

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2010-2011

AT/YH

Commission des Classes moyennes et du Tourisme

Procès-verbal de la réunion du 07 juin 2011

ORDRE DU JOUR :

1. Adoption des projets de procès-verbal des réunions des 24 et 31 mai 2011
2. Présentation par Mme la Ministre des Classes moyennes et du Tourisme du bilan relatif au prolongement provisoire des heures d'ouverture des commerces
3. Divers

*

Présents : M. Marc Angel, Mme Nancy Arendt épouse Kemp, M. Lucien Clement, M. Félix Eischen, Mme Marie-Josée Frank, M. Fernand Kartheiser remplaçant M. Jacques-Yves Henckes, M. Henri Kox, M. Ben Scheuer, M. Marc Spautz

Mme Françoise Hetto-Gaasch, Ministre des Classes moyennes et du Tourisme

M. Emmanuel Baumann, du Ministère des Classes moyennes

Mme Anne Tescher, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. André Bauler, M. Eugène Berger, M. Jacques-Yves Henckes, M. Jean-Pierre Klein

*

Présidence : M. Lucien Clement, Président de la Commission

*

1. Adoption des projets de procès-verbal des réunions des 24 et 31 mai 2011

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont adoptés.

2. Présentation par Mme la Ministre des Classes moyennes et du Tourisme du bilan relatif au prolongement provisoire des heures d'ouverture des commerces

I. Présentation du bilan par Mme la Ministre

Pour rappel, en juin 2010, Mme la Ministre avait accordé une dérogation temporaire à tous les commerçants pour pouvoir ouvrir leurs magasins jusqu'à 20h les samedis et certaines veilles des jours fériés. Cette dérogation temporaire couvre la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011.

Mme la Ministre informe que la Confédération luxembourgeoise du commerce (CLC) vient de lui présenter un bilan concernant la prolongation des heures d'ouverture les samedis soir. Pour de plus amples détails, il est renvoyé au bilan repris en annexe 2 du présent procès-verbal.

L'oratrice présente les conclusions aux membres de la Commission, tout en soulignant qu'il ne s'agit aucunement d'une étude scientifique :

Les données du bilan sont fournies par les 5 grandes chaînes de distribution alimentaire (Auchan, Delhaize, Cactus, Match, Cora). Il s'agit au total de 16 points de vente. La CLC constate une augmentation du chiffre d'affaires de 3,42% de juillet à novembre 2010 et conclut qu'une certaine quote-part de cette progression peut être attribuée à la prolongation des heures d'ouverture du samedi. A noter que l'augmentation du chiffre d'affaires au cours des samedis va de pair avec un léger recul de celui réalisé du lundi au jeudi ainsi que le dimanche. La CLC souligne encore qu'en janvier et en février 2011 un quart du chiffre d'affaires total de la semaine a été réalisé le samedi. A titre de comparaison, au cours du 2^e semestre de l'année 2009, le samedi ne représentait que 21,38% du volume de toute la semaine.

La CLC conclut que l'ouverture prolongée le samedi est un confort pour le consommateur puisque que cette mesure aurait permis de réduire le « stress » du samedi après-midi. Selon la CLC, le facteur « confort » est de plus en plus important dans le choix du magasin et dans la propension de consommer. Ainsi, l'effet du réagencement des horaires est crucial en ce qui concerne le positionnement du commerce luxembourgeois.

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

Étant 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'ouverture au Grand-Duché de Luxembourg s'impose pour des raisons de compétitivité.

C'est ainsi que Mme la Ministre a décidé de prolonger la dérogation temporaire d'une année, c'est-à-dire jusqu'au 30 juin 2012. Durant cette période, le Gouvernement élaborera un projet de loi afin de régler définitivement les heures d'ouverture les samedis soir et les veilles des jours fériés. En même temps, les partenaires sociaux sont appelés à négocier des compensations pour tous les salariés concernés afin d'aboutir à un accord interprofessionnel qui sera ultérieurement déclaré d'obligation générale.

II. Echange de vues

Les membres de la Commission se livrent à un échange de vues dont il y a lieu de retenir succinctement les éléments suivants :

- *Les heures d'ouverture prolongées répondent à la demande des consommateurs*

Il y a lieu de constater que la prolongation des heures d'ouverture répond effectivement à la demande des consommateurs. Il est pourtant invoqué à cet égard qu'on ne peut satisfaire à tout prix aux demandes des clients. Il est de la responsabilité de la classe politique de préserver les intérêts des minorités, dans ce cas les intérêts des salariés concernés.

- *Le « rapatriement » du pouvoir d'achat*

En ce qui concerne le « rapatriement » du pouvoir d'achat, des enquêtes ont montré que par exemple des clients qui ont auparavant fait leurs achats dans un centre commercial à Mont-St. Martin, profitent désormais des nouvelles heures d'ouverture au Luxembourg. Pour rappel, Mme la Ministre avait informé lors de la réunion du 12 juillet 2010 que 12,5% du chiffre d'affaires réalisé par ce centre commercial après 18h vient de résidents luxembourgeois.

Il est invoqué que les résidents luxembourgeois des régions limitrophes continueront à faire leurs achats dans les surfaces commerciales de proximité, même si celles-là se trouvent à l'étranger, et ceci sans aucun rapport avec les heures d'ouverture. De même, les résidents luxembourgeois continueront à profiter de l'offre à l'étranger soit pour des produits qui ne sont pas commercialisés au Luxembourg, soit pour des produits qui y sont commercialisés à des prix inférieurs.

- *Critiques à l'égard du bilan*

D'une manière générale, la Commission regrette que le volet social de cette mesure n'ait pas été analysé. Le bilan ne porte que sur les grandes surfaces commerciales et ne considère que les résultats économiques. Les répercussions sur les conditions de travail des salariés ne sont pas examinées.

Par ailleurs, le bilan ne fait aucune analyse en ce qui concerne l'impact des heures d'ouverture prolongées sur les petits commerces et l'artisanat. Il y a lieu de noter que la CLC et la Fédération des Artisans ont souvent des positions divergentes en la matière.

- *L'appréciation des heures d'ouverture prolongées les samedis*

D'une part, les membres de la Commission émettent certaines critiques à l'égard des heures d'ouverture prolongées lesquelles peuvent être résumées succinctement comme suit :

- Une augmentation du chiffre d'affaires de seulement 3,42% est plutôt décevante.
- Il y a un problème au niveau du transport en commun les samedis après 20h, de sorte que les salariés ont des difficultés à rentrer.
- Certains membres de la Commission qui se sont rendus sur le terrain concluent qu'à partir de 19h il a été assez calme dans certaines surfaces commerciales. Il est

proposé en tant que compromis de prolonger l'ouverture des magasins uniquement jusqu'à 19h. N'oublions pas qu'après la fermeture du magasin, des charges de rangement incombent au personnel.

- Les petits commerces ne profitent pas de la prolongation des heures d'ouverture, au contraire, la concurrence des grandes surfaces commerciales est renforcée par cette mesure.

D'autre part, il y a lieu de noter que :

- Les salariés concernés par les heures d'ouverture prolongées ne sont pas tous du même avis en ce qui concerne l'appréciation de cette mesure. Il y a également des salariés qui profitent de l'ouverture prolongée vu que leur horaire est réarrangé au cours de la semaine et qui ne partagent donc pas la position des syndicats. Certains employés sont contents de pouvoir travailler le samedi soir afin de voir augmenter leur rémunération pendant ces heures.
- Ce n'est pas tout employé qui doit travailler tous les samedis de 18h à 20h.
- Lorsque le chiffre d'affaires baisse, on court le risque de la perte d'emplois. Il faut offrir aux commerces des possibilités pour faire augmenter leur chiffre d'affaires.
- L'ouverture prolongée jusqu'à 20h n'est pas une obligation, les commerçants sont libres de profiter de cette mesure.
- En ce qui concerne la création d'emplois, l'ouverture prolongée n'a pas eu d'effet puisqu'il s'agit d'une mesure temporaire. Lorsque la prolongation des heures d'ouverture sera instaurée de manière définitive, la création d'emplois sera certes stimulée.
- En comparaison internationale, les heures d'ouverture sont réglées de manière restrictive au Luxembourg. La prolongation de l'ouverture le samedi est essentielle afin de garantir la compétitivité des commerces luxembourgeois.
- Mme la Ministre informe que certaines surfaces commerciales ont fait de bonnes expériences en employant des étudiants les samedis soir. Or, cette pratique n'est pas appréciée par les syndicats qui critiquent que cela va à l'encontre de la création d'emplois.
- Mme la Ministre donne à considérer que la prolongation des heures d'ouverture les samedis est reprise dans le programme gouvernemental.

○ *Une convention collective de travail pour tout le secteur*

Mme la Ministre souligne qu'elle a invité les partenaires sociaux à négocier des moyens de compensation pour tous les salariés concernés. Cet accord interprofessionnel sera déclaré d'obligation générale et vaudra donc pour toutes les entreprises commerciales et artisanales. Actuellement seulement un quart des salariés du commerce sont sous convention collective de travail. Mme la Ministre espère que par le biais de ces négociations, tous les salariés concernés pourront profiter de conditions favorables. Répondant à la critique que les conditions de travail des salariés de certaines grandes surfaces de matériaux de construction sont déplorables, Mme la Ministre signale que la convention collective de travail est un moyen propice afin de régler la situation de tous les salariés et encourage les syndicats dans leurs démarches de négociation. Elle invite d'ailleurs les syndicats à l'informer au sujet de tout dysfonctionnement éventuel au niveau des conditions de travail

afin qu'elle puisse se charger de l'affaire notamment par des contrôles par l'Inspection du travail et des mines ou par l'Administration des Douanes et Accises.

Dans ce contexte, il est suggéré de discuter également au sujet des conditions de travail des salariés des stations-service. La Commission demande d'ailleurs à ce que Mme la Ministre fournisse des renseignements à propos du chiffre d'affaires réalisé par les stations-service grâce à leurs commerces.

- *Les heures d'ouverture au Luxembourg*

A la demande de la Commission de disposer d'un aperçu sur la situation des heures d'ouverture et des dérogations existantes, il est renvoyé à la loi du 19 juin 1995 réglant la fermeture des magasins de détail dans le commerce et l'artisanat (en annexe 1 du procès-verbal).

D'une manière générale, il y a lieu de constater que les commerces luxembourgeois ne profitent pas de toute la latitude que la législation leur offre en matière d'ouverture. Mme la Ministre estime que ceci est regrettable dans le contexte de la promotion du pôle de commerce luxembourgeois.

Mme la Ministre regrette en outre que les commerçants de la Ville de Luxembourg ne profitent pas des heures d'ouverture prolongées en général. Une fermeture des commerces à 20h sera certainement bénéfique pour les restaurants puisque les consommateurs resteront en Ville.

En ce qui concerne l'ouverture dominicale, Mme la Ministre informe que les commerces sont en principe autorisés à ouvrir le matin du dimanche pendant 4h. Or, l'ouverture pendant tout le dimanche de certains commerces luxembourgeois situés dans les régions luxembourgeoises proches des pays voisins est une pratique qui s'est imposée au cours des années, notamment parce que ces commerces se sont développés initialement à partir de stations-service et qui ont ensuite gardé ce droit d'ouverture. Mme la Ministre concède que ceci crée des inégalités entre les différentes communes. L'expert gouvernemental ajoute qu'au cours des années 90 une tentative d'harmonisation des conditions d'ouverture selon des critères économiques ou touristiques, par le biais d'un projet de règlement grand-ducal initié par le Ministère du Travail, avait échoué. En effet, la consolidation de tous les critères dans un texte juridique cohérent et fiable s'est avérée impraticable.

- *Les commerces dans les galeries commerciales*

Mme la Ministre précise que les grands centres commerciaux n'obligent pas les exploitants de petits commerces de prolonger les heures d'ouverture. Il s'agit tout simplement d'un appel de bonne volonté à ce que tous les commerces profitent de cette nouvelle disposition. L'oratrice ajoute que les exploitants des commerces d'une grande surface commerciale profitent de l'attrait global de la clientèle par le centre commercial. Or, on ne peut pas que profiter des avantages, et il est dès lors adéquat que tous les exploitants soutiennent les nouvelles heures d'ouverture.

3. Divers

Un membre de la Commission propose d'organiser une réunion jointe avec la Commission du Travail et de l'Emploi afin de discuter sur la prolongation des heures d'ouverture les samedis de 18h à 20h.

Luxembourg, le 14 juin 2011

La secrétaire,
Anne Tescher

Le Président,
Lucien Clement

Annexe :

1. Loi du 19 juin 1995 réglant la fermeture des magasins de détail dans le commerce et l'artisanat.
2. Note de la CLC au sujet de la prolongation des heures d'ouverture les samedis soir

Suite à la réunion du 7 juin 2011 :

- Bilan de la CLC au sujet de la prolongation des heures d'ouverture les samedis soirs
- Loi du 19 juin 1995 réglant la fermeture des magasins de détail dans le commerce et l'artisanat

Transmis pour information :

- aux Membres de la Commission des Classes moyennes et du Tourisme
- aux Membres de la Conférence des Présidents

Luxembourg, le 7 juin 2011



Anne Tescher

Secrétaire de la Commission des Classes moyennes et du Tourisme

Loi du 19 juin 1995 réglant la fermeture des magasins de détail dans le commerce et l'artisanat.

Nous JEAN, par la grâce de Dieu, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau;

Notre Conseil d'Etat entendu;

De l'assentiment de la Chambre des Députés;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 17 mai 1995 et celle du Conseil d'Etat du 23 mai 1995 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote;

Avons ordonné et ordonnons:

Champ d'application

Art. 1^{er}. Par le terme magasin de détail on entend au sens de la présente loi, toute activité ou entreprise commerciale ou artisanale soumise à autorisation selon les dispositions de la loi d'établissement du 28 décembre 1988 et ayant pour objet la vente directe de marchandises, d'articles et de biens ou la prestation de services dans le contact direct avec le consommateur final.

Art. 2. Ne tombent pas sous l'application de la présente loi:

- les établissements d'hébergement et de restauration, les campings et les débits de boissons;
- les services prestés par les traiteurs hors magasin;
- les entreprises de pompes funèbres;
- les commerçants-forains participant aux fêtes locales, kermesses et autres manifestations autorisées;
- les entreprises participant aux foires et expositions, même pour la vente directe de leurs marchandises si cette vente est couverte par une autorisation ministérielle;
- les magasins de journaux, de tabacs, de boucherie, de boulangerie, de pâtisserie, de confiserie, de traiteur, de fleurs et de souvenirs à l'intérieur des gares;
- les magasins dans les aéroports;
- les stations de service pour véhicules automoteurs pour ce qui est du remorquage de véhicules, de la vente de carburant, de lubrifiant, de pièces de rechange, accessoires ou produits d'entretien de première nécessité pour le bon fonctionnement et le dépannage de véhicules automoteurs ainsi que de la vente de produits alimentaires et non-alimentaires de premier besoin à condition que la surface de vente nette de ces derniers se situe dans le rayon délimité de la caisse de la station et ne dépasse pas 20m², et ceci sans préjudice des dispositions de la loi du 21 février 1976 ayant pour objet d'instaurer un jour de fermeture hebdomadaire dans les stations de vente de carburant et de lubrifiant pour véhicules automoteurs;

- i) les ateliers de réparation des mécaniciens d'autos et de motos ainsi que des peintres et débosseleurs de véhicules automoteurs pour ce qui est du dépannage et remorquage de véhicules automoteurs ainsi que de la vente de carburant, de lubrifiant, de pièces de rechange, accessoires ou produits d'entretien;
- j) les entreprises de taxis et d'ambulances;
- k) les prestations à exécuter en cas d'urgence ou de force majeure.

Heures de fermeture

Art. 3. Pour l'application de la présente loi, on entend par heures de fermeture les plages d'horaires se situant:

- a) avant 06.00 heures et après 13.00 heures les dimanches et jours fériés légaux;
- b) avant 06.00 heures et après 18.00 heures les samedis et les veilles de jours fériés légaux;
- c) avant 06.00 heures et après 20.00 heures les autres jours; toutefois, une fois par semaine, l'heure de fermeture peut être retardée de 20.00 heures à 21.00 heures.

Art. 4. L'accès de la clientèle aux magasins de détail ainsi que la vente directe aux consommateurs ne sont pas autorisés pendant les heures de fermeture.

Les clients présents au moment de la fermeture peuvent encore être servis.

Dérogations

Art. 5. Peuvent déroger aux heures de fermeture arrêtées à l'article 3 de la présente loi les petits magasins de détail tels qu'ils sont prévus au dernier alinéa de l'article 7 de la loi du 28 décembre 1988:

- 1. réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales;
- 2. 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.

Art. 6. Par dérogation aux dispositions de l'article 3 et sans préjudice des exceptions prévues à l'article 2 ci-dessus, les boucheries, les boulangeries, les pâtisseries, les traiteurs et salons de consommation ainsi que les magasins de journaux, illustrés, de souvenirs et de tabac peuvent rester ouverts les dimanches et jours fériés légaux jusqu'à 18.00 heures.

Art. 7. A la demande collective d'une organisation professionnelle représentative des commerçants et/ou artisans sur le plan national, régional, communal ou local ou d'une administration communale, des dérogations temporaires à l'article 3 de la présente loi peuvent être accordées pour des raisons économiques majeures par le Ministre ayant dans ses attributions le département des Classes Moyennes, les Chambres patronales concernées entendues en leur avis motivé.

Les dérogations ne peuvent être accordées que pour l'ensemble des magasins de détail ou des magasins d'une ou de plusieurs branche(s) de commerce ou d'artisanat et ne peuvent aller au-delà de 21.00 heures. Les demandes de dérogation doivent être introduites auprès du Ministère compétent au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur de la dérogation sollicitée.

Protection des ouvriers et employés

Art. 8. Les heures d'ouverture autorisées résultant des dispositions de la présente loi ainsi que des exceptions et dérogations y prévues ne préjudicient pas aux dispositions légales réglant la durée normale du travail et le repos hebdomadaire des ouvriers et employés.

Dispositions pénales

Art. 9. Les infractions aux dispositions de la présente loi sont punies d'une amende de 10.001 à 100.000 francs. En cas de récidive dans les cinq ans, la fermeture de l'établissement peut être ordonnée pour une durée d'un mois à deux ans.

Dispositions finales

Art. 10. L'arrêté grand-ducal du 29 mai 1952 concernant l'heure de fermeture des magasins de détail est abrogé.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Mémorial pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre des Classes Moyennes
et du Tourisme,
Fernand Boden

Le Ministre de la Justice,
Marc Fischbach

Palais de Luxembourg, le 19 juin 1995.
Jean

à Madame la Ministre des Classes
 Moyennes et du Tourisme

Luxembourg, 7 juin 2011

Concerne : bilan de la prolongation des heures d'ouvertures les samedis soirs

La présente note est destinée à interpréter les effets de la prolongation de l'heure d'ouverture jusqu'à 20h00 les samedis soirs.

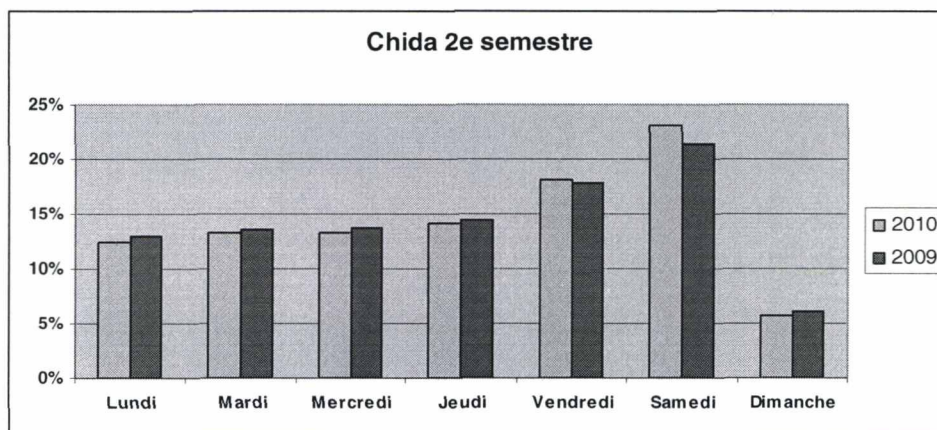
La **clc** a compilé les données fournies par les grands distributeurs à prédominance alimentaire. Il s'agit d'Auchan (1 point de vente), Delhaize (5 points de vente), Cactus (2 points de vente), Match (6 points de vente) et Cora (2 points de vente). Ces 16 points de vente appliquent l'ouverture jusqu'à 20.00 heures tous les samedis, la majorité à partir du 1er juillet 2010, quelques-uns seulement depuis la fin de l'année 2010.

Il a été convenu entre les distributeurs de

- mesurer l'évolution du chiffre d'affaires et du nombre de passages aux caisses réalisés les samedis
 - au cours des semaines 1 à 8 de 2011 par rapport à la même période de l'année 2010,
 - pendant les six derniers mois de l'année 2010 par rapport à la même période de 2009
- relever les comportements des clients face à cette prolongation.

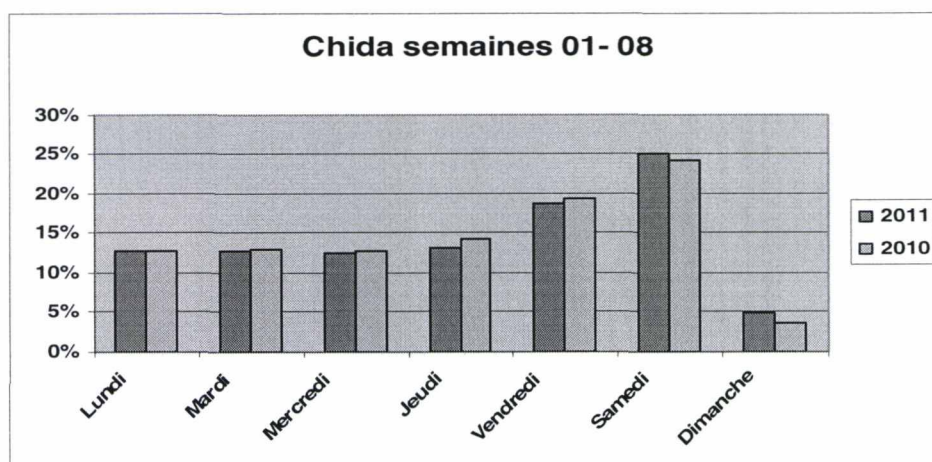
L'effet économique de la prolongation

Il ressort du premier tableau que par rapport à la même période de l'année 2009, le 2e semestre 2010 a vu une nette augmentation du chiffre d'affaires les samedis avec en revanche un léger recul les jours de lundi à jeudi ainsi que du dimanche.



La **clc** représente plus de 20% du PIB, fédère plus de 10.000 entreprises employant plus de 60.000 salariés.

Les deux premiers mois de l'année 2011 miroitent une image semblable. Le samedi bénéficie d'une augmentation assez substantielle de son chiffre d'affaires, tandis que les jours de la semaine (mardi à vendredi) ont légèrement régressé.



		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
part chida	sem 01/2011 à 08/2011	12,83%	12,79 %	12,46%	13,18 %	18,67%	25,20 %	4,87%
	sem 01/2010 à 08/2010	12,74%	13,07 %	12,76%	14,15 %	19,42%	24,29 %	3,57%
	sem 26/2010 à 51/2010	12,45%	13,27 %	13,25%	14,15 %	18,08%	23,14 %	5,66%
	sem 27/2009 à 52/2009	13,02%	13,59 %	13,66%	14,42 %	17,80%	21,38 %	6,13%

En chiffres absolus, le chiffre d'affaires additionnel moyen est de 278.800 € par samedi au début 2011, contre 207.720 € par samedi au cours du 2e semestre de 2010. Le nombre de clients est également en augmentation (4.410 passages de caisses par samedi début 2011 contre 4.230 pour la deuxième moitié de l'année 2010).

		chida +	Moyenne
samedi	sem 01/2011 à 08/2011	2 230 511	278 814
	sem 26/2010 à 51/2010	5 400 720	207 720

		clients +	Moyenne
samedi	sem 01/2011 à 08/2011	35 283	4 410
	sem 26/2010 à 51/2010	109 973	4 230

La clc représente plus de 20% du PIB, fédère plus de 10.000 entreprises employant plus de 60.000 salariés.

confédération luxembourgeoise du commerce a.s.b.l. | R.C.S. Luxembourg F 5163 TVA LU 21925346 | www.clc.lu | info@clc.lu
7, rue Alcide de Gasperi | L- 1615 Luxembourg | B.P. 482 | L- 2014 Luxembourg | Tél. : (+352) 439 444 1 | Fax : (+352) 439 450

Dans la mesure où pour certains jours de la semaine le chiffre d'affaires a stagné, voire même régressé, alors que le samedi connaît une forte augmentation, quelle est la part du volume additionnel global qui peut être attribuée à la prolongation de l'ouverture du samedi ?

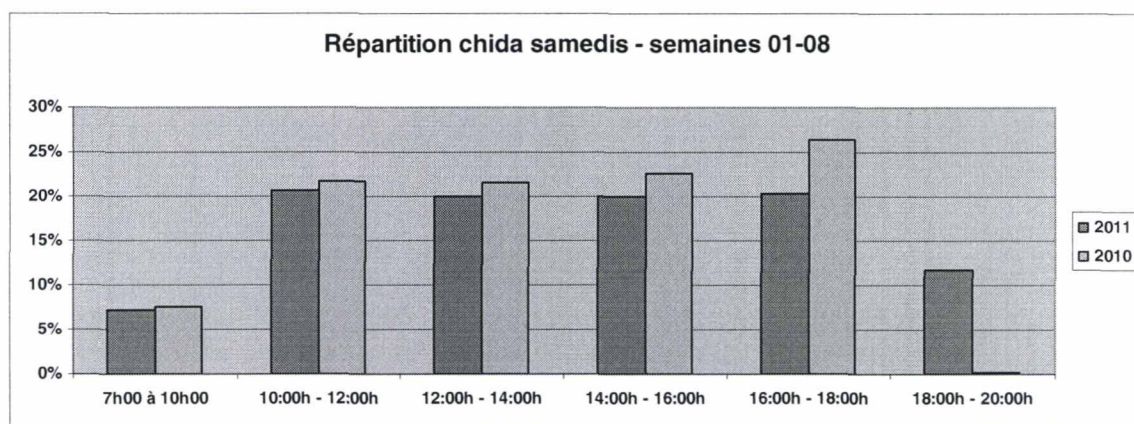
Dans sa rubrique G4711 (magasins non spécialisés à prédominance alimentaire), le Statec note pour l'année 2010 une augmentation du chiffre d'affaires en valeur de 2.58 %. La performance de 2.6 % constatée pour le deuxième semestre de 2010 a cependant été marquée par un mois de décembre en berne, en raison notamment des phénomènes météorologiques très défavorables. En calculant la moyenne sur les mois de juillet à novembre inclus, nous constatons une augmentation du chiffre d'affaires de 3.42 %, contre 2.56 % seulement pour la période de janvier à juin. Une certaine quote-part de cette progression peut être attribuée à la prolongation des ouvertures du samedi.

Le confort du client

Le samedi a toujours été le plus fort des jours en semaine tant en matière de passages de caisses que de chiffre d'affaires. Or, la plage d'ouverture des magasins était la plus courte le samedi, générant logiquement une très forte concentration de clients surtout entre 15.00 et 18.00 heures. Le confort du client et du personnel était mis à une rude épreuve.

Le nouvel agencement des heures d'ouvertures jusqu'à 20.00 heures a permis de diluer cette concentration entre 16.00 et 18.00 h.

A noter également que l'affluence entre 18.00 et 20.00 heures est même de 4,5 points pourcents plus élevée que celle aux heures matinales, et ce sans que le nombre de clients faisant leurs courses avant 10.00 heures ait diminué.



La **clc** représente plus de 20% du PIB, fédère plus de 10.000 entreprises employant plus de 60.000 salariés.

confédération luxembourgeoise du commerce a.s.b.l. | R.C.S. Luxembourg F 5163 TVA LU 21925346 | www.clc.lu | info@clc.lu
7, rue Alcide de Gasperi | L- 1615 Luxembourg | B.P. 482 | L- 2014 Luxembourg | Tél. : (+352) 439 444 1 | Fax : (+352) 439 450

Conclusion

Le nombre de clients qui profite de l'ouverture prolongée les samedis soirs est toujours en progression.

Même si l'effet économique global de cette ouverture prolongée ne peut pas être calculé isolément, notons la progression assez forte du chiffre d'affaires total entre juillet et novembre 2010, tant par rapport au début de l'année 2010 que par rapport à la même période de juillet à novembre de l'année 2009 (+ 3,42 %). Le seul facteur saillant au cours de cette période fut la prolongation des ouvertures les samedis soirs.

Il convient de souligner qu'en janvier et février 2011 un quart du chiffre d'affaires total de la semaine a été réalisé le samedi. Au cours du deuxième semestre de l'année 2009, le samedi représentait « à peine » 21,38% du volume de toute la semaine.

Il semblerait que tous les distributeurs profitent de « nouveaux » clients, pour la plupart des non-résidents. Des chiffres ne sont pas disponibles, mais le constat reste pertinent.

L'ouverture prolongée a permis de réduire le « stress » du samedi après-midi. Etant donné que pour le client, le facteur « confort » est de plus en plus important dans le choix de son magasin et dans sa propension de consommer, l'effet du réagencement des horaires apporte une pierre à l'édifice du positionnement du commerce luxembourgeois. Enfin, le client moins stressé apporte aussi une amélioration des conditions de travail pour le personnel de nos magasins.

Thierry Nothum | Directeur
thierry.nothum@clc.lu