la santé sur le lieu de travail**

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

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

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

En 2010 différentes formations ont été organisées pour les travailleurs désignés des métiers de l'alimentation et de la construction métallique. Ces formations seront offertes en nombre suffisant, en

fonction de la demande émanant des secteurs respectifs, surtout en vue de l'échéance de mise en conformité fixée pour 2012.

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

#### **5.1.1.10. Statistiques sur l'artisanat**

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

Le CPR a réalisé les statistiques annuelles 2010 concernant l'artisanat plus particulièrement les données en ce qui concerne les entreprises, les ouvriers, les employés et les salariés. L'annuaire statistique 2010 tout comme le dépliant présentant un résumé des statistiques de l'artisanat les plus importantes sont des produits essentiels en vue de sensibiliser le grand public des perspectives dans l'artisanat.

La présentation du résumé des statistiques sous la forme d'un dépliant a été éditée en 2010 sous un aspect nouveau intégrant des informations statistiques complémentaires.

#### **5.1.1.11. Zones d'activité économiques et aménagement du territoire**

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

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

Une conférence de presse, organisée en mars 2010 en présence de Madame la Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme dans le cadre d'une visite d'une entreprise de construction a permis de thématiquer le sujet des zones d'activité économiques.

#### **5.1.1.12. Simplification administrative**

Etant donné les besoins urgents de mettre en œuvre les propositions en relation avec une simplification administrative pour les entreprises identifiées, la Chambre des Métiers a assuré au cours de l'année 2010 une participation active aux groupes de travail instaurés par le CSA (Comité à la simplification administrative).

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

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

#### **5.1.1.13. La démarche REACH au niveau des métiers de l'artisanat**

REACH (Registration, Evaluation, Autorisation and restriction of Chemicals) est un système communautaire unique pour les substances chimiques. REACH constitue un des bouleversements les plus importants en matière d'environnement des dernières années puisqu'un de ses éléments-clés concerne notamment le renversement de la charge de la preuve, qui passera des autorités vers les entreprises. En coopération avec le service national Helpdesk REACH, des séances d'information en vue de présenter les modalités relatives ont été organisées en 2009/2010. En 2010, ces formations spécifiques destinées à l'artisanat concernaient notamment le CLP (Classification, labelling, packaging) en vue de familiariser le secteur avec les nouveaux symboles de sécurité. Une campagne sur base d'articles dans le d'handwerk était entamée parallèlement.

#### **5.1.1.14. Le Label : « Made in Luxembourg »**

Le label « Made in Luxembourg » est un label d'origine pour faire connaître les produits et biens de qualité et constitue donc une garantie pour les producteurs de biens et service ainsi qu'une sécurité pour les clients. Environ 150 entreprises artisanales en font actuellement usage. En 2010, bon nombre de nouvelles demandes ont été adressées à la Chambre des Métiers en vue de l'octroi de ce signe.

#### **5.1.1.15. Conseils économiques et techniques / Nouvelles technologie et innovations**

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

#### **5.1.1.16. Service : « Conseils Juridiques »**

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

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

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

- Le service répond aux demandes de renseignements des entreprises soit oralement, soit par écrit, soit par la communication des textes légaux ou réglementaires, des contrats types ou des brochures d'information.
- Il offre également des consultations juridiques aux entreprises, et qui ont pour objet de renseigner les entreprises confrontées à un problème juridique sur la marche à suivre (étude d'un contrat ou documents similaires, aide à l'appréciation de l'opportunité d'un licenciement..., orientation vers les juridictions compétentes ou envers le Centre de Médiation, ...).
- Le troisième service offert est l'information à l'attention des entreprises sur les évolutions législatives et jurisprudentielles par le biais d'articles publiés sur le site Internet de la Chambre des Métiers ou dans le "d'handwierk", ou par le biais de séances d'informations. Le département juridique a considérablement développé pendant l'année 2010 le contenu de ses informations sur Internet et offre par ailleurs une partie de sa documentation en langue allemande.

#### **5.1.1.17. Service Cours de Maîtrise et Cours de perfectionnement**

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

##### **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 du tableau ci-après ayant trait à l'année 2009/2010. Ces cours débutent en général en octobre et terminent fin mars/début avril de l'année suivante.

Cours de formation préparatoires à l'examen de maîtrise

## Année 2009/2010

	Cours de gestion	Cours de technologie
Nombre de candidats	765	721
Nombre d'heures de cours	2.340	3.122
Nombre de chargés de cours	40	65
Nombre de groupes/classes	29	46

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

Il faut signaler que pendant l'année 2010, 112 personnes ont obtenu le brevet de maîtrise (14 premiers prix).

Inscription au brevet de maîtrise : Pour la saison 2010/2011, 921 personnes se sont inscrites au brevet de maîtrise, dont 320 nouvelles inscriptions.

### 5.1.1.18. Initiatives en matière de communication et de relations publiques

Le service Communication & Relations Publiques intégré au CPR vise à développer l'image de marque de la Chambre des Métiers et de l'artisanat luxembourgeois en tant qu'acteur important de notre économie.

Les objectifs du service Communication & Relations Publiques peuvent se résumer en quelques points:

- La promotion de l'artisanat luxembourgeois et la valorisation des métiers manuels. Conjointement avec les autres services, il œuvre pour rendre l'artisanat et le métier attrayant et dynamique, moderniser son image et contribuer à la valorisation du secteur au Luxembourg.
- La promotion de la Chambre des Métiers en tant que représentant des intérêts de l'artisanat luxembourgeois.
- La conception et création de matériels de promotion et d'information concernant les services et produits mis à disposition des différentes cibles de la Chambre des Métiers à savoir les jeunes, les personnes en quête de développement personnel et professionnel, les futurs créateurs d'entreprise et enfin les entrepreneurs actifs, les ressortissants et le grand public.

## 5.2. Commerce

### 5.2.1. L'apport du département Crédit et Développement des Entreprises

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

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

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

- conseil et assistance en matière de droit d'établissement, d'aides et de financement public ainsi que de fiscalités directe et indirecte ;
- conseil et assistance en matière de transmission d'entreprises (bourse d'entreprises) ;
- mise à disposition de nombreuses sources d'information ;
- octroi de cautionnements (Mutualité de cautionnement et d'aide aux commerçants) ;
- conseil en cas de difficultés rencontrées par l'entrepreneur (VaccinAntiCrise, recouvrement de créances).

Les collaborateurs du département CDE peuvent apporter des informations et des conseils utiles en matière commerciale, sociale et juridique. Le département dispose de larges compétences en droit d'établissement, droit du travail (contrats de travail, procédures de licenciement, durée du travail, congés, santé et sécurité au lieu de travail...), droit civil (contrats, baux commerciaux...), droit commercial (faillites, obligations commerciales...), droit des sociétés, droit fiscal (impôts directs et TVA), concurrence déloyale (promotions, liquidations, publicité...), sécurité sociale, propriété intellectuelle, marchés publics, arbitrage, etc.

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

La mission du conseil et de l'assistance personnalisés est principalement assurée par l'Espace Entreprises du département CDE. L'Espace Entreprises est un guichet unique qui accueille et informe les entreprises et porteurs de projets ayant des questions tournant autour des thématiques de la vie de l'entreprise. L'Espace Entreprises s'adresse en particulier aux créateurs d'entreprises souhaitant concrétiser leur projet de

création, de la constitution du dossier au suivi de la procédure de demande d'autorisation, et aux entreprises déjà établies dans le cadre de diverses démarches administratives.

Le bouquet de services offert à titre gratuit embrasse entre autres:

- le conseil et l'assistance en matière de droit d'établissement, d'aides et de financements publics ;
- le conseil et l'assistance en matière de transmission d'entreprises (bourse d'entreprises) ;
- le conseil en matière de droit du travail individuel, droit des assurances sociales, droit de la concurrence, droit des sociétés et du commerce ainsi que de fiscalité directe et indirecte ;

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

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

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

En 2010, l'Espace Entreprises s'est vu renouveler son certificat ISO 9001 pour ses activités de service et de conseils aux entreprises. Au cours de l'exercice 2010, de nombreux efforts ont été mis en œuvre afin de déployer la démarche qualité à l'ensemble des prestations offertes par l'Espace Entreprises.

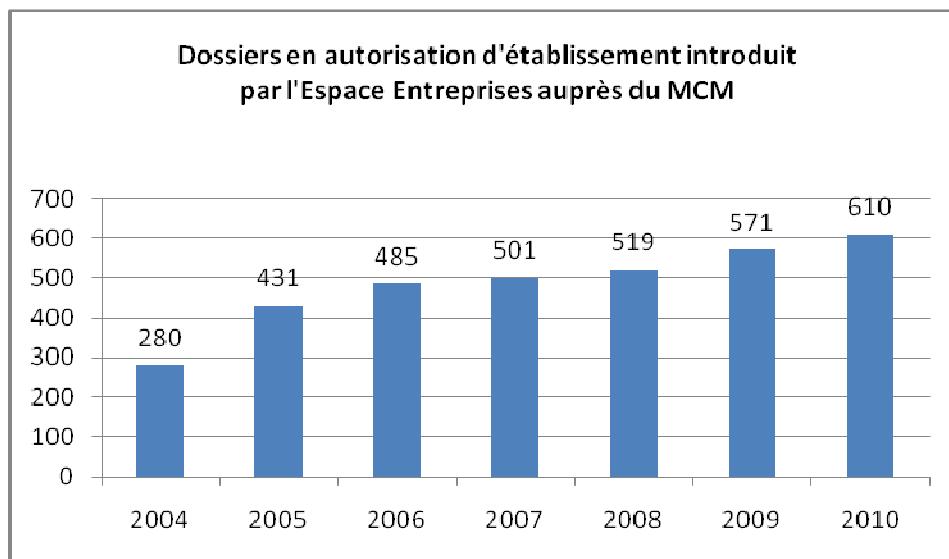
En sa qualité de « Point de Contact Unique Physique – Directive Services (PCU) », l'Espace Entreprises a traité 232 demandes introduites par le biais du site [www.guichet.lu](http://www.guichet.lu) en 2010. De plus, l'Espace Entreprises a jeté les fondements pour le rattachement informatique du PCU au guichet unique virtuel de l'Etat en voie de réalisation. Depuis le deuxième semestre 2010, le PCU est opérationnel pour les demandes dites « article 21 » relevant des relations B2B couvertes par la Directive services.

En 2010, les agents de l'Espace Entreprises ont envoyé 5.505 courriels en réponse à des demandes émanant de porteurs de projets ou d'entreprises établies.

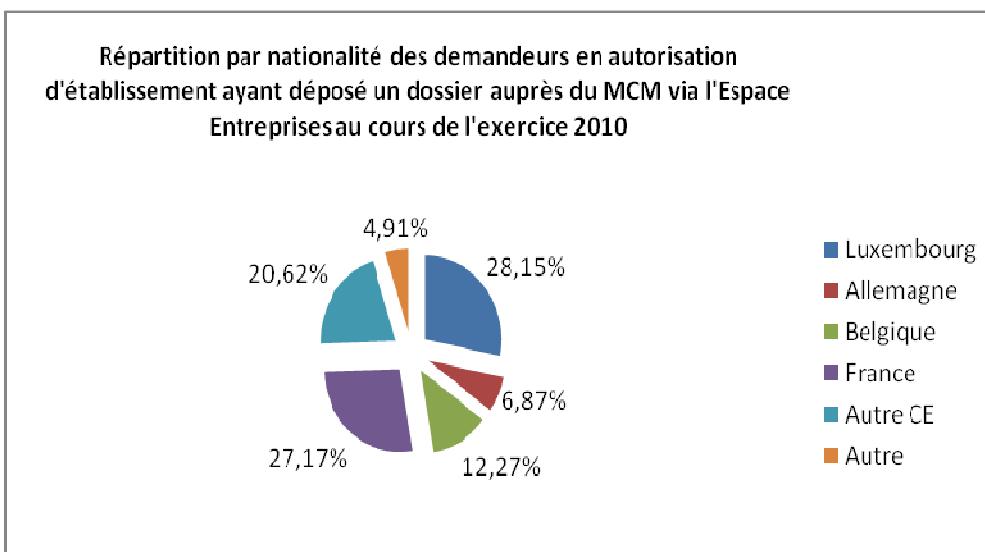
Les prestations de conseils aux candidats-créateurs / repreneurs ont abouti à 610 (571 en 2009) demandes en autorisation d'établissement, ce qui constitue une hausse de 6,83% par rapport à 2009, dossiers qui furent supportés et accompagnés par les agents de l'Espace Entreprises tout au long de la procédure administrative.

Les dossiers ont été introduits par 65,41% (66,61%) d'hommes et 34,59% (33,39%) de femmes.

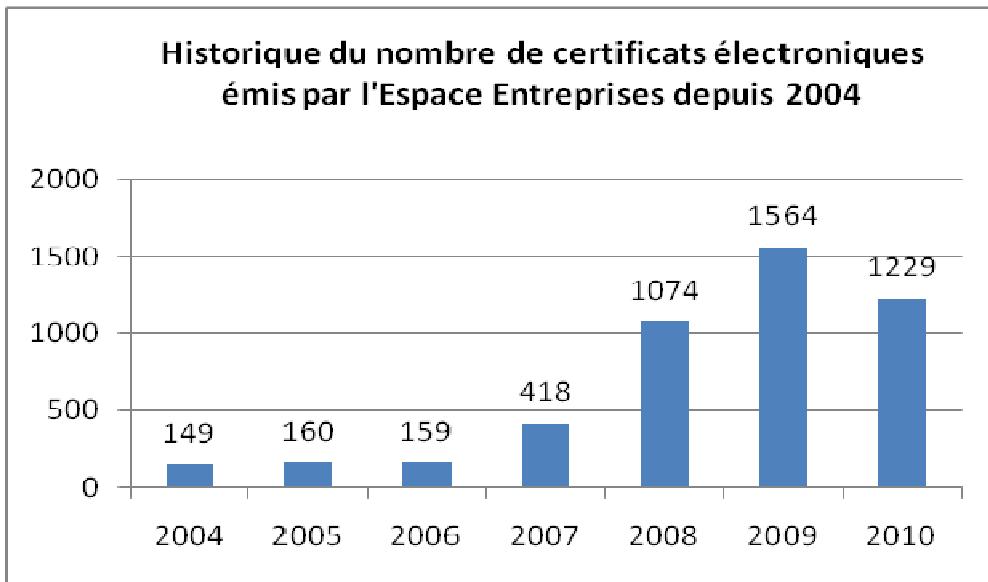
61,02% prévoient de démarrer une activité commerciale de détaillant ou de prestataire de services commerciaux, contre 17,66% une activité relevant du secteur Horeca, 4,38% une activité de comptable, d'expert-comptable ou de conseil économique, 2,04% une activité relevant d'une profession libérale d'une autre spécialité, 3,36% une profession de l'immobilier, 2,04% l'activité de transporteur de marchandises ou de personnes, 3,94% la gestion d'un organisme de formation, 2,63% une activité limitée aux foires et marchés, 0,58% la profession de jardinier-paysagiste et finalement 2,34% une activité diverse.



Sur ces promoteurs, 28,15% (27,05% en 2009) étaient des ressortissants luxembourgeois, 27,17% (24,43%) des Français, 12,27% (10,65%) des Belges, 6,87 % (11,52%) des Allemands, 20,62 des ressortissants des autres pays de l'Union européenne et 4,91% des ressortissants d'un pays hors Union européenne.



En 2010, l'Espace Entreprises a délivré 1.229 (1.564 en 2009) certificats numériques



Le service a émis 12.716 (12.219) certificats d'origine, a procédé à 13.185 (11.277) légalisations et s'est occupé de 100 (105) dossiers en matière d'exportation temporaire (A.T.A.).

#### **5.2.1.2. La Bourse d'Entreprises**

La Bourse d'Entreprises 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 relevant de la Chambre de Commerce.

La Chambre de Commerce publie régulièrement les offres et les demandes enregistrées à la Bourse d'Entreprises sous forme d'annonces dans son périodique "MERKUR" et sur son site Internet dédié [www.bourse-entreprises.org](http://www.bourse-entreprises.org).

En 2010, les contacts de la bourse ont abouti à des annonces totales de 24 entreprises à céder et de 107 nouvelles annonces du côté des repreneurs potentiels.

Par ailleurs, une étude a été réalisée dans le but de déceler les faiblesses de la Bourse d'Entreprises et d'élaborer des solutions de refonte. Des démarches ont été entamées pour qu'un nouveau concept de plateforme de mise en contact soit réalisé dans les plus brefs délais. En outre ont été organisées deux conférences de type « table ronde » autour de la transmission d'entreprise afin de sensibiliser davantage les repreneurs et cédants.

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

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

L'objectif principal est de faciliter l'accès au financement bancaire des PME affiliées à la Chambre de Commerce en se portant garant auprès des établissements de crédit agréés au Luxembourg pour les prêts d'investissement lorsque les garanties disponibles s'avèrent insuffisantes. L'obtention d'un crédit professionnel est devenue un des soucis majeurs des PME luxembourgeoises. Dans un monde bancaire qui devra de plus en plus tenir compte du risque spécifique véhiculé par le client individuel, les conditions bancaires seront fonction de la qualité des garanties offertes. Un cautionnement de la MCAC fournit ainsi à l'entrepreneur un outil important pour négocier les conditions de son financement.

En 2010, plus d'une centaine de demandes de cautionnement ont été introduites à la MCAC par différentes sociétés commerciales. Le comité d'évaluation a approuvé 45 dossiers pour un montant total de 2.065.300 euros. 25 dossiers (dont 12 créations nouvelles) ont été finalement cautionnés au cours de l'exercice sous revue contre 14 dossiers (dont 7 créations nouvelles) pour l'année 2009.

### **5.2.1.4. L'initiative « VaccinAntiCrise »**

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

Les avantages de l'initiative consistent en :

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

Sur les douze mois de l'année 2010, l'initiative a continué à mobiliser en premier lieu des TPE (très petites entreprises) n'employant aucun ou que peu de salariés et/ou n'étant pas éligibles pour une aide étatique.

Le secrétariat a enregistré autour de 25 prises de contact au cours de cette période. Sur le nombre de prises de contacts, 12 des requérants ont été analysés en détails et invités à introduire leur dossier. Le secrétariat a in fine retenu 2 dossiers sur les 5 introduits ; le dossier relevant de l'artisanat a été transféré à la Chambre des Métiers et l'autre soumis au comité d'évaluation de la MCAC pour décision sur un cautionnement intégral. Les deux entreprises ont finalement pu bénéficier d'un accompagnement par un expert.

#### **5.2.1.5. Le Cadastre du Commerce**

Des travaux relatifs à la mise à jour du Cadastre du Commerce, fichier unique reprenant les données qualitatives, quantitatives et géographiques de chaque établissement commercial au Luxembourg, ont été poursuivis en 2010.

Ainsi, un nombre total de 2.360 surfaces commerciales a été relevé fin 2010 (uniquement les ressortissants de la Chambre de Commerce ont été pris en compte) dont 426 avec plus de 400m<sup>2</sup> de surface de vente.

Le service Cadastre du Commerce est aussi en charge de l'analyse des études de marchés des dossiers de grandes surfaces commerciales soumis à la Commission de commerce de détail de la Chambre de Commerce. Cette commission a remis un avis sur 13 dossiers au cours de l'année 2010.

#### **5.2.1.6. Le programme BusinessMentoring**

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

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

Suite à 4 comités de sélection en 2010 et à une campagne d'information et de sensibilisation, notamment axée sur les problématiques de la transmission et de la gestion des risques contractuels, 8 entrepreneurs ont été sélectionnés pour participer à la première promotion « Liz May » : deux entreprises en phase de démarrage, quatre entreprises en phase d'expansion après cinq ans d'existence et deux entreprises objet d'une reprise. Deux entreprises issues du projet pilote de parrainage ont de même pu profiter du programme BusinessMentoring.

Côté événementiel, 20 manifestations ont été organisées de février à décembre 2010 (séances de networking, déjeuner et ateliers « ludiques » pour Mentors, workshops mentors-mentorés, séances d'information et workshops thématiques, cycle de conférences publiques, soirées de promotion et comités de sélection). La présentation de la promotion « Liz May » a fait l'objet d'une manifestation majeure le 23 novembre 2010 à la Chambre de Commerce.

#### **5.2.1.7. Journées création et transmission d'entreprises 2010**

Les Journées Création et Développement d'Entreprises 2010 se sont déroulées du 26 novembre au 9 décembre 2010 sous le leadership de la Chambre des Métiers, en concertation avec la Chambre de Commerce.

A noter que ces Journées sont organisées depuis quelques années par les deux Chambres professionnelles, avec une gouvernance tantôt par la CDC tantôt par la CDM, et que la nouvelle formule introduite en 2009 par la CDC avait connu un vif succès.

La mouture 2010 a su rassembler sur 9 manifestations 575 personnes (880 en 2009).

Le nombre d'inscriptions a toutefois été globalement satisfaisant, compte tenu de l'attractivité de certains sujets spécifiques tels que la transmission d'entreprise et le financement d'entreprises innovantes (respectivement 99 et 162 participants).

Il échoit de relever que la « Nocturnes des Guichets Uniques » a constitué l'événement phare des Journées 2010 puisqu'elle a enregistré 50 rendez-vous et semble être une formule prometteuse répondant aux besoins des entrepreneurs.

#### **5.2.1.8. Le Réseau FEALU**

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

A l'issue d'un appel à candidatures lancé en juin 2010 auprès des femmes cheffes d'entreprise, 11 sur 20 candidatures ont été sélectionnées et désignées comme Femmes Ambassadrices du Luxembourg. Celles-ci ont été officiellement présentées en septembre 2010, lors d'une soirée de lancement et ont reçu leur lettre

de mission de la Commission Européenne à l'occasion du colloque européen dédié à l'entrepreneuriat féminin à Bruxelles en décembre.

Les Femmes Ambassadrices ont participé à un workshop sur le thème : « Aspects financiers, développement personnel et organisation : témoignage des Femmes Ambassadrices » dans le cadre des Journées Création et Développement des Entreprises en novembre 2010.

#### **5.2.1.9. Stands collectifs**

Dans l'optique de promouvoir les entreprises luxembourgeoises à l'étranger et de mettre en avant le Luxembourg comme terre d'exportation, la Chambre de Commerce a mis en place 2 stands collectifs régionaux et nationaux en collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes, à l'occasion notamment des salons professionnels suivants :

- le salon « Horecatel », salon spécialisé dans les secteurs de l'Horeca, des collectivités et des métiers de la bouche, dont la 44<sup>ème</sup> édition s'est déroulée à Marche-en-Famenne (B) du 7 au 11 mars 2010, a rassemblé 13 exposants ;
- le salon « Forum des Entrepreneurs by initiatives », salon des services b2b, qui s'est déroulé du 20 au 21 octobre 2010 à Liège (B), et qui a permis de rassembler 11 exposants luxembourgeois.

#### **5.2.1.10. Les actions en matière de certification et de labellisation**

Dans le contexte des actions de promotion des produits nationaux sur les marchés étrangers, la Chambre de Commerce a accordé 20 labels « Luxembourg » et « Made in Luxembourg » en 2010. Ces sigles, créés en 1984 sur initiative du Ministère des Affaires Etrangères, de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers, servent à identifier les produits et services luxembourgeois et à souligner leur origine luxembourgeoise. Il permet, d'une part, de mieux faire connaître nos produits de qualité à l'étranger et, d'autre part, d'informer le consommateur luxembourgeois sur les produits indigènes.

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

### Les activités

- Conférences et séminaires

Dans la continuité des ses actions entreprises à l'intention des PME et des PMI luxembourgeoises, l'Enterprise Europe Network - Luxembourg de la Chambre de Commerce a mis en place 6 manifestations au cours de l'exercice 2010 qui ont permis de rassembler au total 579 PME et PMI luxembourgeoises.

Action	Date	Participants
Conférence « Eco-construction : Devenez un acteur éco-responsable »	20 - 22 avril	94
Conférence « Les délais de paiement: un enjeu économique essentiel pour votre entreprise »	5 - 8 mai	290
Conférence « Normalisation et Marquage CE: deux outils de la compétitivité »	6 - 9 octobre	85
Conférence « Marchés publics : facilitez votre accès aux appels d'offres européens et de la Grande Région »	30 novembre-3 décembre	110

Les actions de sensibilisation menées ont porté essentiellement sur la diffusion des règles communautaires spécifiques à certaines matières d'actualité communautaire auprès des sociétés luxembourgeoises comme par exemple les délais de paiement et le marquage CE.

- Visites accompagnées aux foires internationales

En 2010, l'Enterprise Europe Network - Luxembourg de la Chambre de Commerce a organisé 4 visites accompagnées. Au total, 23 entrepreneurs ont participé à ces visites lors desquelles les entreprises ont eu la possibilité de visiter une foire internationale et ainsi de découvrir de nouveaux produits, de fournisseurs ou de clients potentiels.

Foire	Date	Participants
Hannover Messe (D)	20 - 22 avril	6
Turkey Build (TR)	5 - 8 mai	2
CeBIT Bilisim Eurasia (TR)	6 - 9 octobre	3
Pollutec (F)	30 novembre-3 décembre	12

## Les services de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg

- Assistance et conseil en matière communautaire

Une action primordiale de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg est le traitement des demandes des entreprises luxembourgeoises et du réseau Enterprise Europe Network ayant trait aux différents thèmes communautaires tels que la législation européenne, les marchés publics, la coopération internationale, etc. Ainsi, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a traité 657 demandes au cours de l'exercice 2010, soit une moyenne de 54 demandes par mois.

- Assistance personnalisée dans l'exécution de formalités et procédures

### Conseils sur la création d'entreprise à l'étranger :

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

### Conseils sur la libre circulation des marchandises :

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

### Conseils sur le détachement de personnel :

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

### Conseils sur le marquage CE :

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

- Assistance personnalisée : recherche de partenaires potentiels

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

En 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié, dans chaque édition du MERKUR, des profils de sociétés luxembourgeoises et européennes à la recherche de partenaires – entre 10 et 20 profils – issus des demandes de publication spontanées des sociétés et de la bourse de partenariats interne au réseau Enterprise Europe Network.

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

- Publications – Veille juridique

En 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a publié, dans chaque édition du MERKUR, une sélection des textes européens, législatifs et préparatoires, publiés au JOUE – 10 à 20 références – afin de tenir au courant les entreprises luxembourgeoises sur les changements actuels et à venir de la législation communautaire. Les entreprises intéressées ont commandé par retour du bulletin-réponse les textes les intéressant afin d'en obtenir une version électronique ou papier.

- Les marchés publics européens accessibles aux entreprises luxembourgeoises

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

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

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

En 2010, L'Enterprise Europe Network-Luxembourg comptait un portefeuille de 18 clients, dont 9 clients pour l'abonnement Europe, 5 clients pour l'abonnement Grande Région et 4 clients pour l'abonnement « Combi ». Les périodes d'abonnement sont de 6 mois et 12 mois.

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

### **Consultations publiques**

En fin d'année 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a lancé un service portant sur les consultations publiques publiées par la Commission européenne. Régulièrement et en fonction des sujets des consultations publiques, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg se propose d'être l'intermédiaire entre les sociétés luxembourgeoises et la Commission européenne en les invitant à répondre à ces enquêtes. Ainsi, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a permis à 44 sociétés luxembourgeoises de s'exprimer sur le droit européen des contrats et à 36 sociétés luxembourgeoises de s'exprimer sur la protection des données à caractère personnel. Compte tenu de la participation active des sociétés luxembourgeoises, ce service sera développé au cours des années à venir.

## 6. Loi-cadre des classes moyennes

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

Ainsi des prorogations ont été effectuées régulièrement aux différentes échéances, à savoir en 1973, 1978, 1983, 1988, 1993, 1998 et 2003.

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 d'application des aides prévues aux articles 3, 4, 5, 7 et 9 de la loi-cadre des classes moyennes.

	Dossiers traités	Investissements réalisés ( <b>LUF</b> )	aides accordées ( <b>LUF</b> )
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
		<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
1998-2002	2648	541.210.668	41.804.270
2003-2004	958	326.133.886	26.343.867

Rappelons que la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes a remplacé la loi modifiée du 29 juillet 1968 ayant pour objet l'amélioration structurelle des entreprises du commerce et de l'artisanat. Elle a introduit un ensemble de régimes d'aides

plus adapté à la structure et aux besoins actuels du secteur des PME et tenant compte de l'évolution de la réglementation européenne en matière d'aide d'État et de politique de l'entreprise.

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

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

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

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

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

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

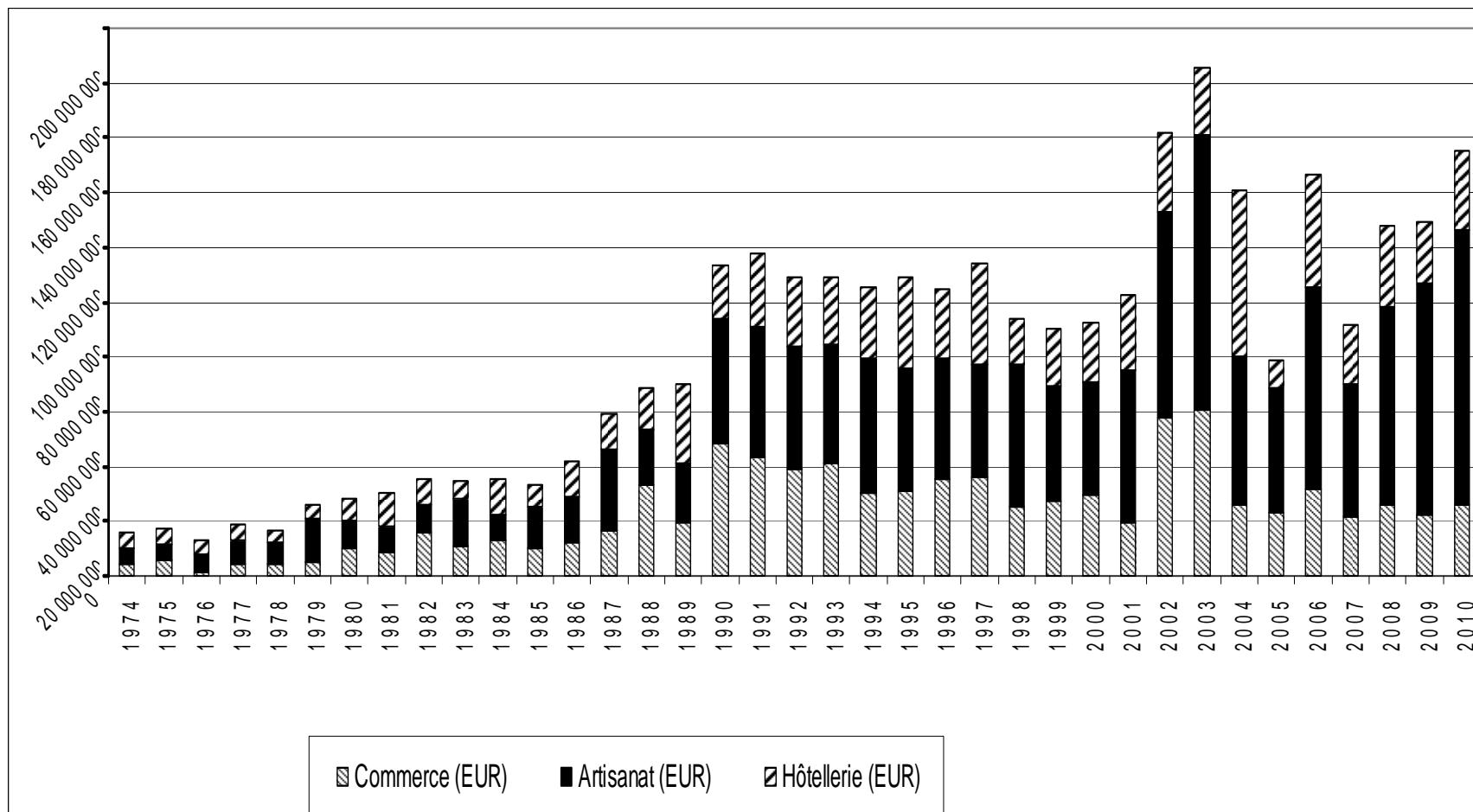
Règlement grand-ducal du 24 novembre 2005 portant exécution de l'article 6 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en matière de sécurité alimentaire.

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

Afin de maintenir et de promouvoir la compétitivité des petites et moyennes entreprises luxembourgeoises, un nouveau règlement grand-ducal (règlement grand-ducal du 9 mai 2010 portant modification du règlement grand- ducal du 19 février 2005 portant exécution de l'article 2 de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un

cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes et instituant un régime d'aides en faveur des petites et moyennes entreprises) est entré en vigueur en 2010 permettant non seulement la majoration de 33% de certaines aides étatiques à l'investissement dans les petites et moyennes entreprises mais encore de subventionner certains activités qui étaient jusqu'à présent exclues du bénéfice de la loi du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes.

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



<b>Dossiers traités et décidés</b>					
<i>Investissements retenus:</i>		<i>Les investissements se répartissent comme suit :</i>			
Année	Investissements (LUF)	Commerce (LUF)	Artisanat (LUF)	Hôtellerie (LUF)	
1974	648 700 000	182 500 000	236 600 000	229 600 000	
1975	694 500 000	225 300 000	245 200 000	224 000 000	
1976	529 500 000	71 500 000	241 300 000	216 700 000	
1977	765 500 000	182 600 000	352 600 000	230 300 000	
1978	670 064 109	188 887 765	315 052 448	166 123 896	
1979	1 039 801 823	216 773 404	634 761 825	188 266 594	
1980	1 141 293 467	396 611 865	419 674 400	325 007 202	
1981	1 228 773 005	345 977 232	391 010 553	491 785 220	
1982	1 438 263 873	638 413 301	409 922 539	389 928 033	
1983	1 405 474 105	446 167 070	700 652 142	258 654 893	
1984	1 438 326 021	533 398 039	366 608 641	538 319 341	
1985	1 338 575 183	398 871 425	610 769 793	328 933 965	
1986	1 703 366 837	501 590 091	669 857 224	531 919 522	
1987	2 382 975 248	657 513 129	1 207 636 906	517 825 213	
1988	2 770 923 514	1 327 938 512	828 958 388	614 026 624	
1989	2 815 344 687	774 719 287	889 919 801	1 150 472 553	
1990	4 570 608 523	1 958 809 969	1 814 164 480	797 634 074	
1991	4 758 178 772	1 749 104 243	1 929 748 105	1 079 326 424	
1992	4 419 473 037	1 558 853 806	1 826 082 862	1 004 536 369	
1993	4 409 329 608	1 671 899 454	1 739 947 107	997 483 047	
1994	4 259 530 078	1 225 858 574	1 982 139 530	1 051 531 974	
1995	4 395 562 059	1 256 963 403	1 807 219 614	1 331 379 042	
1996	4 211 835 971	1 426 998 409	1 770 239 788	1 014 597 774	
1997	4 607 074 352	1 447 190 895	1 675 310 701	1 484 572 756	
1998	3 775 437 181	1 017 932 827	2 097 817 354	659 687 000	
1999	3 654 842 855	1 119 607 427	1 675 159 601	860 075 827	
2000	3 728 793 526	1 185 071 839	1 665 360 228	878 361 459	
2001	4 138 621 053	780 474 258	2 243 158 598	1 114 988 197	
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
2002	161 990 724	58 022 659	74 530 295	29 437 770	
2003	185 584 994	60 717 457	100 450 900	24 416 637	
2004	140 548 892	25 664 556	54 270 815	60 613 521	
2005	78 800 897	23 289 850	45 079 254	10 431 793	
2006	146 421 241	31 847 827	73 297 258	41 276 156	
2007	92 034 974	21 968 038	47 943 202	22 123 734	
2008	128 023 532	26 236 491	72 306 016	29 481 025	
2009	129 071 654	22 182 880	84 923 380	21 965 395	
2010	155 164 300	26 152 322	100 359 693	28 652 285	

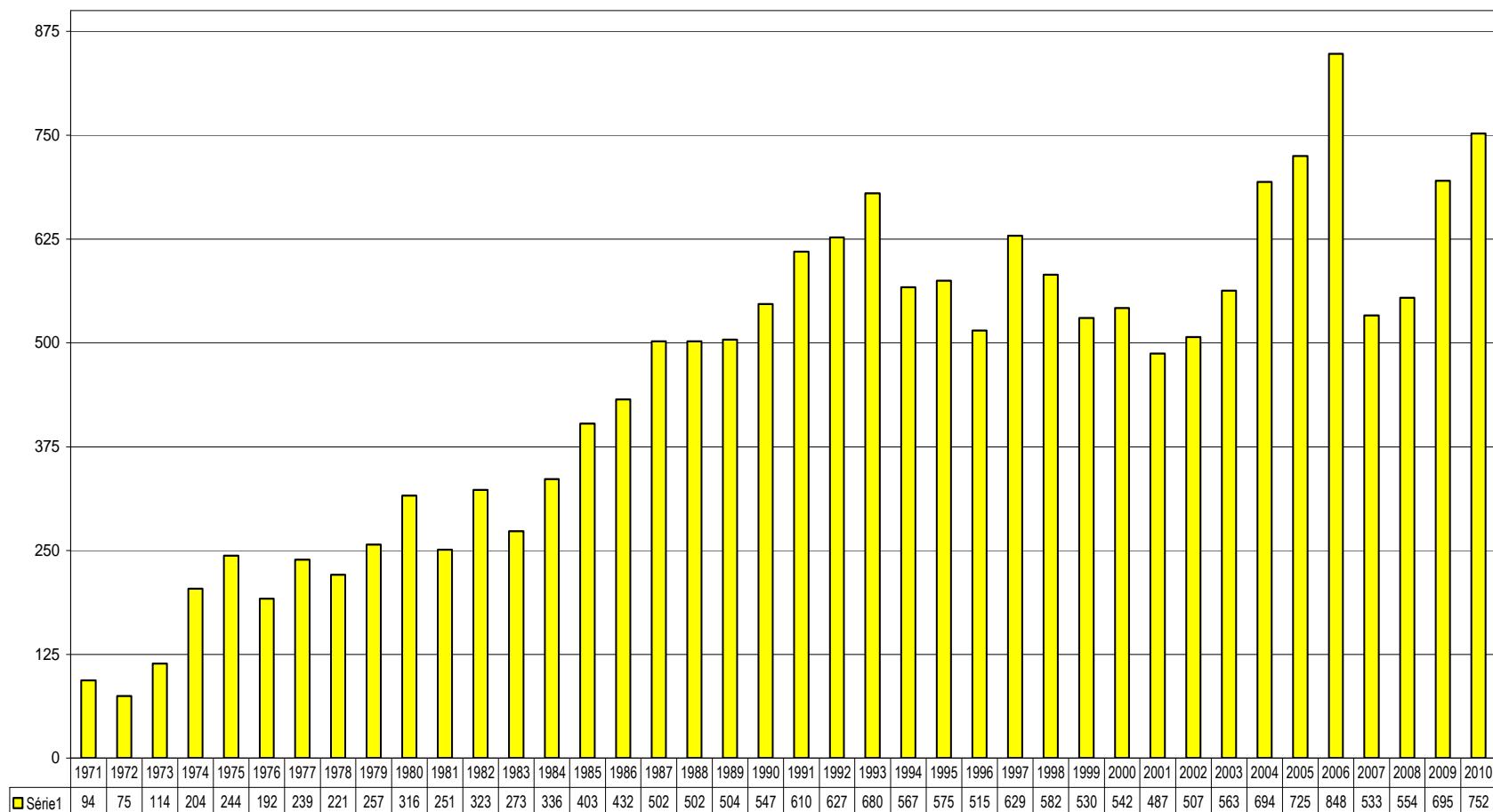
***Subventions en capital***

<b>Année</b>	<b>Artisanat (LUF)</b>	<b>Commerce (LUF)</b>
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
	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
2002	3 386 530	2 827 476
2003	6 194 792	6 339 241
2004	3 882 949	4 760 066
2005	2 889 437	1 724 684
2006	4 210 840	3 230 889
2007	2 672 182	1 847 817
2008	3 296 140	1 419 280
2009	5 858 428	1 009 422
2010	5 657 321	1 374 581

***Bonifications d'intérêts***

<b>Année</b>	<b>Artisanat (LUF)</b>	<b>Commerce (LUF)</b>
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
	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
2002	1 145 798	1 354 133
2003	917 484	1 414 691
2004	915 815	1 746 628
2005	863 701	1 439 137
2006	1 283 998	2 949 073
2007	1 055 351	2 458 619
2008	2 254 013	631 964
2009	1 684 414	389 972
2010	1 971 500	989 073

### Dossiers avisés



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

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

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

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

Année	Artisanat (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.-
	EUR	EUR	EUR
2002	10.302.500	6.569.200	7.826.800
2003	7.577.400	3.099.400	5.334.800
2004	16.484.300	4.387.800	8.759.300
2005	11.612.000	3.968.300	8.349.900
2006	21.754.000	3.677.000	10.472.600
2007	15.227.900	4.537.200	4.736.600
2008	16.365.400	2.334.200	7.638.700
2009	21.457.000	1.983.300	6.351.000
2010	9.755.800	5.479.600	5.888.200

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

### **8.1. Rapport du groupe de travail dumping social**

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

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

Des contrôles des chantiers par des actions « dumping social » et « coup de poing » ont été effectués au cours de l'exercice 2010.

En effet, plusieurs actions concertées (actions « coup de poing ») ont été effectuées en 2010 sur des chantiers importants à laquelle ont participé l'Inspection du Travail et des Mines, l'Office des Assurances Sociales, les Forces de l'ordre, etc... Lors de ces contrôles, les infractions constatées étaient les suivantes : non respect de la législation en matière d'autorisation d'établissement, d'autorisation de travail, d'autorisation de séjour, d'affiliation à la sécurité sociale, de la durée du travail, des mesures de sécurité etc.

Lors d'un nombre très important de contrôles de « dumping social » effectués auprès des entreprises et sur des chantiers de petite et moyenne envergure situés dans toutes les régions du pays, la Police Grand-Ducale a constaté 101 infractions en 2010. Lors de ces contrôles, dont plusieurs ont eu lieu le week-end, 182 personnes ont été inculpées par les forces de l'ordre. Notons que des agents de la Police Grand-Ducale ont été formés au cours des années passées en matière de droit d'établissement.

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

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

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

## **8.2. Rapport du groupe de travail entraves administratives**

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

Font partie de ce groupe, les représentants des Ministères des Affaires 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 subies par nos entreprises soit l'abolition des entraves constatées.

Notons toutefois que, malgré les entraves déplorées par le patronat, de nombreuses entreprises indigènes sont allées prêter 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 prêter des services à l'étranger est notamment la SOKO-Bau.

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

Le Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme espère qu'un accord cadre entre partenaires sociaux allemands et luxembourgeois aura pour conséquence que la SOKO-Bau reconnaîtra le système luxembourgeois et renoncera désormais au paiement d'une cotisation par les entreprises luxembourgeoises. Ajoutons que le sujet a été abordé lors d'une entrevue entre le Secrétaire Général du Ministère des Affaires Etrangères avec le Secrétaire d'Etat allemand lequel a chargé un responsable du « Auswärtiges Amt » d'une analyse de ce dossier. Des informations détaillées et des exemples concrets ayant été fournis par le Luxembourg. Par ailleurs, des entrevues entre un haut-fonctionnaire du ministère du travail allemand et un haut-fonctionnaire du gouvernement luxembourgeois ont eu lieu en 2010 afin de débloquer la situation.

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

## 9. Relations Internationales

### 9.1. Au niveau communautaire

Durant l'année 2010 le Ministère a continué à participer activement aux groupes de travail, séminaires, conférences, rapports et réponses aux questionnaires européens notamment dans les domaines suivants :

#### 9.1.1. Le Small Business Act

Le «Small Business Act» pour l'Europe (SBA), adopté en juin 2008 fournit un cadre politique complet pour les PME, encourage l'esprit d'entreprise et a pour objectif d'ancrer de façon irréversible le principe du « Think Small First », « Penser aux PME d'abord » dans l'élaboration de la législation et des politiques afin de renforcer la compétitivité des PME.

Le SBA repose sur dix principes clés et un certain nombre d'actions concrètes qui ont été approuvés sans réserves par le Conseil européen en décembre 2008. La Commission européenne et les États membres se sont engagés à définir les mesures nécessaires pour améliorer l'environnement réglementaire et administratif et l'environnement des affaires et pour soutenir les PME européennes. L'action s'est concentrée, et se concentre toujours, sur trois axes: assurer l'accès au financement, tirer le meilleur parti du marché unique et promouvoir la réglementation intelligente.

- Accès aux moyens de financement :

- simplification des dispositions communautaires relatives aux aides publiques (règlement d'exemption globale par catégorie et cadre temporaire relatif aux aides d'Etat) pour permettre aux Etats Membres de mieux aider les PME ;
- augmentation du montant des prêts et du financement global accordés par la BEI et le FEI.
- examen en cours d'une proposition de directive sur les retards de paiement ;
- examen des possibilités d'exempter les micro-entreprises de certaines règles comptables.

- Accès aux marchés :

- réduction pour les PME de 40% des frais à payer pour l'enregistrement des marques communautaires ainsi que procédures d'enregistrement simplifiées ;
- accès aux marchés publics plus simple et plus transparent grâce au « Code européen des meilleures pratiques » ;
- mise en œuvre de la directive « Services » qui facilitera l'établissement d'entreprises et la prestation transfrontalière de services ;
- examen de la proposition de statut de la société privée européenne qui vise à instaurer des règles communes en matière de création et de gestion d'entreprise ;
- simplification de l'accès aux normes à travers la publication gratuite du champ d'application des normes.

- Alléger la charge administrative pesant sur les PME :

- application à l'ensemble des nouveaux textes de loi européens et à la législation des Etats Membres d'un « test PME » destiné à assurer que les dispositions sont adaptées aux besoins des entreprises.

Bien que la plupart des initiatives prévues par le SBA aient été lancées, l'évaluation de leur mise en œuvre révèle qu'il faut faire plus pour aider les PME. Le réexamen du SBA prévu en février 2011 donnera une vue d'ensemble des progrès accomplis dans la mise en œuvre du SBA et définira de nouvelles actions destinées à répondre aux défis liés à la crise économique.

### **9.1.2. Europe 2020**

Le processus de Lisbonne ou stratégie de Lisbonne, lancé sous Présidence portugaise en 2000, devait « faire d'ici 2010 de l'Union européenne l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi, et d'une plus grande cohésion sociale ». Il devait permettre la mutation des économies européennes en des économies de la connaissance capables de s'affirmer dans le nouveau monde globalisé.

Avant que la crise économique et financière ne touche l'Union européenne, cette stratégie avait contribué à créer des millions d'emplois. Lorsque l'économie a subi de plein fouet les effets de la crise, l'Union européenne s'est efforcée de stabiliser le système financier et à adopter un plan de relance destiné à stimuler la demande et à restaurer la confiance. Fin 2009, durant le second cycle triennal (2008-2010) de la stratégie de Lisbonne relancée, une consultation des parties prenantes a été effectuée par la Commission pour rédiger une version modifiée de la stratégie de Lisbonne dénommée UE 2020, laquelle stratégie a été présentée en mars 2010. Cette nouvelle stratégie sur dix ans est destinée à relancer l'économie européenne; elle réforme et prolonge la précédente stratégie de Lisbonne par une gouvernance plus étroite au sein de l'Union. La stratégie Europe 2020 expose une vision de l'économie sociale de marché européenne pour la décennie à venir et repose sur trois secteurs prioritaires interdépendants et se renforçant mutuellement: une croissance intelligente, en développant une économie fondée sur la connaissance et l'innovation; une croissance durable, en promouvant une économie sobre en carbone, économe en ressources et compétitive; une croissance inclusive, en encourageant une économie à fort taux d'emploi favorisant la cohésion sociale et territoriale.

Les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs seront mesurés à l'aune des cinq grands objectifs représentatifs de l'UE, que les États membres seront invités à convertir en objectifs nationaux en partant des postulats suivants:

- 75 % de la population âgée de 20 à 64 ans devrait avoir un emploi;

- 3 % du PIB de l'UE devrait être investi dans la R&D;
- les objectifs dits «20/20/20» en matière de climat et d'énergie doivent être atteints;
- le taux d'abandon scolaire devrait être ramené au-dessous de la barre des 10 % et au moins 40 % des jeunes générations devraient obtenir un titre ou un diplôme;
- il conviendrait de réduire de 20 millions le nombre de personnes menacées par la pauvreté.

Pour réaliser ces objectifs, la Commission propose une stratégie Europe 2020 consistant en une série d'initiatives phares. La mise en œuvre de ces initiatives est une priorité commune et des mesures devront être prises à tous les niveaux: organisations européennes, États membres et autorités locales et régionales.

- Une Union de l'innovation: remettre l'accent de la politique en matière de R&D et d'innovation sur les grands défis, tout en réduisant le fossé qui existe entre la science et le marché, afin de transformer en produits les inventions. Le brevet communautaire pourrait ainsi faire économiser 289 millions d'euros à nos entreprises chaque année;
- Jeunesse en mouvement: renforcer la qualité et l'attractivité internationale du système d'enseignement supérieur européen en promouvant la mobilité des étudiants et des jeunes en début de carrière. Exemple d'action concrète: les offres d'emplois de tous les États membres devraient être plus accessibles dans toute l'Europe, tandis que les qualifications et l'expérience professionnelles gagneraient à être reconnues à leur juste valeur;
- Une stratégie numérique pour l'Europe: garantir des bénéfices économiques et sociaux durables grâce à un marché numérique unique basé sur l'Internet à très haut débit. Tous les Européens devraient avoir accès à l'Internet à haut débit d'ici 2013;
- Une Europe économe en ressources: soutenir le passage à une économie sobre en carbone et économe en ressources. L'Europe devrait tenir ses objectifs de 2020 en matière de production et de consommation d'énergie, ainsi que d'efficacité énergétique. La facture de nos importations de pétrole et de gaz devrait ainsi diminuer de 60 milliards d'euros d'ici 2020;
- Une politique industrielle pour une croissance verte: favoriser la compétitivité de l'assise industrielle de l'UE après la crise mondiale, promouvoir l'entreprenariat et développer de nouvelles compétences. Des millions de nouveaux emplois pourraient ainsi être créés;
- Une stratégie pour les nouvelles compétences et les nouveaux emplois: créer les conditions propices à la modernisation des marchés du travail dans le but d'améliorer les taux d'emploi et de garantir la viabilité de nos modèles sociaux, à l'heure où les enfants du baby-boom prennent leur retraite, et
- Une plateforme européenne contre la pauvreté: garantir une cohésion économique, sociale et territoriale en aidant les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et en leur permettant de participer activement à la société.

Les méthodes de gouvernance seront consolidées pour garantir que les engagements se traduisent en actions efficaces sur le terrain. La Commission suivra les progrès accomplis. Dans un souci d'améliorer la cohérence, les

rapports et évaluations concernant Europe 2020 et le Pacte de stabilité et de croissance (PSC) seront réalisés simultanément (tout en demeurant des instruments distincts), ce qui permettra à ces deux stratégies de poursuivre des objectifs de réforme similaires tout en conservant leur identité propre.

Les actions concrètes suivantes s'adressant aux entrepreneurs sont toujours poursuivies, à savoir :

- proposer une réglementation plus simple et diminuer les charges administratives de 25% avant 2012 ;
- mettre à leur service des guichets uniques afin d'atteindre l'objectif de la création d'une entreprise en une semaine maximum;
- élargir et faciliter l'accès au capital-risque, aux crédits, micro-crédits, autres modes de financement
- utiliser l'important potentiel des réseaux de soutien réorganisés, interconnectés et plus efficaces pour les PME, aux niveaux national et régional;
- proposer de nouvelles formes d'organisation du travail pour résoudre le double problème des marchés du travail rigides qui freinent la compétitivité et de la segmentation;
- généraliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les PME
- développer l'apprentissage tout au long de la vie des adultes ;

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

La décision 1639/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 2006 a établi un programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (2007-2013). Ce programme, premier du genre, est destiné à répondre de façon cohérente et intégrée aux objectifs de la stratégie de Lisbonne renouvelée pour une action communautaire plus simple, plus visible et plus ciblée en contribuant à promouvoir la compétitivité des entreprises européennes. Il est spécialement destiné aux PME et soutient l'innovation (notamment l'éco-innovation), améliore l'accès au crédit et fournit des services d'appui en faveur des entreprises dans les régions. Il encourage le recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et aide au développement de la société de l'information. Il incite également à une utilisation plus large des énergies renouvelables et au renforcement de l'efficacité énergétique.

Le PIC intègre des programmes d'appui communautaires spécifiques, de nouvelles actions ainsi que des synergies avec d'autres programmes. Le PIC complète ainsi les initiatives majeures telles que les activités de renforcement de la cohésion, les activités de recherche du programme-cadre pour la recherche et le programme communautaire pour l'apprentissage tout au long de la vie. Les intérêts des PME constituent une priorité transversale et se refléteront dans l'ensemble du programme-cadre.

Le PIC est composé de trois programmes opérationnels, à savoir :

1. Le programme pour l'innovation et l'esprit d'entreprise (PIE), doté d'un budget de 2,17 milliards d'euros pour la période 2007-2013, lequel poursuit ses objectifs au moyen des mesures suivantes:
  - l'amélioration de l'accès au crédit pour les PME grâce au capital-risque et à la garantie de prêts; ces instruments financiers, gérés par le Fonds européen d'investissement (FEI) en coopération avec d'autres institutions financières sont destinés à soutenir les entreprises à différentes étapes de leur développement : amorçage, démarrage, expansion et transmission;
  - les services d'appui à l'innovation et aux entreprises fournis par l'intermédiaire d'un réseau des centres européens d'entreprise et d'innovation ;
  - la promotion et le soutien aux initiatives visant à encourager l'esprit d'entreprise et l'innovation ainsi que l'aide en faveur de l'éco-innovation.
2. Le programme d'appui stratégique en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) a pour objectifs :
  - la mise en place d'un espace européen unique de l'information ;
  - le renforcement du marché intérieur des produits et services liés aux TIC et des produits et services basés sur les TIC ;
  - la promotion de l'innovation par la généralisation des TIC et le renforcement de l'investissement dans ces technologies ;
  - la mise en place d'une société de l'information ouverte à tous et de services efficaces et rentables dans des domaines d'intérêt public;
  - l'amélioration de la qualité de la vie.
3. Le programme Energie intelligente-Europe (EIE), lequel vise :
  - la promotion de l'efficacité énergétique et de l'utilisation rationnelle des ressources énergétiques ;
  - la promotion des sources d'énergie nouvelles et renouvelables et de la diversification énergétique ;
  - la promotion de l'efficacité énergétique et de sources d'énergie nouvelles dans les transports.

## 9.2. Au niveau OCDE

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

#### Le dixième anniversaire de la Charte de Bologne

C'est en juin 2000 que la conférence ministérielle OCDE de Bologne avait réuni 48 pays pour marquer le début d'un processus de dialogue et de collaboration à long terme entre les pays de l'OCDE et ceux non-OCDE, les organisations internationales et les ONG sur les thématiques liées aux besoins des PME dans

l'économie globale et basées sur la connaissance. L'ensemble des initiatives multilatérales et bilatérales promues lors de cette conférence et visant à donner une suite aux recommandations élaborées dans la Charte de Bologne est dénommé « Processus de Bologne ».

La « Charte de Bologne », qui constitue, dans l'histoire de l'OCDE, la première déclaration ministérielle sur les PME, fournit un cadre de référence pour élaborer des politiques visant les PME avec pour objectif de contribuer à la croissance économique et au développement social. Les principaux objectifs sont les suivants :

- faire avancer le dossier de l'entrepreneuriat et favoriser la compétitivité des PME au niveau mondial,
- faire en sorte que les gouvernements puissent aider les chefs d'entreprise et les PME dans le monde entier à faire face aux défis de la mondialisation et à en recueillir les avantages,
- encourager la coopération entre les pays de l'OCDE et les économies non membres, les autres organisations/institutions internationales, et les organisations non gouvernementales dans le domaine des PME et de l'entrepreneuriat.

Dix ans après Bologne, et alors que depuis ont eu lieu la Conférence d'Istanbul (2004) et la Table ronde de Turin (2009) sur l'impact de la crise mondiale sur le financement des PME et de l'entrepreneuriat et les réponses en termes d'actions des pouvoirs publics, les représentants de 31 pays membres de l'OCDE se sont réunis (novembre 2010) pour deux journées de travail sur le thème : « Les enseignements de la crise mondiale et la voie à suivre pour créer des emplois et soutenir la croissance ». Etaient présents des responsables publics de haut niveau, des représentants des institutions financières et des entrepreneurs des membres de l'OCDE et de plusieurs pays non membres. Leur tâche consistait à établir une feuille de route pour déterminer les moyens de s'assurer que les petites et moyennes entreprises et l'entrepreneuriat contribuent le plus possible à la création d'emplois qui est aujourd'hui nécessaire pour que les gouvernements puissent asseoir la reprise en cette sortie de crise et étayer une croissance viable à long terme.

Les débats ont été structurés autour de trois sessions axées respectivement sur les thèmes suivants:

- Les PME innovantes et l'entrepreneuriat au service de la création d'emplois et de la croissance, cette session a été co-présidée par la ministre des Classes moyennes et du Tourisme et une haute représentante des USA ;
- L'amélioration des moyens de financement des PME et des entrepreneurs en vue de créer des emplois et de soutenir la croissance ;
- Les PME et la croissance verte : Promouvoir la production durable et l'éco-innovation dans les petites entreprises.

### **9.2.2. Le réseau ICPEN/RICPC**

Ce réseau, auquel participe activement le Ministère des Classes Moyennes et qui fonctionne depuis 1992 entre la plupart des Etats membres de l'OCDE et des Etats ayant un statut d'observateur au Comité OCDE pour la protection des consommateurs, comprend 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.

L'année 2010, comme les années précédentes a encore vu croître le nombre des arnaques aux répertoires professionnels en provenance des pays voisins, dont sont victimes des artisans et commerçants luxembourgeois, les correspondants du réseau ont été saisis des dossiers et ont fait procéder à des enquêtes, lesquelles sont en cours. Il est intéressant de noter que les méthodes d'approche des futures victimes évoluent au fil du temps et deviennent de plus en plus agressives (menaces, harcèlement téléphonique).

Afin de mieux informer les victimes potentielles, le ministère, comme les années antérieures a participé en 2010 à une action préventive de grande envergure dénommée « Mois de prévention de l'arnaque » durant les mois de mars/avril 2010. A cette occasion, un communiqué de presse du ministère a été largement repris dans les media, la presse professionnelle et sur les sites des organisations professionnelles et de la Police.