



**FIT4
DIGITAL**

Cahier des charges 2022

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
PROGRAMME	3
Contexte	3
Cadre légale	3
Entreprises cibles	4
Concept	4
Procédure	5
1. Dépôt du dossier de demande de subvention	6
2. Phase 1 – Diagnostic	7
3. Phase 2 – Implémentation	8
CONSULTANTS	8
Compétences et qualifications requises	8
Processus de recrutement	9
1. Envoi du dossier de candidature	9
2. Décision d'accréditation	9
3. Prises d'effet et durée de l'accréditation - renouvellement	10
4. Retrait de l'accréditation	10
Déontologie	11
Droit à l'image	11

INTRODUCTION

Le présent document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement du programme « Fit 4 Digital », de détailler les obligations des consultants accrédités qui mettent en œuvre ce programme et d'expliquer la procédure d'accréditation.

« Fit 4 Digital » est un programme de soutien à la compétitivité des petites et moyennes entreprises (PME) par la mise en œuvre rationnelle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

« Fit 4 Digital » est piloté par Luxinnovation et soutenu par le Ministère de l'Économie.

PROGRAMME

Contexte

Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) représentent aujourd'hui plus de 95% des entreprises actives implantées au Grand-Duché. Elles emploient plus de 70% de la population active et génèrent environ 65% du PNB. Leur impact sur l'économie locale est indéniable et leur niveau d'affaires est resté stable par rapport aux PME de la Grande-Région.

Ce niveau reste cependant menacé par le manque de compétitivité et la faible capacité de la plupart des PME luxembourgeoises à accroître leur part de marché. La digitalisation des entreprises est un des moyens identifiés par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg pour soutenir la compétitivité des PME. Elle a été intégrée dans le 5ème plan d'action en faveur des PME en février 2019 qui indique qu'un environnement propice à l'innovation suppose « l'utilisation des nouvelles technologies pour répondre aux besoins des clients (implémentation de solution Enterprise Ressource Planning (ERP), la digitalisation des processus internes, le développement de solutions de commerce en ligne, l'intégration des nouveaux modes de consommation dans le développement de nouveaux produits et services). »

C'est dans cette perspective que le programme « Fit 4 Digital » a été mis en place en 2018, pour aider les entreprises à accéder à la digitalisation.

Cadre légale

Le programme s'adresse aux PME au sens de la réglementation européenne ; voir Règlement (UE) n°651/2014 de la Commission du 17 juin 2014.

Le programme « Fit 4 Digital » s'appuie sur les dispositions de :

- La loi modifiée du 30 juin 2004 portant création d'un cadre général des régimes d'aides en faveur du secteur des classes moyennes, applicable au financement de la phase 1 (diagnostic) du programme (article 7),
- La loi modifiée du 9 août 2018 relative à un régime d'aides en faveur des petites et moyennes entreprises (aide aux services de conseil et aide à l'investissement), applicable au financement de la phase 2 du programme (implémentation).

Entreprises cibles

Les entreprises souhaitant bénéficier du programme doivent respecter les critères définis par le cadre légal, c'est-à-dire :

- Avoir leur siège social au Luxembourg,
- Employer au maximum 249 ETP (employés temps plein) au niveau de l'entité économique unique,
- Avoir un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions d'euros, ou un bilan inférieur à 43 millions d'euros¹,
- Détenir une autorisation d'établissement en cours de validité délivrée par la Direction générale des Classes moyennes du Ministère de l'économie,
- Ne pas être en situation de difficulté financière au sens de la réglementation²,
- Ne pas exercer une activité exclue du périmètre des aides étatiques, tel que visé par la réglementation³.

En plus des critères définis par la loi, le programme « Fit 4 Digital » fixe d'autres critères.

- Un seul voucher est attribué par entité économique unique. C'est-à-dire que si une entreprise faisant partie d'une entité économique unique (i.e. d'un groupe de sociétés, sous réserve de l'appréciation de critères de l'entité économique unique) a bénéficié déjà d'un voucher Fit 4 Digital, une entreprise appartenant à la même entité ne pourra pas introduire de nouvelle demande.
- Le programme n'est pas destiné aux très jeunes entreprises. Pour pouvoir participer, l'entreprise doit démontrer l'existence d'une activité de plus de 3 ans, ceci afin de présenter un minimum de viabilité et maturité.
- Le programme ne vise non plus certaines entreprises du domaine informatique ; par exemple celles proposant du conseil en IT ou celles développant des logiciels de type ERP, CRM. Nous supposons que ce type d'entreprise a suffisamment de savoir-faire en interne pour couvrir la majeure partie du 360° avec ses propres moyens.

Concept

Le programme « Fit 4 Digital » permet aux PME de faire un état des lieux de leur maturité digitale et de l'emploi qu'elles font des TIC, d'identifier les actions à mener pour faire évoluer leur digitalisation, et de bénéficier d'un accompagnement et d'aides financières dans la mise en œuvre de ces actions.

Pour ce faire, le programme est mis en œuvre par des consultants accrédités par Luxinnovation, qui interviennent au cours des deux phases du programme :

- **1^{ère} phase : diagnostic.** Le consultant choisi par l'entreprise parmi les consultants accrédités fait l'analyse de l'infrastructure IT, et des logiciels déjà en place dans l'entreprise (adéquation des logiciels par rapport aux processus internes, points négatifs et positifs, et pistes d'amélioration). Cette analyse est répétée

¹ L'entreprise requérante doit indiquer si elle entretient une relation d'entreprise partenaire ou d'entreprise liée avec une ou plusieurs autres entreprises (voir aussi le Guide de l'utilisateur pour la définition des PME édité par la Commission Européenne). L'ensemble de ces entreprises forment une "entité économique unique" : les critères financiers et d'effectif seront alors appréciés au niveau de cette entité, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32003H0361>.

² Loi du 9 août 2018, Article 3 f) <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/08/09/a882/jo>.

³ La liste des secteurs et activités exclues est visée par l'article 2-2) du règlement grand-ducal du 12 octobre 2018 déterminant la nomenclature des dépenses et des entreprises éligibles au régime d'aides prévu par la loi du 9 août 2018 relative à un régime d'aides en faveur des petites et moyennes entreprises, <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2018/10/12/a954/jo#:~:text=de%20Luxembourg%20Menu-R%C3%A8glement%20grand%2Ddu%20du%2012%20octobre%202018%20d%C3%A9terminant%20la%20nomenclature,des%20petites%20et%20moyennes%20entreprises>.

pour chacune des activités de l'entreprise : marketing, achats, devis et facturation, logistique, comptabilité, ressources humaines, etc. de manière à pouvoir dresser un état des lieux exhaustif.

Une analyse de la sécurité des systèmes d'information complète cet état des lieux ; elle est réalisée par SecurityMadeIn.lu (SMILE)⁴ sur la base d'un questionnaire adressé à l'entreprise.

Le diagnostic de cette première phase comprend également des recommandations sur les actions prioritaires, projets secondaires et autres suggestions qui pourront être mis en œuvre par l'entreprise pour améliorer sa digitalisation (volet cyber-sécurité inclus). Pour chaque projet le diagnostic fait apparaître la nature de la dépense envisagée (investissement ou conseil) ainsi que le montant estimatif de la dépense.

Le diagnostic est aussi l'occasion d'aborder le sujet de l'informatique durable (Green IT) avec l'entreprise. Nous demandons au consultant de sensibiliser l'entreprise aux possibilités qu'elle a de réduire l'empreinte environnementale du numérique ; par exemple la mise en place de bonnes pratiques (éviter l'utilisation de mode veille, utiliser des paramètres basse énergie) ou le choix d'équipement « vert » (facilement réparable ou recyclable, disposant de labels adéquats).

→ Le coût de ce diagnostic est de 5.000 € HTVA et l'entreprise reçoit en contrepartie une subvention du même montant.

- **2^{ème} phase : implémentation.** L'entreprise choisit de mettre en œuvre tout ou partie des recommandations. Elle peut faire la phase d'implémentation avec ou sans le soutien d'un consultant.

→ Elle bénéficie alors de l'aide à l'investissement (soit une aide de 20 % maximum pour les entreprises (EEU) de moins de 50 salariés, et de 10 % maximum pour les entreprises dont l'effectif est supérieur à 50 personnes) et de l'aide au conseil (soit une aide d'un maximum de 50% sur le montant total des honoraires) pour financer ses projets.

Les démarches administratives sont simplifiées car l'entreprise n'a pas à introduire une demande supplémentaire au titre de l'aide à l'investissement ou de l'aide au conseil : il lui suffit d'adresser directement au ministère de l'Economie les factures des projets ayant fait l'objet des recommandations du diagnostic. Néanmoins, afin de profiter de cette démarche simplifiée, l'entreprise doit respecter certains délais.⁵

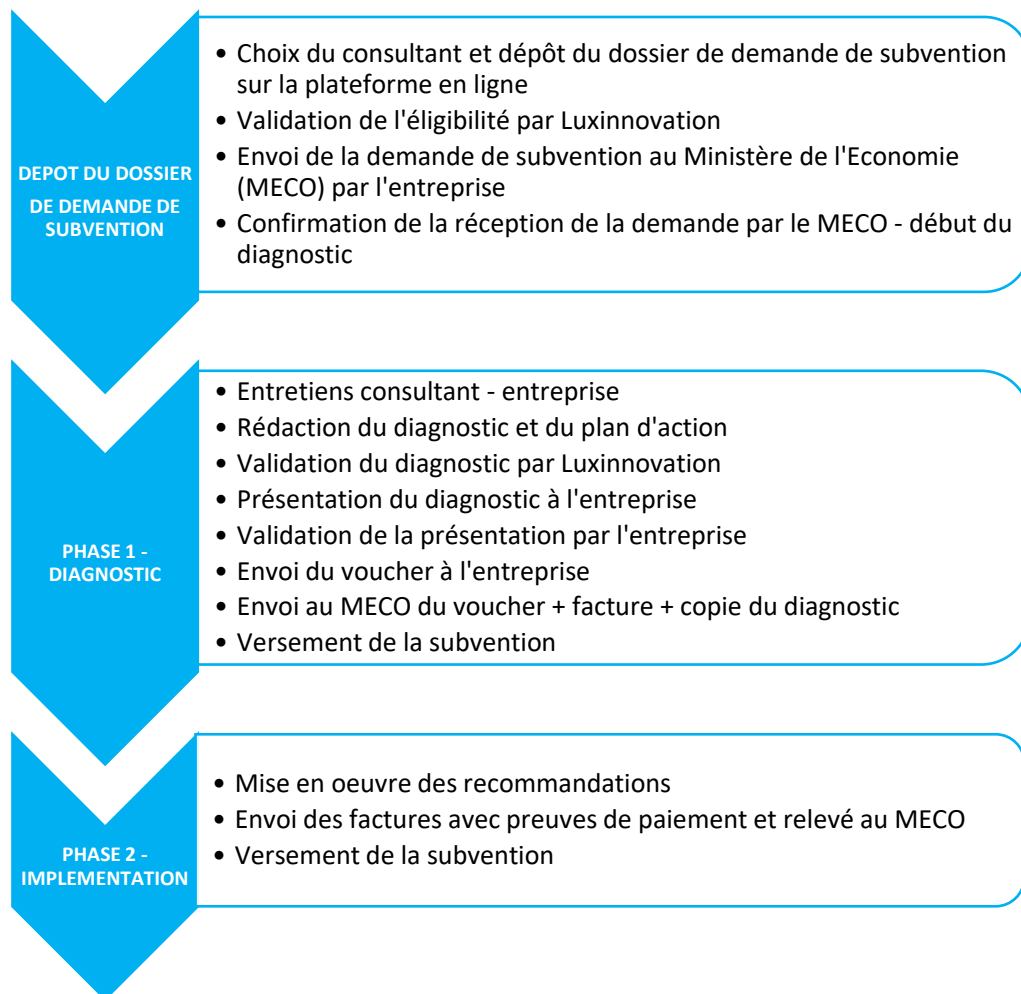
Luxinnovation assure la supervision globale du programme, valide l'éligibilité des demandes, accrédite les consultants qui réalisent les diagnostics et accompagnent ensuite les entreprises dans leur mise en œuvre, s'assure de la cohérence et de la bonne rédaction des diagnostics.

Procédure

Important : toute demande d'aide publique doit être introduite avant le démarrage du projet, c'est-à-dire que l'entreprise ne peut valider par exemple un devis, un accord commercial ou tout autre document du consultant l'engageant à faire le « Fit 4 Digital » qu'après avoir envoyé la demande de subvention au ministère, et reçu un courrier accusant réception.

⁴ <https://securitymadein.lu/>

⁵ Voir section la suivante.



1. Dépôt du dossier de demande de subvention

L'entreprise introduit la demande de subvention sur la plateforme en ligne prévue à cet effet⁶, en y joignant les documents suivants :

- Autorisation d'établissement délivrée par la Direction générale des Classes moyennes du Ministère de l'économie,
- Statuts de la société,
- Certificat CCSS justifiant du nombre de salariés,
- Coordonnées bancaires,
- Résultats comptables des 3 dernières années (bilan + compte de résultat),

⁶https://aides.luxinnovation.lu/FIT4DV2/Controler?action=login&documentId=demandeF4D&mediaType=ji_html&dialogAUTH=D3A22D59E3547C0703CEC5FDB4AEFA9EA81B3B403B29A03AEB1AC6CFD89B199B

- Si nécessaire, organigramme de toutes les sociétés liées à l'entreprise, en amont ou en aval, par des participations égales ou supérieures à 25%.

L'entreprise indique également sur la plateforme le nom du consultant accrédité qu'elle a retenu.

L'éligibilité de la demande est validée par Luxinnovation, qui délivre alors à l'entreprise le formulaire de demande de subvention.

L'entreprise date et signe le formulaire de demande qu'elle doit renvoyer au Ministère de l'Economie (MECO). Elle reçoit en retour par voie postale un courrier accusant réception de sa demande. Ce courrier reprend une référence du Ministère qu'il est important de conserver et de communiquer à Luxinnovation pour tout échange de communication.

Les consultants sont responsables de la qualité du dossier de candidature soumis (exhaustivité des documents demandés, exactitude des informations). Une formation leur sera proposée à cet effet.

2. Phase 1 – Diagnostic

Dès réception du courrier accusant réception, la phase de diagnostic peut commencer.

Le consultant rencontre l'entreprise pour faire l'analyse de l'infrastructure IT (nature et obsolescence du matériel informatique) et des logiciels déployés dans tous les départements de l'entreprise.

Il rédige le diagnostic et le plan d'action en respectant le modèle en ligne sur la même plateforme. Ensuite le consultant transmet via la plateforme le rapport à Luxinnovation pour relecture.

Luxinnovation valide le diagnostic (ou formule les demandes de correction) qui est ensuite présenté à l'entreprise, en présence de Luxinnovation. Le consultant doit impérativement informer Luxinnovation de la date prévue pour la restitution du diagnostic de manière à permettre à l'un de ses représentants d'y assister, le cas échéant.

Le diagnostic doit être terminé et rédigé dans les 2 mois de la date de début de projet indiquée dans le dossier de candidature de l'entreprise.

A l'issue de la présentation du diagnostic et de l'acceptation du rapport par l'entreprise, Luxinnovation envoie le voucher (bon à payer) à l'entreprise. L'entreprise doit ensuite renvoyer au MECO le voucher, la facture du consultant et une copie du diagnostic pour obtenir le versement de la subvention de 5 000 euros.

Le MECO met la subvention en paiement à réception de ces documents (le délai moyen de versement est d'environ deux mois)⁷.

Important :

- Le coût du diagnostic est fixé forfaitairement à 5.000 € HTVA et ne peut faire l'objet d'aucun dépassement.
- Le paiement du consultant est indépendant du versement de la subvention ; les modalités de paiement du consultant doivent être convenues au préalable entre le consultant et l'entreprise (conditions générales de vente), mais seulement être signés après l'introduction de la demande.
- En aucun cas le consultant ne pourra ouvrir de poursuites à l'encontre du Ministère de l'Economie ou de Luxinnovation pour défaut de paiement par l'entreprise.

⁷ Délai indicatif et non contractuel.

3. Phase 2 – Implémentation

L'entreprise choisit de mettre en œuvre tout ou partie des recommandations contenues dans le plan d'action. Elle peut aussi décider de ne pas y donner suite.

Les investissements en relation avec le rapport « Fit 4 Digital » (matériel, logiciels) réalisés pourront alors faire l'objet d'une aide à l'investissement.⁸

A noter : Seulement les investissements au sens comptable sont éligibles à l'aide à l'investissement, c'est-à-dire des actifs corporels ou incorporels d'une certaine valeur et qui peuvent être amortis. Au moment de demander la subvention il faut introduire la facture et la preuve de paiement du montant sur la facture. Donc les frais type abonnements (SaaS), maintenance, mise à jour d'un site internet ne sont pas des investissements au sens de la loi et ne font pas partie des coûts éligibles.

Si elle le souhaite, l'entreprise peut se faire accompagner par un consultant pendant la phase d'implémentation (par exemple pour la rédaction d'un cahier des charges pour l'achat d'un logiciel, pour gérer l'appel d'offres etc.).

Ce consultant peut être soit le consultant qui a réalisé le diagnostic, soit un autre consultant de son choix.

Le tarif journalier de consultance est plafonné à 880 € HTVA. L'entreprise peut alors solliciter l'aide au conseil à faire valoir sur le montant des honoraires.⁹

Pour bénéficier de l'aide aux services de conseil et de l'aide à l'investissement il suffit que l'entreprise adresse directement les factures avec preuves de paiement et un relevé au MECO, sans autre formalité.¹⁰

La mise en œuvre des recommandations doit être faite dans les 18 mois à partir du début du projet « Fit 4 Digital » ; au-delà une dérogation doit être demandée au MECO avec Luxinnovation en copie.

Important : Si les solutions mises en œuvre dévient significativement des recommandations dans le rapport de diagnostic (par exemple la mise en place d'un type de logiciel pas mentionné dans le plan d'actions ou les frais réels dépassent de loin les frais estimés) alors il faut immédiatement en informer Luxinnovation pour assurer que tous les frais pourront être pris en compte par le MECO au moment de l'introduction des factures.

CONSULTANTS

Compétences et qualifications requises

Afin de pouvoir postuler pour devenir prestataire agréé du programme « Fit 4 Digital », le candidat doit respecter les conditions suivantes :

⁸ Soit une aide de 20 % maximum pour les entreprises de moins de 50 salariés, et de 10 % maximum pour les entreprises dont l'effectif est supérieur à 50 personnes.

⁹ Soit une aide d'un maximum de 50% sur le montant total des honoraires du consultant.

¹⁰ En indiquant le numéro de référence de dossier Fit 4 Digital (qui figure sur le courrier du MECO accusant réception, et sur le voucher)

- Être une société dont le siège social est au Luxembourg créée au Luxembourg depuis plus de trois ans (les travailleurs indépendants ne sont pas admis, la forme sociale est exigée),
- Ne pas être en situation de difficulté financière au sens de la réglementation (voir note 2).

Les consultants recherchés doivent aussi justifier des compétences et qualités suivantes :

- Analyse de processus d'entreprise et gestion opérationnelle,
- Maîtrise d'ouvrage en projets informatiques multiplateformes,
- Expérience de projets similaires auprès de PME luxembourgeoises ou de la Grande Région,
- Indépendance vis-à-vis d'un éditeur informatique en particulier.

Processus de recrutement

Les appels à candidatures sont publiés sur le site www.luxinnovation.lu.

Luxinnovation se réserve également la possibilité d'examiner à tout moment tout dossier de candidature qui lui semblerait pertinent.

1. Envoi du dossier de candidature

Les consultants intéressés envoient leur dossier de candidature à Luxinnovation, exclusivement par le biais du formulaire en ligne prévu à cet effet. Le lien se trouve sur la page www.luxinnovation.lu/fr/fit-4-digital-transition-digitale-fr/ mais il ne sera accessible que pendant l'appel à candidature.

Ce dossier comprend les documents suivants :

- Copie de l'autorisation d'établissement,
- Statuts de la société,
- Bilan avec compte de résultat des 3 derniers exercices,
- Curriculum Vitae de tous les consultants appelés à mettre en œuvre le programme « Fit 4 Digital »,
- Références de projets similaires menés auprès de PME luxembourgeoises et/ou en Grande Région, incluant un descriptif du travail réalisé.

2. Décision d'accréditation

Luxinnovation peut se prononcer au vu du seul dossier de candidature, ou organiser un entretien.

A l'issue de de l'analyse du dossier de candidature, Luxinnovation confirme au candidat sa pré-accréditation : l'accréditation officielle ne sera confirmée qu'après approbation par Luxinnovation du premier diagnostic présenté.

Tant que l'accréditation n'est pas officielle, le prestataire est autorisé à prospecter mais n'est pas autorisé à communiquer en tant que consultant accrédité. En conséquence, nous ne validerons pas les dossiers de demandes ayant sélectionnés ce consultant tant que le premier diagnostic n'est pas validé. Si le consultant n'est finalement pas accrédité, alors LXI peut réorienter les entreprises vers d'autres consultants agréés. Ceci est seulement valide pour la toute première accréditation du consultant.

L'accréditation est accordée *intuitu personae*, c'est-à-dire pour chaque consultant individuellement. Toute société qui souhaiterait faire accréditer un nouveau consultant recruté après l'accréditation initiale doit obligatoirement soumettre le CV de ce consultant à l'approbation de Luxinnovation. L'accréditation de ce consultant sera valable jusqu'à la fin de la durée d'accréditation initialement accordée.

3. Prises d'effet et durée de l'accréditation - renouvellement

L'accréditation au programme « Fit 4 Digital » est accordée par Luxinnovation jusqu'au 31 décembre 2022.

Le prestataire accrédité s'engage à respecter les obligations décrites dans le présent cahier des charges, qui lui sera envoyé pour signature.

Après réception du cahier des charges signé, Luxinnovation enverra au prestataire les supports de communications officiels du programme (logo à faire suivre de la mention « Prestataire accrédité », brochures, etc.).

Seuls les supports de communication officiels transmis par Luxinnovation pourront être utilisés par le consultant.

L'accréditation prend automatiquement fin au 31 décembre 2022.

Son renouvellement se fera sur la base des réalisations effectuées au cours de l'année, c'est-à-dire en prenant compte :

- Les appréciations laissées par les entreprises (résultat des enquêtes de satisfaction sur la plateforme),
- L'évaluation par Luxinnovation de la qualité des diagnostics réalisés au cours de l'année écoulée,
- Le respect des obligations du présent cahier des charges.
- La réalisation d'au moins 4 diagnostics « Fit 4 Digital » par an. Le maximum par an autorisé étant 15.

Luxinnovation se réserve également la possibilité de dénoncer l'accréditation avant son terme dans les conditions prévues ci-dessous (§4). Le prestataire peut aussi renoncer à tout moment à son accréditation: dans cette hypothèse, tout projet en cours devra être mené à terme.

4. Retrait de l'accréditation

Tout manquement à l'une des obligations prévues par le présent cahier des charges, ou toute atteinte portant préjudice soit à l'entreprise, soit à Luxinnovation ou au Ministère de l'Economie, est susceptible d'entraîner le retrait de l'accréditation du prestataire au programme « Fit 4 Digital » sur décision de Luxinnovation.

Le consultant sera informé par mail des manquements visés, et invité à fournir toute explication utile dans les 7 jours. Luxinnovation communiquera ensuite au consultant par mail sa décision, au vu des explications fournies.

Toute exclusion a pour conséquence l'interdiction immédiate de se prévaloir de l'accréditation au programme « Fit 4 Digital ». Tout dossier en cours avec un candidat devra être mené à bien dans les délais prévus, sauf volonté de l'entreprise de mettre fin immédiatement à ses relations avec le consultant. Les conditions de la rupture sont alors réglées selon le droit commun des contrats.

Déontologie

Les consultants veillent à promouvoir le programme « Fit 4 Digital » en respectant les règles de bonne conduite élémentaire, notamment en s'interdisant un démarchage commercial agressif, et en communiquant les informations relatives au programme de manière claire et transparente.

Ils doivent également s'assurer que le programme « Fit 4 Digital » est le programme adapté aux besoins de l'entreprise.

Pour assurer la transparence et l'impartialité des relations avec l'entreprise, le consultant « Fit 4 Digital » devra l'informer dès la prise de contact qu'il est éventuellement partie prenante dans la proposition de solutions susceptibles d'être mises en œuvre dans le cadre du « Fit 4 Digital » (par exemple : un consultant agréé « Fit 4 Digital » éditeur ou revendeur d'un ERP, ou concepteur de sites Internet, devra en informer l'entreprise).

Le non-respect de ces règles (comme celles de l'ensemble du cahier des charges) est susceptible d'entraîner le retrait de l'accréditation pour « Fit 4 Digital »

Si nécessaire le prestataire orientera l'entreprise vers tout autre programme, aide ou financement approprié ou vers Luxinnovation. Luxinnovation peut aussi contacter les entreprises en cas de doute pour s'assurer que celles-ci ont été correctement informées des différentes opportunités et par exemple leur présenter tout autre programme jugé plus approprié.

Les prestataires doivent également prendre soin de ne pas discréditer les prestataires informatiques déjà sous contrat avec l'entreprise.

Les prestataires doivent respecter la confidentialité des informations qui leur seront communiquées dans le cadre de leur mission.

Ils s'engagent à signaler tout conflit d'intérêt potentiel (prestataire informatique actuel de l'entreprise), capitalistique (prise de participation dans le capital social d'une entreprise qui se porterait candidate) ou de fonction (le prestataire fait partie des organes de direction de l'entreprise candidate), directement ou par personne morale interposée.

Tout conflit d'intérêt n'interdit pas de facto au prestataire d'être missionné dans le cadre de « Fit 4 Digital » pour travailler auprès de l'entreprise avec laquelle il existe un conflit d'intérêt. Cependant, après étude du cas d'espèce, Luxinnovation se réserve la possibilité d'écarter le prestataire.

Droit à l'image

Le prestataire agréé autorise également sans réserve Luxinnovation :

- À disposer pleinement et irrévocablement des images fixes ou en mouvement le représentant ainsi que les éléments sonores dont il est l'émetteur, à l'occasion de prises de vue (interview, film, photographie etc.) ou enregistrements divers réalisés par Luxinnovation ou toute personne agissant en leur nom ;
- À utiliser ses noms et prénoms à des fins d'exploitation, ci-dessous définies.

Ces images et éléments sonores sont destinés à être reproduits, représentés et/ou adaptés, en tout ou partie, s'il y a lieu, dans tous supports créés par Luxinnovation (publications diverses telles que journaux, magazines et autres supports de presse, télévision, radio, médias sociaux incluant Internet etc.) dans le cadre de la communication et de la promotion du programme « Fit 4 Digital ».

Cette autorisation gracieuse sera valable pour le monde entier et sans limite de durée.

Le prestataire reconnaît également ne pas prétendre à la réparation d'un préjudice quel qu'il soit du fait de l'utilisation de son image et éléments sonores.

Le Ministère de l'Economie et Luxinnovation se réservent la possibilité de modifier à tout moment, sans préavis, les conditions du programme ou de supprimer celui-ci.

Dans cette dernière hypothèse les accréditations accordées sont automatiquement résiliées de plein droit.

Je soussigné

agissant en qualité de de la société

reconnait voir pris connaissance des dispositions qui précèdent, régissant le programme « Fit 4 Digital », et m'engage à les respecter.

Fait à

Le

Signature