

AVRIL 2010

MERKUR

DE L'ÉTATZEBUERGER MERKUR
BULLETIN DE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

www.cc.lu



L'apprentissage:
Marquez des points pour l'avenir

■ EDITORIAL

Directive services: La Chambre de Commerce s'oppose aux amendements proposés par le Gouvernement



■ INNOVATION

1,2,3,GO:
L'entrepreneuriat expliqué aux jeunes

■ FORMATION

Les grandes lignes de la réforme de la formation professionnelle

LEASING



Optez pour le leasing de la BCEE !

Optimisez le financement du matériel que vous utilisez dans l'exercice de votre profession. La BCEE vous propose, plutôt que d'acheter votre matériel, de le louer en recourant à un contrat de leasing. Ainsi vous préservez votre trésorerie et vous bénéficiez en plus d'avantages fiscaux décisifs.

Intéressés ? Nos conseillers PME sont à votre disposition pour tout renseignement supplémentaire. Vous pouvez également effectuer directement une demande d'offre de leasing en ligne sur notre site **www.bcee.lu**.



SPUERKEESS

Äert Liewen. Är Bank.

Directive services: La Chambre de Commerce s'oppose aux amendements proposés par le Gouvernement

La Chambre de Commerce vient de publier son avis sur le projet des amendements gouvernementaux au projet de loi-cadre aux services dans le marché intérieur (directive services). A la fois pour des raisons juridiques, économiques et de simplification, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet du Gouvernement et demande un remaniement complet.

Le projet de loi-cadre relative aux services dans le marché intérieur vise à transposer la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006, relative aux services dans le marché intérieur. Conçu à l'origine comme une directive cadre embrassant toutes les facettes de la liberté des prestations de services, le projet avait rencontré une opposition passionnée, qui a finalement amené les instances communautaires à adopter trois directives distinctes, dont la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 sur les services dans le marché intérieur, communément appelé «Directive services». Ces directives poursuivent les grandes finalités initiales du projet, à savoir une meilleure offre de services de qualité sur base d'un accès simplifié aux marchés et une plus grande souplesse dans l'exercice sur les marchés, tant pour le prestataire occasionnel que pour le prestataire permanent, tout en garantissant une protection renforcée des intérêts du consommateur.

La Chambre de Commerce a été saisie en date du 13 mars 2009 d'un premier projet de loi-cadre qui ne transpose que partiellement la directive en posant les principes qui devront être observés notamment lors des modifications et adaptations des lois sectorielles, constituant la seconde phase de la transposition.

Dans son premier avis émis en date du 28 octobre 2009, la Chambre de Commerce avait notamment salué la transposition en droit national du principe de l'autorisation tacite en cas de silence de l'administration saisie d'une demande d'autorisation à l'échéance du délai prévu pour y répondre. Selon ce nouveau principe, et sauf dispositions légales spéciales contraires, justifiées par une raison impérieuse d'intérêt général, l'autorisation serait donc acquise au demandeur lorsque l'autorité compétente garde le silence au-delà du délai imparti à une procédure donnée. Inutile de préciser que la consécration de ce principe ferait partie des réformes structurelles propices à l'augmentation de la compétitivité de l'économie luxembourgeoise, car il favoriserait un traitement plus rapide des demandes des personnes physiques et morales souhaitant obtenir une autorisation, nécessaire à l'accès ou à l'exercice d'une activité de service.

Ce principe intéresserait donc les entreprises tout particulièrement en matière d'autorisation d'exploitation pour établissement classé (*commodo/incommodo*). C'est la raison pour laquelle la Chambre de Commerce avait dans son premier avis souligné en particulier l'avancée majeure en termes

de simplification administrative qu'entraînerait cette disposition. Afin de garantir une application sans failles de ce nouveau principe, les ministères concernés auraient été amenés à simplifier substantiellement les différentes procédures d'obtention d'autorisations, lesquelles se caractérisent actuellement par une complexité et une lourdeur difficilement gérables. Ceci aurait donc forcément eu des effets positifs sur la compétitivité de l'économie luxembourgeoise et aurait permis aux entreprises luxembourgeoises de réaliser des économies en termes de temps et d'argent. De plus, la perspective de telles économies aurait eu pour conséquence d'augmenter sensiblement l'attractivité du Luxembourg pour les entreprises étrangères. Il va donc sans dire que cette direction aurait été indispensable en période de crise.

Or, en date du 3 décembre 2009 la Chambre de Commerce fut une nouvelle fois saisie, cette fois-ci pour aviser le projet d'amendements gouvernementaux au projet de loi-cadre. Dans ses amendements, le Gouvernement revient sur sa position initiale et propose maintenant sur initiative du ministre du Développement durable et des Infrastructures de déroger au principe de l'autorisation tacite pour l'ensemble de la législation portant sur la protection de l'environnement humain et naturel. Aux yeux de la Chambre de Commerce, ce projet d'amendements constitue donc un retour en arrière inacceptable, qui compromet largement la réalisation d'un des grands objectifs de la directive services, à savoir la simplification administrative dans l'intérêt des entreprises.

Par conséquent, la Chambre de Commerce s'oppose dans son nouvel avis au projet d'amendements, tant pour des raisons juridiques que pour des raisons économiques et de simplification. L'objectif d'une simplification des procédures et de la suppression des obstacles aux activités économiques défini par la directive services sera désormais difficile à atteindre, puisque les amendements proposés par le Gouvernement semblent vouloir entériner le principe actuel, selon lequel le silence de l'administration suite à une demande doit être considéré comme un refus.

La Chambre de Commerce tient aussi à exprimer ses plus vifs regrets par rapport à l'état d'avancement du processus de transposition de la directive services, fixée au 28 décembre 2009, de sorte que le Grand-Duché de Luxembourg est actuellement défaillant. Il se pose dès lors la question de l'applicabilité directe par les justiciables de certaines dispositions de la directive. En effet, d'après la jurisprudence constante de la Cour de Justice des Communautés européennes, les directives non transposées peuvent être directement applicables.



DOSSIER

4 L'apprentissage au Grand-Duché de Luxembourg : mode d'emploi

DOSSIER

4 L'apprentissage au Grand-Duché de Luxembourg : mode d'emploi

FLASH

16 Découvrir les opportunités offertes par les pays ACP

INTERNATIONAL

- 18** Horecatel: les bons ingrédients d'une recette à succès
- 18** Calendrier 2010
- 18** Foires d'avril à juillet 2010
- 20** Ils étaient présents à Horecatel...
- 21** MIPIM Cannes: malgré la crise, le Luxembourg saisit de nombreuses opportunités
- 24** Official multi-sectoral trade mission to Saudi Arabia
- 25** Un stand collectif belgo-luxembourgeois au salon de l'habitat en Espagne
- 26** „EuroSun“-Konferenz: Alles über die Nutzung und Einsatzgebiete der Solarenergie
- 28** Produits chimiques: la classification et l'étiquetage changent
- 29** Visite accompagnée au salon «TurkeyBuild»
- 30** Conférence Eco-construction: adoptez une démarche de performance énergétique et environnementale!
- 32** Conférence sur les délais de paiement
- 33** Visite au salon «Expo Italia Real Estate» à Milan
- 34** "Partnership Days" at the Istanbul Chamber of Commerce: Find the subcontractor that you have been looking for

- 34** BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires
- 36** Textes européens publiés du 20 février 2010 au 24 mars 2010

FORMATION

- 38** Sécurité et Santé au travail: un enjeu commun à l'entreprise et au salarié
- 39** Des formations sur mesure pour répondre aux attentes des entreprises luxembourgeoises
- 40** 52 lauréats diplômés
- 42** Les grandes lignes de la réforme
- 43** La LSC lance la formation de tuteurs des apprentis
- 44** Lean Principles for Business Excellence
- 46** Aide de l'Etat à la formation professionnelle continue: de plus en plus d'entreprises impliquées
- 47** Lifelong learning: 1,65 M € accordé à 193 projets luxembourgeois
- 48** Programme de formation mai-juin 2010

INNOVATION

- 50** L'entrepreneuriat expliqué aux jeunes
- 52** Quand la rencontre entre l'éducation, la culture et l'économie crée de nouvelles perspectives
- 53** La 3^e édition du magazine Focus consacrée à la stimulation de la «croissance verte» au Luxembourg
- 54** Partager les initiatives en faveur de l'éco-construction
- 55** PME: protégez vos informations!
- 56** Codasystem SA prend son envol

INNOVATION

50 1,2,3,GO: L'entrepreneuriat expliqué aux jeunes

ECONOMIE

- 58** Conférence-débat: Vers d'autres mesures de la richesse et du bien-être
- 59** L'emploi en recul dans la zone euro
- 60** Une stratégie commune pour sortir de la crise
- 62** Gros plan sur les exportations de l'industrie luxembourgeoise
- 67** „Wachstum mit begrenzten Ressourcen – Entwicklung der Privatwirtschaft und der Öffentlichen Hand“

LEGISLATION & AVIS

- 68** Détachement et activités sur le territoire d'Etats membres: changements dans les régimes de sécurité sociale
- 69** Working in Luxembourg: Complete Business Guide
- 70** «Les yeux bandés ... le visage voilé?» Réflexions sur l'institution d'un conseil de la justice
- 71** Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce
- 72** Les pratiques commerciales déloyales – Une nouvelle loi pour mettre un terme au comportement déloyal à l'égard des consommateurs et des entreprises

FEDERATIONS/U.E.L.

- 74** Un partenariat pour le premier «Job Shadow Day»
- 76** L'avenir est dans les TIC
- 77** Le secteur de la mode puissant moteur de l'économie nationale
- 77** pushup.lu s'offre un nouveau look
- 78** Après Wickrange, Livange! Rebelote?



ECONOMIE

60 Europe 2020: une stratégie commune pour sortir de la crise

- 78 PSF de support: Un secteur en pleine croissance
- 79 Promouvoir le leadership au féminin

INDR/RSE

- 80 Chaque mois, l'INDR vous fait découvrir 2 bonnes pratiques en matière de RSE
- 81 La Banque de Luxembourg soutient les initiatives solidaires de ses collaborateurs
- 81 Ernst & Young respecte l'environnement

INFO ENTREPRISES

- 82 LuxairCargo champion en cargo handling
- 82 En bref
- 83 Sources Rosport, une entreprise orientée vers le développement durable



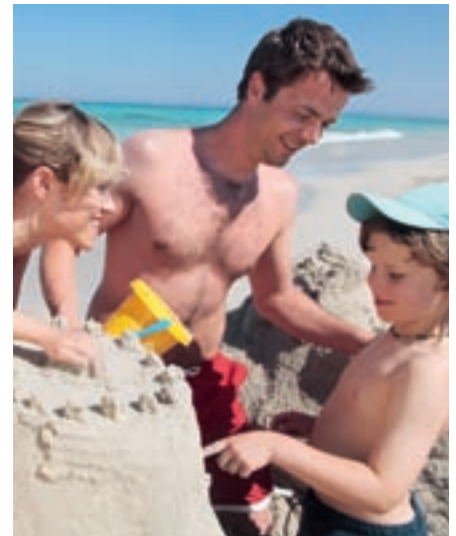
LEGISLATION & AVIS

68 Marché unique: Détachement et activités sur le territoire d'Etats membres: changements dans les régimes de sécurité sociale

- 84 Wirtschaftskrise belastet Entwicklung von Logwin in 2009
- 85 Foyer Santé et medics fêtent leurs 10 ans d'existence
- 86 BGL BNP Paribas lance la première solution Mobile Banking compatible LuxTrust
- 87 OST Fenster expandiert durch Zukauf eines neuen Firmengebäudes
- 87 Media65 europe: Nouveau site web et nouveaux services
- 88 ArcelorMittal lance une nouvelle saison Web TV sur la reprise

BELVAL FLASH

- 90 Belval – Großprojekt von nationaler Bedeutung
- 90 Frühling in Belval: prominenter Besuch



TOURISME

92 Comportement touristique: 80 % des Européens continuent de partir en vacances

TOURISME

- 92 Comportement touristique: 80 % des Européens continuent de partir en vacances
- 93 XII. Nationaler Incoming-Tag im Zeichen der Wichtigkeit des Ortsbildes im Tourismus

BOURSE

94

LES 100 VISAGES DE LA CDC

96

Editeur:
Chambre de Commerce
du Grand-Duché de Luxembourg
7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg
Tél.: 42 39 39-1
Fax: 43 83 26
E-mail: merkur@cc.lu
homepage: www.cc.lu

Paraît 10 fois par an
Tirage: 35.000 exemplaires
Reproduction autorisée
avec mention de la source.
Copie à l'éditeur
Rédaction:
Patrick Ernzer, rédacteur en chef
Marie-Hélène Trouillez
Corinne Briault

Mise en page et impression:
Imprimerie Centrale S.A.
Conception graphique:
rose de claire, design.
Couverture:
lola
Crédit photographique:
MEV Verlag, EU, SIP,
ONT Luxembourg, M-H. Trouillez

Publicité:
Imprimerie Centrale
Service Régie, Bureaux:
15, rue du Commerce
L-1351 Luxembourg
Tél.: (+352) 40 36 10-1
Fax: (+352) 40 36 10-228
E-mail: regie@ic.lu
www.ic.lu

Les articles publiés et signés n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et ne reflètent pas forcément l'opinion de la Chambre de Commerce, qui ne peut donner aucune garantie expresse ou implicite sur l'exactitude, l'exhaustivité, la véracité, l'actualité, la pertinence ou la fiabilité des informations figurant dans le Merkur.



 Formation

L'apprentissage au Grand-Duché de Luxembourg: mode d'emploi

La Luxembourg School for Commerce continue ses efforts dans l'intérêt des jeunes et de l'économie nationale en matière d'apprentissage. Toutes les entreprises sont vivement invitées à déclarer leurs postes d'apprentissage vacants aux services de l'Administration de l'Emploi compétents avant fin avril 2010.

Le présent dossier fournit un aperçu général des modalités organisationnelles actuelles de l'apprentissage au Luxembourg.

L'apprentissage est le rapport d'éducation et d'instruction professionnelles entre un patron ou une entreprise formatrice, reconnu comme qualifié à cet effet et un apprenti, afin que le premier enseigne la pratique d'une profession à ce dernier.¹

Conformément à la loi du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail (Art. L.111-1 – Art. L.113-6), ce dernier comprend:

- une formation pratique sous la direction d'un patron;
- une formation générale scientifique, morale et sociale qui s'obtient dans

une école professionnelle (les écoles professionnelles ont reçu l'appellation de lycées techniques en 1979).

L'apprentissage ne pourra se faire que dans une profession sujette à l'apprentissage, c.-à-d. reconnue par la chambre professionnelle patronale et la cham-

¹ La notion d'apprenti s'applique aussi bien aux filles qu'aux garçons, il en va de même pour la notion de patron

bre professionnelle salariale compétente, ainsi que par le Service d'orientation professionnelle de l'Administration de l'Emploi.

Les apprentis doivent avoir accompli l'obligation scolaire légale et avoir 15 ans accomplis.

■ Les filières d'apprentissage

La filière concomitante

L'apprentissage des connaissances pratiques se fait dans l'entreprise. Parallèlement, la fréquentation de l'école à raison d'un minimum de 8 heures, 16 heures et même au-delà de 16 heures par semaine est obligatoire afin d'acquérir les connaissances théoriques nécessaires. L'enseignement scolaire peut se faire par périodes groupées.

La filière mixte

Pour de nombreuses professions, la formation théorique et pratique se fait uniquement à l'école pendant la première, voire même la deuxième année d'apprentissage (année scolaire à plein temps). Ce n'est qu'après avoir réussi l'année scolaire que la formation se poursuit dans l'entreprise sans pour autant abandonner les cours théoriques au lycée technique.

La filière de plein exercice

La formation professionnelle se fait intégralement au lycée technique. Un règlement grand-ducal définit les filières appropriées pour les différentes professions.

■ La formation d'un apprenti

La compétence pour former un apprenti

Pour recevoir ou former un candidat, les conditions suivantes sont requises:

- l'entreprise-formatrice doit être inscrite au Registre du Commerce,
- l'entreprise-formatrice doit être membre de la Chambre de Commerce,
- le tuteur doit avoir 21 ans au moins,
- le tuteur doit être détenteur au minimum d'un CATP,
- le tuteur doit être en mesure d'enseigner le programme de formation pratique.

Le retrait du droit de former un apprenti

Le droit de recevoir ou de former un apprenti peut être temporairement retiré par la chambre professionnelle patronale compétente de par sa propre ini-

tiative ou sur proposition de la chambre professionnelle salariale compétente lorsque la tenue générale de l'entreprise paraît de nature à compromettre l'éducation ou la formation professionnelle de l'apprenti ou si l'importance de l'entreprise est manifestement insuffisante pour garantir l'éducation ou la formation professionnelle.

En outre la chambre professionnelle patronale compétente peut retirer le droit de former un apprenti soit temporairement, soit définitivement à celui qui, après la signature du contrat d'apprentissage, se trouve dans l'un des cas détaillés du présent dossier, ou à celui qui, par suite d'une maladie physique ou mentale ou d'une grave défection morale, ne peut offrir les garanties nécessaires pour l'exécution des obligations du contrat d'apprentissage.

La formation d'un apprenti en cas de décès du patron

- *Dans l'hôtellerie, l'horticulture, l'industrie et le commerce*

Lorsqu'en cas de décès du patron la veuve ou les ayants droit continuent l'exploitation sous la direction d'une personne capable de satisfaire aux obligations résultant du contrat d'apprentissage, il suffit que cette personne soit reconnue par la chambre professionnelle patronale et âgée de 24 ans au moins.

L'incapacité de recevoir ou de former un apprenti

Sont incapables de recevoir ou de former un apprenti: ceux qui ont été condamnés

- pour crime,
- pour banqueroute frauduleuse ou déclarés en faillite,
- pour attentat aux mœurs,
- à plus de trois mois d'emprisonnement pour non-respect du droit de propriété.

L'incapacité peut être levée sur demande par le ministre de l'Education nationale sur avis de la chambre professionnelle patronale compétente en accord avec la chambre salariale compétente.

L'embauchage d'un apprenti

- *Présentation auprès de l'Administration de l'emploi*

Toute personne pré-qualifiée qui désire apprendre une profession, doit en informer le Service d'orientation profes-

sionnelle de l'Administration de l'emploi, qui la conseillera sur la profession à choisir et ses aptitudes par rapport aux différentes professions.

Toute personne qui désire engager un apprenti doit adresser une déclaration de postes d'apprentissage vacants **avant fin avril 2010** au Service d'orientation professionnelle de l'ADEM qui soumettra à son choix des candidats en fonction de leurs aptitudes.

• *Autres déclarations*

Après réception de l'avis du Service d'orientation professionnelle et après présentation par l'apprenti d'un certificat médical d'aptitude professionnelle, le patron peut embaucher l'apprenti. L'apprenti remettra sans attendre au patron ou au dirigeant de l'entreprise sa carte d'impôt, délivrée par la commune. Le patron veillera à ce que l'apprenti soit inscrit auprès des organismes d'assurance sociale dans les délais prévus par la loi. (Le délai est de 8 jours).

Les périodes de recrutement

Le recrutement des apprentis se fait en principe du 16 juillet au 01 octobre.

La période d'essai

La période d'essai ne peut excéder 3 mois.

Lors de cette période, le patron devra examiner les aptitudes de l'apprenti et juger sa bonne intégration dans l'entreprise.

Pendant cette période, les deux parties ont le droit de résilier le contrat sans prétention à indemnité, sans préavis et sans indication de la raison de cette résiliation.

Le nombre maximum d'apprentis

Dans l'entreprise, le nombre de personnes qualifiées à former des apprentis est déterminant pour le nombre d'apprentis à embaucher.

Afin de garantir l'apprentissage pratique efficace des apprentis, les dispositions suivantes, déterminées par les chambres professionnelles compétentes, et concernant le nombre d'apprentis admis dans les différentes entreprises, sont de rigueur:

- une entreprise où le patron ou son représentant légal travaille sans collaborateurs en possession du CATP, ne pourra accepter qu'un apprenti à la fois.

Personnes aptes à former des apprentis	Nombre maximum d'apprentis
1	1
2 – 4	2
5 – 7	3
8 – 10	4
11 – 15	5
16 – 20	6
21 – 30	8
31 – 50	10
51 – 75	15
76 – 100	20
Par tranche de 25 personnes supplémentaires aptes à former	+5

- Une entreprise où le patron ou son représentant légal travaille avec des collaborateurs en possession du CATP, pourra former le nombre susmentionné d'apprentis.
- Toute filiale d'entreprise qui emploie une personne en possession du CATP pourra également former un apprenti. Dans ce cas, l'adresse de la filiale ainsi que le nom du patron-formateur devront figurer au contrat d'apprentissage.

■ Le contrat d'apprentissage

Définition

En signant le contrat d'apprentissage, le patron-formateur ou toute autre personne ou entreprise reconnue comme qualifiée à cet effet par une chambre professionnelle patronale s'oblige à enseigner ou à faire enseigner la pratique d'une profession à une autre personne, donc l'apprenti.

Le contrat est signé par le patron et par l'apprenti, ou, si celui-ci est mineur, par son représentant légal.

Les formulaires

Le contrat d'apprentissage, dressé en quintuple exemplaires, est à renvoyer à la chambre patronale compétente après signature des parties concernées. Après enregistrement au rôle des apprentis de la Chambre de Commerce, le patron et l'apprenti (ou son représentant légal) reçoivent une copie, une troisième et une quatrième copies sont envoyées à la chambre salariale compétente, respectivement à l'ADEM-OP alors que la cinquième copie reste déposée auprès de la chambre patronale.

Les dispositions du contrat

- *Indications obligatoires à figurer au contrat d'apprentissage*

Le contrat d'apprentissage devra mentionner:

1. les noms, prénoms, profession et domicile du patron, lorsqu'il s'agit d'une personne juridique la dénomination, le siège ainsi que les noms, prénoms et qualités des personnes qui la représentent au contrat,
2. les noms, prénoms, matricule, date et lieu de naissance et le domicile de l'apprenti,
3. si l'apprenti est mineur les noms, prénoms, profession et domicile de son représentant légal,
4. la profession à enseigner (ainsi que la branche pour les apprentissages «vente»),
5. la durée de la période d'essai,
6. l'horaire de travail,
7. la durée du contrat, avec la stipulation qu'en cas d'échec à l'examen de fin d'apprentissage le contrat se trouvera prorogé jusqu'à l'examen suivant,
8. la durée du congé annuel,
9. toutes les autres conditions d'usage arrêtées entre les parties et concernant le logement, la nourriture, l'indemnité d'apprentissage etc.

Toute clause du contrat qui limiterait la liberté de l'apprenti dans l'exercice de la profession à la fin de l'apprentissage est inadmissible et nulle.

La durée de l'apprentissage

La durée de l'apprentissage varie selon les professions, en général, elle est fixée à 3 ans.

En cas d'échec à l'examen de fin d'apprentissage, la durée de l'apprentissage est étendue de plein droit jusqu'à la prochaine séance d'examen. Après deux échecs, le contrat d'apprentissage doit être résolu.

Une réduction de la durée de l'apprentissage s'avère cependant possible lorsque l'apprenti a atteint l'objectif professionnel en une période plus courte que prévue en raison de son âge ou pour toute autre raison.

L'obligation de fréquenter l'école

Pendant toute la durée de l'apprentissage, l'apprenti est tenu à fréquenter régulièrement l'école. L'inscription au lycée est à charge de l'apprenti.

Le patron doit accorder à l'apprenti le temps nécessaire pour suivre les cours, sans pour autant lui soustraire ses indemnités d'apprentissage. Il en va de même pour le(s) test(s) intermédiaire(s) et l'examen de fin d'apprentissage.

Les obligations patronales

Le patron devra:

- assurer l'éducation et la formation professionnelle de l'apprenti dans le cadre d'un programme type d'apprentissage élaboré par les chambres professionnelles compétentes et le gouvernement;
- veiller au bien-être de l'apprenti. Il ne pourra l'employer à des travaux ou services au-dessus de ses capacités physiques. En cas de maladie ou d'absence de l'apprenti il prévient les parents ou, le cas échéant, le représentant légal;
- surveiller la conduite et les mœurs de l'apprenti, soit dans l'entreprise soit au-dehors et avertir sans tarder les parents ou le représentant légal des fautes graves que l'apprenti pourrait commettre ou des penchants vicieux qu'il pourrait manifester;
- veiller à ce que l'apprenti fréquente régulièrement les cours au lycée technique et lui accorder le temps nécessaire pour les suivre (ce temps sera considéré comme temps de travail);
- respecter les dispositions en matière de droit du travail et, le cas échéant, les dispositions contractuelles;
- procéder au paiement des indemnités d'apprentissage;
- encourager l'apprenti à passer les examens prévus et mettre à sa dis-

position le temps, le matériel et les outils nécessaires;

Outre les obligations mentionnées ci-dessus, le patron veillera également à ce que l'apprenti ne soit pas employé à des travaux ou services étrangers à la profession faisant l'objet du contrat.

Les obligations de l'apprenti

- L'apprenti doit à son patron ou à son représentant obéissance, zèle et bonne conduite.
- Il lui doit par ailleurs loyauté et respect.
- Il doit se conformer aux horaires de l'entreprise.
- Il doit prévenir son patron-formateur, sans retard, des motifs d'absences imprévues.
- Il est tenu à fréquenter régulièrement les cours et, le cas échéant, en présenter au patron une preuve par écrit. L'apprenti doit fournir au patron-formateur une attestation constatant qu'il est inscrit à ces cours et qu'il les fréquente régulièrement. Il doit lui fournir le cas échéant un certificat attestant sa promotion dans l'année suivante. Toute absence non motivée à ces cours, tout comme l'absence non motivée du lieu de travail, entraînera une suspension de l'indemnité d'apprentissage, par heure d'absence.
- Il doit respecter les intérêts de l'entreprise et observer la plus grande discrétion sur les affaires de l'entreprise.
- Il n'a pas le droit d'exercer une activité secondaire rémunérée.
- Il est tenu de se présenter aux tests intermédiaires et à l'examen de fin d'apprentissage.
- Il doit toujours se présenter à son travail en une tenue appropriée.
- Il doit remplir soigneusement le carnet d'apprentissage prescrit et le soumettre régulièrement pour signature au patron-formateur.

Les obligations du représentant légal

- Le père ou le représentant légal de l'apprenti est tenu d'encourager ce dernier à accomplir les obligations ci-avant mentionnées.
- Le père ou le représentant légal de l'apprenti est responsable des fautes commises par négligence par ce dernier.

• Les indemnités d'apprentissage

Le patron doit payer des indemnités d'apprentissage à l'apprenti.

L'indemnité d'apprentissage est due pour les heures de formation pratique en entreprise, pour la fréquentation de l'enseignement scolaire, ainsi que pendant la période de congé. (*Prière de consulter le barème des indemnités d'apprentissage à la page 14*)

En cas de chômage involontaire directement causé par des intempéries, l'apprenti a droit à une indemnité compensatoire égale à quatre-vingt pour cent de son indemnité horaire moyenne brute effectivement touchée au cours des trois mois ayant précédé le mois de la survenance du chômage.

En cas de fermeture temporaire ou d'arrêt de l'entreprise pour toute raison autre que des intempéries, manque de travail par exemple, l'indemnité d'apprentissage intégrale est due.

Le montant de cette indemnité est fixé par la loi ou par le contrat collectif et varie selon les professions et les années d'apprentissage.

■ Durée de travail des apprentis

Il convient d'emblée de faire la différence entre les apprentis mineurs et les apprentis majeurs.

• Apprentis majeurs

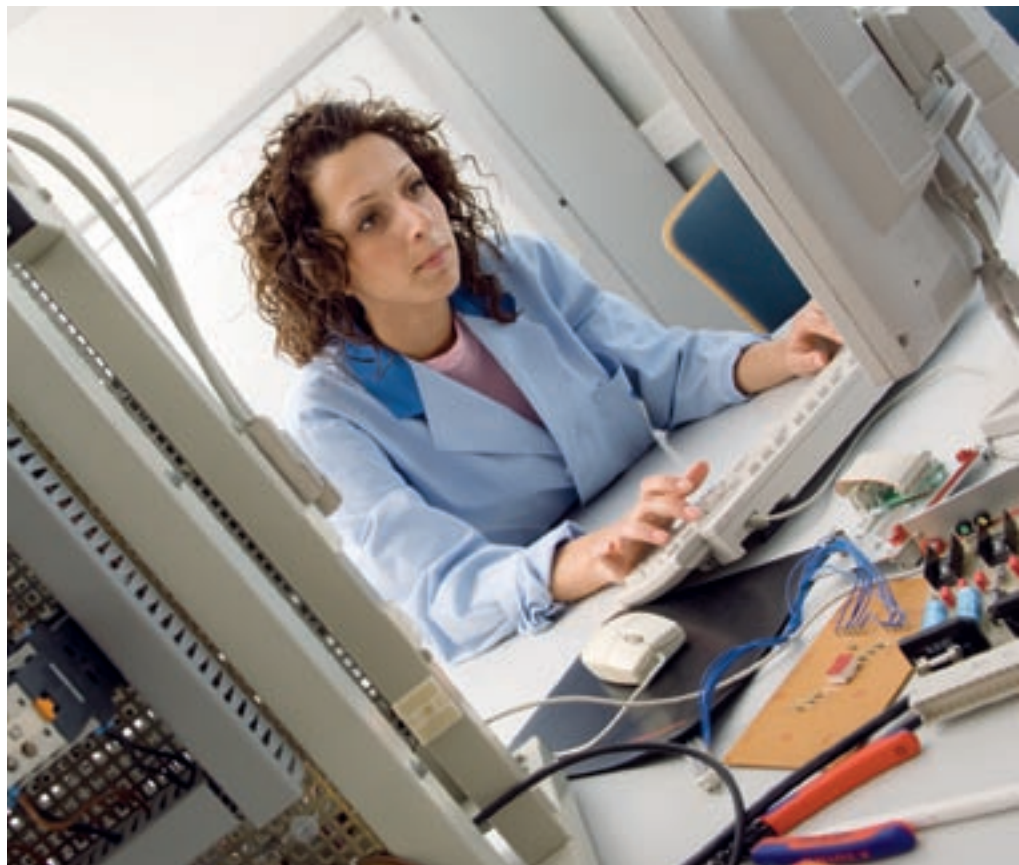
Pour les apprentis majeurs, les mêmes dispositions légales s'appliquent que pour les salariés adultes. Les maxima journaliers et hebdomadaires ainsi que la période de référence varient en fonction du nombre de personnes occupées dans l'entreprise. L'horaire de travail journalier ne peut être entrecoupé que d'une seule période de repos non rémunérée n'excédant pas 3 heures.

Sont considérées comme horaires de nuit les heures se situant entre 23h00 du soir et 06h00 du matin. Toute heure de travail de nuit est rémunérée avec une majoration de 25 %, soit en temps libre, soit en numéraire.

Apprentis mineurs

Pour les apprentis mineurs, la loi du 31 juillet 2006 (Art. L.341-1 – Art. L.345.2) règle la protection des jeunes travailleurs. Les dispositions générales sur la durée de travail et les congés s'appliquent également à l'apprenti, mais seulement dans la mesure où celles-ci ne se trouvent pas en contradiction avec la loi concernant la protection des jeunes travailleurs.

La durée du travail de l'apprenti mineur ne doit pas dépasser huit heures par jour et 40 heures par semaine.



Des conventions collectives ou le ministre du Travail pourront autoriser une durée de travail maximale de 9 heures à condition que la durée hebdomadaire du travail ne dépasse pas 44 heures et que la durée hebdomadaire moyenne du travail, calculée sur une période maximale de quatre semaines, ne dépasse pas soit 40 heures, soit la durée du travail



hebdomadaire maximale normale fixée par voie conventionnelle.

L'expression «durée du travail» signifie le temps pendant lequel l'apprenti est à la disposition du patron et ne comprend pas les périodes de repos pendant lesquels il n'est pas à sa disposition, à l'exception de la pause.

La semaine de 40 heures comprend également le temps passé à l'école car les cours théoriques sont considérés comme heures de travail et donnent droit au paiement normal de l'indemnité d'apprentissage.

Le temps de repos des apprentis mineurs

- *La pause*

Après 4 heures de travail ininterrompu, l'apprenti mineur a droit à une pause rémunérée ou non de 30 minutes au moins.

Au cas où les apprentis sont occupés à des travaux de production et incorporés dans une équipe de travail composée de travailleurs adultes, ils jouissent du même temps de pause que les travailleurs adultes, qui ne peut par contre pas être inférieure à 15 minutes.

Les pauses prévues à l'alinéa qui précède ne sont comptées comme travail effectif que si le travail est effectué en journée continue. Lorsque, en revanche, la journée est composée de 2 parts presque égales, séparées par une pause d'au moins une heure, ces pauses ne sont pas considérées comme travail effectif.

- *Le repos journalier et le repos périodique*

Le repos journalier ininterrompu de l'adolescent ne peut être inférieur à 12 heures consécutives.

Au cours de chaque période de sept jours, l'apprenti mineur doit bénéficier d'un repos périodique de 2 jours consécutifs, comprenant en principe le dimanche.

Pour des raisons techniques ou d'organisation objectives cette période de repos peut être réduite sans pouvoir être inférieure à quarante-quatre heures consécutives.

Cependant, le ministre du Travail peut accorder des dérogations par rapport aux limites fixées pour le repos journalier et périodique à condition que des raisons objectives les justifient et qu'un repos compensateur approprié soit accordé aux adolescents dans un délai de 12 jours.

Ces dérogations ne sont possibles que pour les apprentissages dans des hôpitaux, cliniques, institutions de soins et de garde de personnes âgées et/ou dépendantes, les maisons d'enfants et des établissements actifs dans le domaine de la garde et/ou de l'éducation des enfants et des établissements analogues, dans le domaine socio-éducatif, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et dans le cadre des forces armées.

Dans tous les cas, le repos journalier ininterrompu de 10 heures consécutives et un repos hebdomadaire de 36 heures consécutives doivent être respectés.

- *Le travail de nuit des apprentis mineurs*

Les apprentis ne peuvent être occupés pendant la nuit jusqu'à l'âge de 18 ans accomplis.

Le terme «nuit» dans le sens de la loi concernant la protection des enfants et des jeunes travailleurs signifie une période d'au moins douze heures consécutives. Cette période comprend nécessairement l'intervalle écoulé entre huit heures du soir et six heures du matin. Pour les entreprises et services à marche continue le travail est autorisé jusqu'à 10h00 du soir.

Une dérogation écrite à ces règles peut être accordée par le ministre du Travail pour les travaux effectués dans le cadre d'un apprentissage dans les hôpitaux, institutions de soins et de garde de personnes âgées et/ou dépendantes, maisons d'enfants et établissements actifs dans le domaine de la garde et/ou de l'éducation des enfants et des établissements analogues, dans le domaine socio-éducatif, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, dans le cadre des forces armées ou dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie. Toute dérogation accordée doit avoir des raisons objectives qui la justifient et doit donner lieu à un repos compensateur approprié endéans 12 jours. Dans le secteur HORECA, l'autorisation est limitée à 10h00 du soir. Le travail entre minuit et quatre heures du matin reste dans tous les cas interdit.

- *Le travail pendant les dimanches et les jours fériés légaux des apprentis mineurs*

Les apprentis qui n'ont pas encore 18 ans accomplis ne peuvent, en principe, être occupés les dimanches et

jours fériés légaux. Pour les apprentis occupés dans les hôtels, restaurants, cafés, salons de consommation, cliniques, institutions de soins et de garde pour personnes âgées et/ou dépendantes, maisons d'enfants et institutions actives dans le domaine de l'éducation et de la garde d'enfants, une autorisation prolongée pour travailler les dimanches ou les jours fériés légaux peut être accordée par le ministre du Travail. La durée de la validité de l'autorisation doit être spécifiée sur le document délivré à l'employeur intéressé. Toutefois, les adolescents doivent être exempts du travail un dimanche sur deux, à l'exception pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, des mois de juillet et d'août où cette limitation ne joue pas.

Dans la période de 12 jours suivant immédiatement le dimanche ou jour férié légal travaillé une journée de repos compensatoire entière doit être accordée pour chaque dimanche ou jour férié légal passé au service de l'employeur.

Le travail de dimanche sera rémunéré avec un supplément de 100 % (total universellement valable: 200 % + 1 jour de repos).

Pour le travail des jours fériés légaux l'apprenti touchera la même rémunération que pour le travail de dimanche, outre l'indemnité prévue par l'article 6 de la loi du 10 avril 1976 portant réforme de la réglementation des jours fériés légaux (total universellement valable: 300 % + 1 jour de repos).

Les heures supplémentaires des apprentis mineurs

En général, la prestation d'heures supplémentaires est interdite pour les adolescents qui n'ont pas encore 18 ans accomplis.

Est considéré comme travail supplémentaire tout travail dont la durée dépasse les limites fixées par la loi ou par une convention collective.

Certaines dérogations à la loi sont cependant possibles, mais se limitent aux exceptions suivantes:

- en cas de force majeure;
- si l'existence ou la sécurité de l'entreprise l'exigent;
- s'il ne peut être légitimement recouru à un travailleur adulte.

Ces exceptions ne sont justifiées que si les heures supplémentaires doivent

être prestées afin d'éviter qu'une gêne sérieuse ne soit apportée à la marche normale de l'entreprise. De plus, la prestation des heures supplémentaires ne doit pas être durable et ne doit souffrir aucun retard.

Dans les cas d'exceptions ci-avant mentionnés une information immédiate avec indication du ou des motifs est à adresser au directeur de l'Inspection du travail et des mines. Le ministre du Travail fixera la période au cours de laquelle les heures de travail supplémentaires doivent être compensées par une réduction équivalente de la durée du travail. Cette période ne pourra excéder 12 jours.

Durant le temps d'enseignement et de formation passé soit à l'école soit à l'entreprise, les heures supplémentaires sont interdites.

Les apprentis mineurs ont droit pour chaque heure de travail supplémentaire à une augmentation de 100 % de l'indemnité d'apprentissage.

• Les congés payés des apprentis mineurs

Le congé des apprentis doit être accordé pendant les vacances scolaires.

Les apprentis ont droit à un congé annuel payé de 25 jours ouvrables.

La semaine de congé est toujours fixée à cinq jours ouvrables, même si l'apprenti concerné travaille plus que 5 jours par semaine.

L'apprenti qui d'après constatation officielle ne dispose pas d'une période de repos hebdomadaire ininterrompue de 44 heures, a droit à 6 jours de congé supplémentaires par an.

1 jour de congé supplémentaire sera accordé par période de 8 semaines, cette période ne nécessitant pas pour autant d'être continue.

Lors de l'évaluation de l'indemnité de congé, il faut tenir compte des heures supplémentaires régulièrement prestées en vertu d'une dérogation légale permanente.

En principe, le congé doit être pris en une seule fois à moins que les besoins du service ou les désirs justifiés de l'apprenti n'exigent un fractionnement. Une fraction ne peut, en principe, être inférieure à 12 jours continus. Les apprentis des entreprises hôtelières ont le droit de prendre leur congé annuel entre le 15 juin et le 15 septembre.

Le congé collectif accompagné de la fermeture de l'entreprise doit être fixé

avant le 31 mars en accord avec le personnel et la délégation du personnel.

Si la durée de la fermeture de l'entreprise dépasse la durée du congé prévu pour l'apprenti, ce dernier bénéficiera de toute la période pendant laquelle l'entreprise est fermée et de l'indemnité de congé fixée en conséquent.

L'apprenti ne pourra renoncer au congé même moyennant paiement. Si après résiliation, l'apprenti quitte l'entreprise avant d'avoir joui de la totalité du congé qui lui est dû, l'indemnité correspondant au congé non encore pris lui sera versée au moment de son départ.

■ La fin du contrat d'apprentissage

La résiliation obligatoire prévue par la loi

• *En cas de réussite à l'examen de fin d'apprentissage*

En cas de réussite à l'examen de fin d'apprentissage, le contrat prend fin le dernier jour du mois lors duquel le résultat a été officiellement signifié par la poste, la date du tampon postal faisant foi.

En cas d'échec au premier examen, le contrat prend fin avec l'examen suivant même en cas de non-réussite. L'apprenti peut alors conclure un nouveau contrat d'apprentissage avec un autre patron.

• *En cas de la mort de l'apprenti ou du patron ou abandon de ce dernier de l'exercice de sa profession*

En cas de reprise de l'entreprise par un autre patron ou lorsque la veuve ou les ayants droit continuent l'exploitation sous la direction d'une personne capable de satisfaire aux obligations résultant du contrat d'apprentissage, la continuation de ce contrat peut être convenue entre le nouveau patron et l'apprenti. Dans ce cas, un ajout correspondant est apporté au contrat dans le mois au plus tard, signé par le nouveau patron, respectivement la veuve ou les ayants droit, la personne reconnue capable par la chambre professionnelle patronale compétente et l'apprenti ou son représentant légal.

• *En cas de condamnation du patron ou de l'apprenti:*

- pour crime;
- pour banqueroute frauduleuse ou déclaration en état de faillite;

- à plus de trois ans d'emprisonnement pour une des infractions prévues par le droit à la propriété;
- pour délit contre la sûreté extérieure de l'Etat.

Le contrat d'apprentissage se trouve immédiatement résolu.

- *En cas de force majeure*

Autres cas de résiliation du contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage peut être dénoncé:

1. Par les chambres professionnelles

Par la chambre professionnelle patronale d'accord avec la chambre professionnelle compétente pour l'apprenti, par une notification aux deux parties, s'il a été constaté que l'une ou l'autre des parties manquent manifestement aux conditions du contrat ou aux dispositions de la loi sur l'apprentissage ou s'il a été constaté que l'apprenti manque d'aptitudes suffisantes pour la profession choisie.

2. Par l'une ou l'autre des parties

- pour cause d'infraction grave ou habituelle aux conditions du contrat ou aux dispositions de la loi sur l'apprentissage, après que les mesures d'ordre prévues à cette loi se seront révélées infructueuses;
- si l'une des parties encourt une condamnation à une peine infamante;
- si l'une des parties change de domicile dans des conditions telles, que la continuation de l'apprentissage devient pratiquement impossible. Dans ce cas, la dénonciation ne pourra être prononcée que dans le mois qui suit le changement de domicile.

3. Par le patron

- lorsque l'apprenti se rend coupable d'un acte d'improbité ou de mauvaise conduite;
- si, même après la période d'essai, il est constaté que l'apprenti est incapable d'apprendre la profession;
- si sur l'avis du médecin, l'apprenti n'est plus en mesure d'exercer la profession choisie.

4. Par l'apprenti ou son représentant légal

- sur l'avis du médecin, si l'apprentissage ne peut se poursuivre sans dommage pour la santé de l'apprenti;

Il se dégage de ce qui précède, que la résiliation du contrat d'apprentissage ne peut se faire qu'en vertu de dispositions légales bien définies. Toute initiative prise de son propre chef par le patron ou l'apprenti est interdite. Toute dénonciation du contrat d'apprentissage doit, au préalable, être soumise à l'approbation des chambres professionnelles intéressées.

La dénonciation d'un commun accord

Le contrat d'apprentissage peut à tout moment être dénoncé par les parties concernées par consentement mutuel (sans autorisation préalable des chambres professionnelles intéressées).

Le délai de préavis

Le délai de préavis est en général de 15 jours après autorisation de dénonciation des chambres professionnelles. Le contrat d'apprentissage peut être dénoncé sans préavis:

- si la résiliation a lieu pendant la période d'essai;
- si l'une ou l'autre partie manque manifestement aux conditions du contrat ou aux dispositions de la loi sur l'apprentissage;
- s'il est constaté aux épreuves de contrôle que l'apprenti manque d'aptitudes suffisantes pour la profession choisie;
- pour cause d'infraction grave ou habituelle aux conditions du contrat ou aux dispositions de la loi sur l'apprentissage, après que les mesures d'ordre prévues à cette loi se seront révélées infructueuses;
- si l'une des parties encourt une condamnation à une peine infamante;
- lorsque l'apprenti se rend coupable d'un acte d'improbité ou de mauvaise conduite;
- sur l'avis du médecin, si l'apprenti est atteint d'une maladie répugnante ou contagieuse ou si l'apprentissage ne peut se poursuivre sans dommage pour la santé de l'apprenti.

La prorogation du contrat d'apprentissage en cas d'interruption de l'apprentissage

Si par suite de causes indépendantes de la volonté des parties (p.ex. en cas de maladie ou congé maternité), l'apprentissage a dû être interrompu de façon

à porter préjudice au but de l'apprentissage, la prorogation adéquate de la durée du contrat peut être décidée par la chambre professionnelle patronale compétente sur proposition du patron.

Cette demande de prorogation doit être faite au cours de l'année d'apprentissage pendant laquelle l'interruption a eu lieu.

Le carnet d'apprentissage

Actuellement, il existe un carnet d'apprentissage qui est un instrument de contrôle du bon déroulement de la formation pratique en entreprise. L'apprenti en formation CATP doit tenir un carnet d'apprentissage à soumettre tous les mois au patron ou à la personne chargée de former l'apprenti pour contrôle et signature. Le conseiller à l'apprentissage, lors des visites en entreprise, peut ainsi contrôler périodiquement si le programme de formation pratique en entreprise est respecté. Il est donc recommandé aussi bien au patron qu'à l'apprenti de tenir le cahier avec le plus grand soin.

Les examens des apprentis

Les tests intermédiaires

Ces tests peuvent avoir lieu périodiquement, mais au plus tard à la fin de la deuxième année d'apprentissage et sont organisés par les chambres professionnelles compétentes dans le cadre de leurs fonctions de surveillance et de contrôle.

Le test intermédiaire est censé renseigner sur l'état des connaissances professionnelles de l'apprenti.

Ces tests intermédiaires peuvent aboutir à un avertissement de l'apprenti ou à sa réorientation dans une autre profession, mais également à un avertissement du patron pouvant même conduire jusqu'à la suppression du droit de former des apprentis.

L'examen de fin d'apprentissage (RGD du 31 juillet 2006)

A la fin de la période d'apprentissage, l'apprenti est tenu à se soumettre à l'examen de fin d'apprentissage qui vient par ailleurs clôturer l'apprentissage. L'examen comprend deux parties distinctes: une partie pratique portant sur le volet de la pratique professionnelle et le volet de la théorie professionnelle et une partie sur la théorie générale.

Pour les volets de la pratique professionnelle et de la théorie professionnelle,

une épreuve dite intégrée peut être organisée. Ceci signifie que la partie pratique professionnelle est combinée à la partie théorie professionnelle en un examen intégré et l'élève est tenu à accomplir un travail pratique en le décrivant et en l'expliquant via la théorie y relative.

Le patron est tenu à encourager l'apprenti à se soumettre à l'examen, à mettre à sa disposition matériel, outillage et machines requis et de lui accorder le temps nécessaire pour ce faire. La période d'examen est considérée comme temps de travail et donc rémunérée.

L'admissibilité

Sont admis à l'examen de fin d'apprentissage les apprentis qui sont arrivés au terme de la dernière année de formation et justifiant de la fréquentation régulière des cours de l'enseignement scolaire, à certifier par le directeur du lycée technique fréquenté ou qui présentent des études reconnues équivalentes par le ministre.

L'admission des candidats à l'examen de fin d'apprentissage, sur proposition des chambres professionnelles compétentes, est prononcée par le directeur à la formation professionnelle.

Les candidats qui au cours de l'année ont accumulé 10 % d'absences non excusées aux cours de l'enseignement scolaire

de la dernière année de formation ne sont pas admissibles à l'examen.

L'élève ou l'apprenti qui réussit le volet de la théorie professionnelle et/ou la partie portant sur la théorie générale de l'examen est dispensé de la fréquentation des cours scolaires de la ou des parties concernées, sauf en cas d'examen intégré ou si les cours contiennent de la formation pratique.

Objet de l'examen

Dans le volet de la pratique professionnelle, l'épreuve pratique doit être conforme au programme-type d'apprentissage établi par les chambres professionnelles et arrêté par le ministre.

Dans le volet de la théorie professionnelle, les épreuves portent sur les branches de la classe terminale, ainsi que sur les connaissances de base qui constituent le fondement de l'action professionnelle de la formation.

Dans la partie de la théorie générale, les épreuves de l'examen portent sur les branches de la classe terminale.

Les commissions d'examen

L'examen de fin d'apprentissage comprend une partie pratique et une partie théorie générale.

Pour les épreuves pratiques, portant également sur la théorie professionnelle,

il est nommé pour chaque branche une commission composée d'un président-patron et de deux membres, dont un représentant des patrons et un représentant des salariés. Les membres de cette commission sont nommés par le ministre compétent. Les commissions peuvent s'adjoindre des experts sur proposition des chambres professionnelles compétentes.

Les épreuves de la théorie générale se font devant une commission composée du directeur à la formation professionnelle en tant que président et d'un certain nombre d'assesseurs, désignés par le ministre compétent pour la formation professionnelle.

Supervision de l'examen de fin d'apprentissage par le gouvernement

L'examen de fin d'apprentissage se fait sous le contrôle général du commissaire.

Répétition de l'examen de fin d'apprentissage

Lorsque l'apprenti n'a pas réussi son examen de fin d'apprentissage, il pourra se présenter à la session d'examen suivante. Toutefois, en cas d'échec à trois reprises soit dans le volet de la théorie professionnelle, soit dans le volet de la pratique professionnelle, soit dans la partie de la théorie générale,



rale, le candidat ne peut plus se présenter à l'examen.

Certificat d'aptitude technique et professionnelle/CATP

Les candidats qui ont passé avec succès l'examen de fin d'apprentissage ont droit au Certificat d'aptitude technique et professionnelle délivré par les chambres professionnelles et signé par le directeur à la formation professionnelle et le ministre compétent pour la formation professionnelle.

Certificat d'initiation technique et professionnelle/CITP

Conformément à l'article 20 du règlement grand-ducal du 3 octobre 1997, la commission d'examen nationale procède à l'évaluation d'un ou de plusieurs modu-

les; une première évaluation ne pourra cependant se faire avant le 2^e semestre de la 1^{ère} année d'apprentissage.

■ Le conseiller à l'apprentissage

Missions

- donner aux entreprises et aux apprentis des informations sur tout ce qui est en rapport avec la formation professionnelle (législation, organisation, programmes, carnet d'apprentissage, visites en classes d'apprentissage);
- accompagner les entreprises et les apprentis dans le processus de formation pratique en entreprise;
- agir en tant que médiateur en cas de désaccord ou de conflit entre les parties signataires du contrat d'apprentissage;

- participer à l'organisation administrative des tests intermédiaires;
- assurer le lien en cas de difficultés de l'apprenti entre l'école et l'entreprise;
- signaler les irrégularités constatées quant au respect de la législation sur la formation professionnelle et sur le droit du travail;
- organiser et surveiller les tests intermédiaires et présenter des propositions en ce qui concerne les résultats obtenus;
- aider le cas échéant l'apprenti lors de l'orientation professionnelle et de la recherche d'un poste d'apprentissage approprié;
- organiser et participer aux réunions de la commission de litige;
- assister aux conseils de classe et aux conseils de discipline pour autant qu'ils soient concernés.

Lauréats 2009

Profession	Diplôme		
	CATP	CITP	Total
Agent de voyages	4		4
Auxiliaire de vie	51		51
Chimiste	2		2
Cuisinier	16	11	37
Décorateur-étalagiste/publicitaire	3		3
Dessinateur en bâtiment	13		13
Electronicien en communication	8		8
Electronicien en énergie	83		83
Employé administratif et commercial	184		184
Gestionnaire qualifié en logistique	13		13
Informaticien qualifié	12		12
Magasinier	1		1
Mécanicien d'avions	7		7
Mécanicien d'usinage	8		8
Mécanicien industriel et de maintenance	47		47
Menuisier-ébéniste	7		7
Mécatronicien	20		20
Serrurier de construction	6		6
Serveur de restaurant	5	3	8
Vendeur		43	43
Vendeur qualifié	100		100
Vendeur-magasinier qualifié	10		10
Hôtelier-Restaurateur	9		9
Restaurateur	21		21
Total	645	57	702

■ L'apprentissage pour adultes

Par la voie de l'apprentissage pour adultes, des personnes adultes ont la possibilité d'accomplir un apprentissage en vue de l'obtention d'un CATP, CCM ou CITP.

Cette voie de formation est destinée aux:

- adultes sous contrat de travail;
- aux demandeurs d'emploi dûment inscrits à l'Administration de l'emploi (ADEM).

Les conditions d'admission

Certaines conditions doivent être respectées avant de pouvoir conclure un contrat d'apprentissage sous le statut d'adulte:

1. être âgé de 18 ans au moins;
2. ne plus fréquenter l'école depuis au moins 12 mois;
3. ne plus être sous contrat d'apprentissage depuis au moins 12 mois;
4. se prévaloir d'une affiliation au Centre commun de la Sécurité sociale d'au moins 12 mois continus ou non à titre d'au moins 20 heures par semaine;
5. pour les demandeurs d'emploi: être inscrits auprès de l'ADEM depuis 1 mois au moins.

Une dérogation à la période de carence est prévue sous 2., 3. et 4.:

- pour les personnes qui désirent acquérir une autre qualification professionnelle, une dérogation

Conseiller à l'apprentissage	Secteur d'activité	Contact
Maria DOS SANTOS	<ul style="list-style-type: none"> • vendeur qualifié (CATP) • aide-vendeur (CITP) • employé administratif et commercial 	maria.dossantos@cc.lu GSM: 621 253 771
Daniel HENDRIKS	<ul style="list-style-type: none"> • employé administratif et commercial • décorateur étalagiste • décorateur publicitaire • dessinateur en bâtiment • gestionnaire en logistique 	daniel.hendriks@cc.lu GSM: 621 504 321
Michel MAILLIET	<ul style="list-style-type: none"> • vendeur qualifié (CATP) • aide-vendeur (CITP) • agent de voyages • informaticien qualifié • assistant en pharmacie 	michel.mailliet@cc.lu GSM: 621 283 938
Virginie WAGNER	<ul style="list-style-type: none"> • Professions relevant du secteur HORECA, employé administratif et commercial 	virginie.wagner@cc.lu GSM: 621 266 281
Fränz WALDBILLIG	<ul style="list-style-type: none"> • Professions techniques relevant de l'apprentissage industriel • Professions relevant du secteur HORECA • Auxiliaire de vie 	francis.waldbillig@cc.lu GSM: 621 227 158

Fax – conseillers à l'apprentissage: (+352) 42 39 39-820

peut être accordée par la commission consultative sur la base d'une demande dûment motivée;

- pour les détenteurs d'un CCM qui désirent acquérir une qualification supplémentaire;
- pour les détenteurs d'un CITP qui sont directement admissibles à la préparation du CATP de la même spécialité, sur la base de l'avis d'orientation du conseil de classe;
- pour les détenteurs d'un CATP ou d'un diplôme de technicien qui désirent acquérir un CATP d'une qualification complémentaire.

Les conditions d'accès aux différents métiers sont identiques à celles applicables à l'apprentissage initial. La commission consultative créée à cet effet décide de l'admission du candidat en 1^e, 2^e, 3^e ou 4^e année d'apprentissage; toutefois, la durée totale de l'apprentissage ne peut être inférieure à 1 an.

L'indemnité d'apprentissage (indice 100) (RGD du 25 juillet 2005)

L'apprenti a droit au salaire social minimum.

Le patron formateur verse la totalité du montant à l'apprenti et la différence

entre l'indemnité d'apprentissage légale ou conventionnelle et le salaire social minimum lui est remboursé par:

- le Fonds pour l'emploi, si l'apprenti était un demandeur d'emploi;
- le ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle pour tout autre candidat.

Les modalités de l'apprentissage

Les modalités en vigueur pour l'apprentissage initial (contrat d'apprentissage et examen de fin d'apprentissage) sont applicables à l'apprentissage pour adultes.

■ Les aides et primes de promotion de l'apprentissage accordées par l'Etat (RGD du 12 juin 2004)

Pour le patron

- Le Fonds pour l'emploi verse aux employeurs occupant un apprenti des aides de promotion de l'apprentissage d'un montant égal à 27 % de l'indemnité d'apprentissage par lui versée à l'apprenti.
- Il rembourse également aux employeurs qui précèdent la part patronale des charges sociales se rapportant à l'indemnité d'apprentissage versée à l'apprenti.

Pour l'apprenti

Si l'apprenti réussit son année d'apprentissage, le Fonds pour l'emploi lui accorde une prime d'apprentissage égale à 117 € par mois d'apprentissage.

La liquidation des aides et primes

L'ADEM diffuse les demandes de remboursement au plus tard en novembre aux entreprises formatrices.

L'apprenti a le droit de faire lui-même une demande d'octroi des dites primes lorsque l'employeur a omis d'introduire cette demande ou l'a introduite hors délai précité, et ceci au plus tard au cours de l'année civile qui suit l'année d'apprentissage.

Le présent dossier est composé d'extraits de la publication «La Formation Professionnelle: Mon ticket pour l'avenir» publiée par la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, la Chambre de Travail, la Chambre des Employés Privés, la Chambre d'Agriculture et le ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle.

Barème des Indemnités d'Apprentissage mensuelles (minima applicables)

à partir du 1^{er} mars 2009, indice 702,29.

(Règlement ministériel du 25 juillet 2005 portant fixation des indemnités d'apprentissage)

Indemnités d'apprentissage minima (brut/mois)

	Vendeur, Magasinier, Décorateur, Dessinateur en bâtiment CATP	Vendeur CITP	Agent de voyages	Employé administratif et commercial
1 ^{re} année	462,04 €	415,90 €	548,49 €	601,30 €
2 ^e année	588,31 €	462,04 €	682,07 €	754,68 €
3 ^e année	855,88 €		969,44 €	969,44 €

	Gestionnaire qualifié(e) en logistique	Auxiliaire de vie	Assistant en pharmacie
1 ^{re} année	546,52 €	548,49 €	
2 ^e année	717,60 €	682,06 €	
3 ^e année	938,05 €	969,72 €	969,79 €

Indemnités d'apprentissage minima (brut/mois) les valeurs respectives des rémunérations en nature incluses

	CATP Cuisinier	CATP Serveur de restaurant	CITP en Cuisine/Service
1 ^{re} année	672,16 €	619,56 €	557,62 €
2 ^e année	845,42 €	798,22 €	619,56 €
3 ^e année	966,00 €		

	Mécanicien industriel et de maintenance, Mécanicien d'usage, Electronicien en énergie, Informaticien qualifié	Mécatronicien	Mécanicien d'avions
1 ^{re} année	520,47 €	279,30 €	300,58 €
2 ^e année	683,47 €	359,08 €	893,31 €
3 ^e année	893,38 €	466,81 €	

Remarque: En cas de prorogation du contrat d'apprentissage

- En cas **de réussite aux épreuves pratiques de l'examen de fin d'apprentissage** sans avoir réussi aux épreuves théoriques, les apprentis ont droit à une indemnité de **1.298,96 € par mois**.
- En cas **d'échec aux épreuves pratiques de l'examen de fin d'apprentissage**, les apprentis ont droit à l'indemnité d'apprentissage de la 3^e année, qu'ils aient ou n'aient pas réussi les épreuves théoriques.

Le Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck

	Mensuel	Hebdomadaire
Stage I	802,44 €	185,83 €
Stage II	955,18 €	220,87 €
Stage III	1.056,74 €	244,33 €
Stage IV	1.158,50 €	267,85 €



Informations et adresses utiles

Luxembourg School for Commerce

Formation professionnelle initiale – Service clientèle

7, rue Alcide de Gasperi • Adresse postale: L-2981 Luxembourg

Tél.: (+352) 42 39 39-210 • Fax: (+352) 42 39 39-820 • www.cc.lu • E-mail: formprof@cc.lu

Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle

29, rue Aldringen • L-1118 Luxembourg

Tél.: (+352) 478-5100 • Fax: (+352) 478-5113 • www.men.lu

Service de l'Orientation professionnelle de l'ADEM

Galerie Kons 2^e étage

24-26, place de la Gare • L-1616 Luxembourg

Tél.: (+352) 478-5480 • www.adem.public.lu/demandeur/orientation/index.html

Calendrier de l'apprentissage >>>

- Envoi des déclarations de postes d'apprentissage vacants avant fin avril 2010 à l'Administration de l'Emploi.
- Enregistrement des contrats d'apprentissage du 16 juillet au 1^{er} octobre 2010

A lire également:

- Les grandes lignes de la réforme de la formation professionnelle (page 42 dans ce numéro)
- La Luxembourg School for Commerce lance la formation de tuteurs des apprentis (page 43 dans ce numéro)

Visite du président de la CBL-ACP

Découvrir les opportunités offertes par les pays ACP



(de g. à d.) Charles van der Straten Waillet, Administrateur de la CBL-ACP; Alain Kundycki, Ambassadeur de Belgique au Luxembourg; Michel Van der Voort, Président de la CBL-ACP; Guy Bultynck, Vice-président de la CBL-ACP; Pierre Gramegna, Directeur de la Chambre de Commerce, et Diana Rutledge, Attachée auprès du Département International de la Chambre de Commerce

Monsieur Michel Van der Voort, président de la Chambre de Commerce d'Industrie et d'Agriculture Belgique-Luxembourg-Afrique-Caraïbes-Pacifique, a été accueilli à la Chambre de Commerce par M. Pierre Gramegna, directeur de la Chambre de Commerce et par S.E. M. Alain Kundycki, ambassadeur de Belgique. Il était accompagné de M. Guy Bultynck, et du baron Charles van der Straten Waillet, respectivement vice-président et administrateur de la CBL-ACP.

La Chambre de Commerce d'Industrie et d'Agriculture Belgique-Luxembourg-Afrique-Caraïbes-Pacifique est la Chambre de Commerce bilatérale certifiée qui couvre le plus grand nombre de pays: elle compte en effet 79 pays membres.

L'entretien a porté sur les opportunités de collaboration lors de la mission économique en Angola qui aura lieu en septembre prochain. L'Angola, possède de larges réserves de pétrole et est considéré comme le pays ayant le plus grand potentiel de développement du

continent Africain. M. Van der Voort a ensuite évoqué les possibilités de développement du commerce extérieur avec le Cap-Vert et a conclu par un exposé sur les habitudes commerciales dans les pays sub-sahariens.

QUIZ MERKUR

Chaque mois, cochez les bonnes réponses du Quiz du Merkur et participez au tirage au sort pour gagner un **iPOD nano 16 GB silver!**

LE QUIZ DU MERKUR

Chaque mois, la Chambre de Commerce vous invite à tester vos connaissances sur les thèmes économiques les plus divers en participant au quiz mensuel du Merkur. Les lecteurs attentifs trouveront toutes les réponses aux questions dans l'édition courante du magazine. Un tirage au sort sera organisé parmi tous les participants ayant trouvé les bonnes réponses. Le prix à gagner est un **iPOD nano 16 GB silver**.

Le 1^{er} mars dernier se déroulait la conférence-débat «Vers d'autres mesures de la richesse et du bien-être», qui lançait officiellement le projet «PIBien-être» au Luxembourg. Un groupe composé de membres du CES et du CSDD a été mis en place afin de développer un indicateur de bien-être complétant l'indicateur traditionnel PIB.

1.

Ce groupe s'appuie, au niveau méthodologique et statistique, sur l'Observatoire de la compétitivité et le STATEC. La réflexion conceptuelle et l'analyse se feront sur base de travaux nationaux et internationaux, notamment les recommandations du rapport:

- Frilitz-Maynard-J.Kaynes?
- Stiglitz-Sen-Fitoussi?
- Schumpeter-Mil-Kondratiev?

Essentiel pour les jeunes et l'économie nationale, l'apprentissage permet à une entreprise de former des jeunes à la pratique d'une profession. Ainsi, l'apprenti a droit à un salaire.

2.

Selon le barème des Indemnités d'Apprentissage mensuelles du 1^{er} mars 2009, à combien s'élèvent les indemnités d'apprentissage minima (brut/mois) pour un apprenti Agent de voyages en 2^e année?

- 485,36 euros?
- 356,89 euros?
- 682,07 euros?

Pour la cinquième année consécutive, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg a mis en place un Pavillon National à l'occasion du salon MIPIM, Marché International des Professionnels de l'Immobilier.

3.

Le MIPIM s'est déroulé à:

- Poitiers?
- Cannes?
- Marche-en-Famenne?

Pour participer au tirage au sort et gagner un iPod nano 16 GB silver, il suffit de renvoyer ce questionnaire dûment rempli par fax au (+352) 43 83 26 (Rédaction Merkur) **avant le 07 mai 2010**. Une seule réponse par foyer.



Nom																			
Prénom																			
Adresse																			
Code postal																			
Localité																			
Téléphone																			
E-mail																			

Félicitations à: Mme Jeanne Ries-Fonck, la gagnante du Quiz de l'édition Merkur 01/2010, qui s'est vue remettre un iPod nano 16GB silver!

Gagnant du Quiz de l'édition Merkur 02/2010: John Hulten (Kayl)

CALENDRIER 2010

Avril

28-30 Salon de coopération Futurallia, Poitiers (F)

Mai

1-9 Stand d'information à la Foire de Printemps, Luxembourg-Kirchberg (LU)

5-8 Salon de coopération b2fair au Turkey Build, Istanbul (TR)

11 Conférence «Ecoconstruction: adoptez une démarche de performance énergétique et environnementale!»

16-19 Mission économique au Moyen-Orient (Abu Dhabi et Arabie Saoudite)

25-01.06 Semaine européenne des PME

Juin

1-4 Stand collectif au salon Project Rebuild Lebanon 2010, Beyrouth (LB)

8-10 Visite accompagnée au salon Expo Italia Real Estate, Milan (IT)

9 Mission économique en Belgique (Bruxelles)

10-11 Visite d'Etat en Croatie

13-16 Mission économique en Roumanie (Bucarest, Timisoara, Cluj)

15 Conférence «Délais de Paiement»

19-24 Mission économique en Israël (Tel Aviv) et au Liban (Beyrouth)

29 Conférence «Normalisation et marquage CE: la clé de votre intégration en Europe»

FOIRES D'AVRIL À JUILLET 2010

22.04. – 25.04.2010

Edil Levante Costruire
Bari (Italie) – Tél.: +39 080 53 66 11 1

23.04. – 25.04.2010

INVEST – Le salon de l'investissement, pour institutions et particuliers
Stuttgart (Allemagne) – Tél.: +49 711 18 56 00

27.04. – 29.04.2010

WTT-EXPO – Salon professionnel sur la technique industrielle des échangeurs et de la circulation de chaleur
Karlsruhe (Allemagne) – Tél.: +49 721 37 200

04.05. – 06.05.2010

PCIM Europe – Exposition internationale et conférence sur électronique de puissance, commande de mouvement intelligente, qualité d'alimentation
Nuremberg (Allemagne) – Tél.: +49 711 61 94 60

04.05. – 07.05.2010

INDUSTRIA/Ökotech
Budapest (Hongrie) – Tél.: +36 1 26 36 000

04.05. – 07.05.2010

SECUREX
Budapest (Hongrie) – Tél.: +36 1 26 36 000

05.05. – 07.05.2010

Solar Expo – Greenbuilding
Vérone (Italie) – Tél.: +39 04 39 84 76 52

05.05. – 09.05.2010

TurkeyBuild
Istanbul (Turquie) – Tél.: +90 212 26 67 070

7-11 mars 2010

Horecatel: les bons ingrédients d'une recette à succès

La Chambre de Commerce a participé à la 44^e édition du salon Horecatel à Marche-en-Famenne, événement phare du secteur de l'horeca en Wallonie. Sur les 288 m² du pavillon national, 13 entreprises luxembourgeoises (A. Thilman & Fils, succ. Patrik Thilman, Cafés Mocaf, les Caves Gales, CEMO, Cup Système Luxembourg, le Domaine Viticole Cep d'Or, Les Domaines de Vinsmoselle, Kaffistuut, Knopes Café, Localfroid Europe S.A. – Gastrodirect, Luxexpo, La Provençale et Winkin-vest) s'exposaient aux visiteurs.

Souhaitant donner à sa participation collective un visage neuf, la Chambre de Commerce a donné une nouvelle impulsion à la conception de

son pavillon, notamment en innovant et en proposant un nouveau «look» à son stand, mais également en lançant une série d'invitations à trois journées aux thématiques tournant autour de la gastronomie et de la culture luxembourgeoise.

Ainsi, la «Journée des Vins et Crémants Luxembourgeois» inaugurant cette série a été l'occasion pour les visiteurs du pavillon de découvrir une sélection de cépages du Domaine Viticole Cep d'Or, des caves Gales et du Domaine de Vinsmoselle. S'ils sont une véritable institution pour les connaisseurs et une révélation pour les amateurs, les vins et crémants de Luxembourg sont surtout appréciés pour la qualité et la diversité de leurs





cépages. Très prisés auprès des viticulteurs des pays voisins, ils connaissent un succès qui ne se dément pas depuis des années. Le jambon Lisanto, marque nationale produite par le traiteur Steffen et autres amuse-bouches typiquement luxembourgeois ont accompagné la dégustation.

La Maison Steffen a vu le jour à Steinfort en 1989; elle est le point de départ des trois grandes activités qui font aujourd'hui la renommée de Steffen (Steffentraiteur, Maison Steffen et Steffen Salaisons). En 2009, l'équipe de Steffentraiteur a donné naissance à la première d'une longue série de «Food Collections». La Collection Luxembourg est la dernière création imaginée par Steffentraiteur.

Deuxième événement ponctuant cette série d'invitations sur le stand collectif luxembourgeois: la préparation sur place d'une côte à l'os dans le cadre de la «Journée de la Cuisine Luxembourgeoise». Cette journée a témoigné de la grande qualité des produits du terroir luxembourgeois.

Enfin, le riche passé culturel du Luxembourg a inspiré la troisième journée de la série consacrée à «l'Art Culti-Culinaire Luxembourgeois» et organisée en collaboration avec l'association «Lëtzebuenger Mëttelelterfrënn, Fiels a.s.b.l.».

■ Salon Expogast à l'Horecatel: découvrez le menu «Business» de l'année au Luxembourg

La huitième participation de la Chambre de Commerce au salon Horecatel a été l'occasion pour Luxexpo et l'agence Brain & More de promouvoir la 11^e édition du salon Expogast, salon international de la gastronomie au Luxembourg, qui se déroulera du 20 au 24 novembre 2010. Expogast s'inscrira, avec le Villeroy & Boch Culinary World Cup, dans le cadre de l'année de la gastronomie au Luxembourg dont il sera l'événement phare. Le défi d'Expogast est de positionner les métiers de la bouche comme vecteur d'échanges et de découvertes et les professionnels du secteur comme acteurs et promoteurs essentiels de cette économie et ainsi, de les promouvoir comme l'outil de communication, d'échanges commerciaux et de rencontres par excellence, destiné à la fois au grand public et aux professionnels du secteur. Salon de créateurs dont l'objectif est d'imaginer les tendances pour l'avenir, cet événement hors du commun stimule l'esprit de compétition des participants, présente de nouvelles technologies, met la gastronomie nationale à l'honneur et n'oublie pas d'assurer son avenir en faisant la part belle à la formation professionnelle.

09.05. – 12.05.2010

AUTOTECHNICA BENELUX
Bruxelles (Belgique) – Tél.: +32 2 77 86 200

11.05. – 15.05.2010

CONSTRUCT EXPO-ANTREPRENOR
Bucarest (Roumanie) – Tél.: +40 21 20 77 000

12.05. – 15.05.2010

INTERTOOL
Kiev (Ukraine) – Tél.: +39 051 41 99 91 1

16.05. – 19.05.2010

TRADEXPO – Le Salon du Commerce
en Volume et de la Distribution
Paris (France) – Tél.: +33 1 44 315 315

01.06. – 03.06.2010

SEPEM INDUSTRIES EST – Salon des Services,
Equipements, Process et Maintenance
Colmar (France) – Tél.: +33 553 495 300

02.06. – 04.06.2010

CARREFOUR INTERNATIONAL DU BOIS
Nantes (France) – Tél.: +33 2 40 73 60 64

02.06. – 04.06.2010

SERI – Salon Européen de la
Recherche & de l'Innovation
Paris (France) – Tél.: +33 1 56 68 00 00

05.06. – 10.06.2010

AUTOTEC & AUTOSALON
Brno (République Tchèque)
Tél.: +42 05 41 15 11 11

08.06. – 10.06.2010

O&S – Salon international du traitement et
du revêtement de surface
Stuttgart (Allemagne)
Tél.: +49 511 890

08.06. – 11.06.2010

AUTOMATICA – Salon International
de l'Automatisation et de la Mécatronique
Munich (Allemagne) – Tél.: +49 89 949 20 720

10.06. – 12.06.2010

SvizzeraLogistica
Lugano (Suisse) – Tél.: +39 33 80 51 080

15.06. – 17.06.2010

euroSUPPLY
Salzbourg (Autriche) – Tél.: +49 711 72 231 00

16.06. – 18.06.2010

Renewable Energy Exhibition –
Salon des Energies Renouvelables
Paris (France) – Tél.: +33 4 78 17 63 23

23.06. – 25.06.2010

SIT – Salon professionnel de l'industrie et
des technologies
Chemnitz (Allemagne) – Tél.: +49 371 38 03 81 00

29.06. – 30.06.2010

Online Marketing Show
Londres (Grande-Bretagne)
Tél.: +44 20 79 70 40 00

22.07. – 24.07.2010

SIMM
Madrid (Espagne) – Tél.: +34 91 72 25 000

Um kurzfristigen Änderungen der Ausstellungstermine
Rechnung zu tragen, sollten Sie sich diese vom
Veranstalter vor Ihrer Abfahrt bestätigen lassen.
Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte an
Frau Andreja Wirtz, Tel.: (+352) 42 39 39-360.

La Chambre de Commerce se tient à la disposition
des entreprises luxembourgeoises intéressées
par la documentation sur les foires et salons
pour consultation sur place. Pour tout renseignement
complémentaire, veuillez contacter
Mme Andreja Wirtz, Tél.: (+352) 42 39 39-360.

Ils étaient présents à Horecatel...



■ Le Domaine Viticole Cep d'Or reviendra en 2011

La famille Vesque, propriétaire du Domaine Viticole Cep d'Or, est présente dans la viticulture depuis 1762. Le domaine produit aujourd'hui principalement des cépages nobles produisant des vins tels que le Riesling, les Pinots blanc, noir, gris, l'Auxerrois, le Chardonnay ou encore le Traminer, ainsi que toute une gamme de Crémants de Luxembourg. Depuis 2004, Cep d'Or participe au stand collectif de la Chambre de Commerce au salon Horecatel, avec pour motivation d'entretenir de bonnes relations avec leurs clients actuels, mais aussi de trouver de nouveaux contacts et, de manière plus générale, de promouvoir la région de la Moselle luxembourgeoise, ses cépages et son riche patrimoine culturel. Parmi les nouveaux contacts établis, un tiers pourraient se montrer fructueux selon Johny Vesque, qui insiste sur l'importance d'une participation régulière au salon pour atteindre une visibilité maximale. Dans cette optique, le domaine compte renouveler sa participation à l'édition 2011 du salon Horecatel.



■ Kaffistuut: étendre le réseau de distribution

Kaffistuut est une jeune microentreprise, établie sur le marché luxembourgeois depuis 3 ans. Au cours de ces trois ans d'activité, Christian Schmit, gérant technique de l'entreprise, a su créer un réseau de plus de 300 clients au Luxembourg. Passionné de café, il offre un conseil sur mesure aux professionnels et aux particuliers.

La décision de participer à la 44^e édition du salon Horecatel était, d'une part, motivée par la volonté de s'adresser aux exposants et visiteurs luxembourgeois et, d'autre part, par la recherche d'un distributeur en Belgique. Christian Schmit affirme avoir pris une trentaine de contacts prometteurs, tant pour la distribution du café Lamborghini que pour les machines La Marzocco et Jura. Suite au succès rencontré en 2010, Kaffistuut envisage une présence au salon Horecatel 2011 et ce éventuellement avec un deuxième stand pour présenter son deuxième produit, le «Lamborghini Energy Drink». Afin de donner plus d'importance à la qualité du café au Grand-Duché, l'entreprise Kaffistuut sera également représentée au salon Expogast 2010 à Luxembourg.



■ Cup Système Luxembourg: exporter la marque

Depuis un an, Cup Système Luxembourg, une division de la société Boissons Heintz, basée à Hosingen, est le représentant commercial de l'entreprise allemande Cup Concept pour le Benelux et la France, et propose la location, la vente et le lavage de gobelets réutilisables. Parmi ses clients figurent des administrations communales, des centres culturels et associations luxembourgeoises, ainsi que des entreprises privées. Ce concept de gobelets réutilisables rencontre un succès grandissant, notamment dans l'organisation de soirées ou de concerts. Récemment Cup Système a ainsi créé un gobelet imprimé personnalisé dans le cadre d'un concert du groupe allemand Rammstein. Bruno Domingues, représentant de la marque au Luxembourg, affirme que le but de la participation au salon Horecatel était d'établir de nouveaux contacts en Belgique et d'exporter la marque, mais aussi de promouvoir le Grand-Duché de Luxembourg à l'étranger. De nombreuses demandes ayant été adressées à la société durant le salon, Cup Système Luxembourg envisage de renouveler sa participation en 2011.



■ Winkinvest: un succès extraordinaire

Winkinvest est une jeune société proposant des caisses enregistreuses tactiles informatisées et autres solutions informatiques pour le secteur de l'horeca, ainsi que tout autre type de matériel de vente et se distingue de ses concurrents par son approche plus personnalisée, et un large choix de logiciels. A une simple présence sur Internet s'ajoutent le contact direct avec le client dans le cadre de salons professionnels comme l'Horecatel, une recherche approfondie technique pour proposer le prix le plus adapté pour le client, ainsi que l'installation et la formation sur site. L'entreprise a son siège au Grand-Duché de Luxembourg et possède une filiale à Tintigny en Belgique, et une clientèle internationale bien établie s'étendant jusqu'en Turquie. En participant au salon Horecatel, Julien Winkin, gérant de Winkinvest, espérait prendre une quarantaine de nouveaux contacts. Ces attentes ont été largement dépassées puisqu'il a noué quelque 100 contacts, parmi lesquels 95 % devraient déboucher, selon lui, sur des contrats. Grâce à ce succès extraordinaire, l'entreprise pense pouvoir recruter davantage de personnel et a décidé d'exposer ses produits au salon Expo-gât à Luxembourg.



■ La Provençale: un bilan positif

La Provençale, «LE» grossiste en alimentation du Luxembourg, participe au stand collectif de la Chambre de Commerce au salon Horecatel depuis 6 ans. L'objectif de sa participation est d'abord, selon Jean-Pol Renaux, responsable du secteur Belgique, de rencontrer de nouveaux prospects en Belgique et renouer les liens avec la clientèle de la Provençale déjà existante sur le marché belge, mais aussi de promouvoir la qualité du service presté par la Provençale et notamment la grande souplesse et la disponibilité, ainsi que le fait d'être à l'écoute du client. Parmi les quelque 60 nouveaux contacts belges, luxembourgeois et français noués, Jean-Pol Renaux estime pouvoir poursuivre des relations commerciales avec les deux tiers. Pour Jean-Pol Renaux, le bilan est très positif car le niveau de qualité des contacts est très élevé, les contacts pris sont plus ciblés que les années précédentes, ceci étant probablement une conséquence positive de la crise économique.

16-19 mars 2010

MIPIM Cannes: malgré la crise, le Luxembourg saisit de nombreuses opportunités

Pour la cinquième année consécutive, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg a mis en place un Pavillon National à l'occasion du salon MIPIM, Marché International des Professionnels de l'Immobilier, qui s'est déroulé du 16 au 19 mars 2010 à Cannes.

Le salon MIPIM est, avec le salon Expo Real (Munich), le plus grand salon

de l'immobilier d'Europe et il a rassemblé cette année quelque 15.000 participants de 80 pays sur une surface globale de 15.000 m².

Malgré la crise financière et économique et la baisse conséquente du nombre de visiteurs et exposants à l'édition 2010 du MIPIM, l'occasion a été propice à la présence luxembourgeoise, comme en témoignent les nombreux contacts pro-

metteurs établis par les entreprises luxembourgeoises présentes. Le stand collectif mis en place par la Chambre de Commerce a permis de promouvoir, non seulement les biens et services des exposants dans le domaine immobilier, mais aussi l'économie luxembourgeoise (et ses multiples facettes) dans sa globalité.

15 sociétés ou institutions luxembourgeoises se sont réunies en tant que parte-



© Stéphane Gendre

(de g. à d.) Georges Santer, Ambassadeur du Grand-Duché de Luxembourg en France, Paul Helminger, Bourgmestre de la Ville de Luxembourg, Sabrina Sagramola, Responsable des Affaires Européennes – Département International de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, Pierre Gramegna, Directeur de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, Anne-Marie Loesch, Département International de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, Carlo Thelen, chef du Département International et membre du Comité de Direction de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg

naires du Grand-Duché de Luxembourg sur le stand collectif, afin de présenter leurs activités et leurs projets d'investissement et d'entretenir les relations avec leurs clients: Agora S.à r.l. & Cie, S.e.c.s., Compagnie Luxembourgeoise d'Entreprises CLE S.A., Drees & Sommer Luxembourg S.à r.l., DSM – Di Stefano Sedlo Moysse, Epuramat S.A., Groupe Guy Rolinger, ING Luxembourg S.A., Luxembourg for Finance, Property Partners S.A., Socom S.A., Somaco S.A., TMF Management Luxembourg S.A., VALERES Konstruktions S.A., Vistra Luxembourg S.A., Ville de Luxembourg.

■ 200 hommes d'affaires à la Journée luxembourgeoise

Le MIPIM est le rendez-vous international incontournable des projets immobiliers. Le salon permet de rassembler en un même lieu les utilisateurs finaux (banques, investisseurs institutionnels, conseils en immobilier d'entreprise), les villes et collectivités territoriales, les promoteurs et entreprises de construction, les chaînes hôtelières, ainsi que les divers secteurs complémentaires (avocats, architectes, experts en immobilier, urbanistes, gestionnaires d'actifs immobiliers, comptables, chaînes hôtelières, groupes d'immobilier touristique, etc.).

Dans le cadre prestigieux du Palais des Festivals de Cannes, la Chambre de

Commerce a organisé la traditionnelle Journée Luxembourgeoise réunissant quelque 200 hommes d'affaires issus de nombreux pays. Cette manifestation a été ouverte par Pierre Gramegna, directeur de la Chambre de Commerce, qui s'est félicité de la cinquième participation officielle du Grand-Duché au MIPIM, vu l'intérêt, les compétences et l'expertise de nombreuses entreprises luxembourgeoises dans les secteurs présents à Cannes. Parmi les raisons clés d'investir à Luxembourg, ont été citées, entre autres, le centre financier international et solide du Luxembourg, qui malgré la crise a connu une année 2009 plutôt prospère, le développement du centre logistique qui occupe à ce jour le 5^e rang mondiale, ainsi la clarté de la réglementation légale et fiscale au Grand-Duché.

Le bourgmestre de la Ville de Luxembourg, Paul Helminger, a qualifié la capitale de boom-city au regard des développements positifs qu'elle peut enregistrer au niveau des grands projets d'infrastructure tels que le projet de la porte de Holerich et de Luxembourg Central dans

le quartier de la gare, du Ban de Gasperich et du Centre Royal-Hamilius au centre-ville. Aussi, le nombre de permis de construire accordés en 2009 a augmenté par rapport à l'année précédente pour dépasser le nombre de 1.000 permis.

L'Ambassadeur du Grand-Duché de Luxembourg en France, Georges Santer, a clôturé la réception en soulignant les bonnes relations existant entre la France et le Luxembourg dans le domaine du développement de projets d'infrastructures transfrontalières qui prépareront la Grande Région aux défis de l'avenir. Il a notamment salué les collaborations entre les deux pays en vue d'accélérer le développement du site Belval des deux côtés de la frontière.

L'Agence de développement Luxembourg for Finance, qui s'était associée au stand de la Chambre de Commerce au MIPIM, avait saisi l'occasion pour organiser un séminaire spécialisé sur la structuration de transactions immobilières à Luxembourg en marge de la journée luxembourgeoise. Le directeur de Luxembourg for Finance, Fernand Grulms, a rappelé dans son allocution, que les encours des fonds d'investissement immobiliers avaient augmenté de 17 milliards d'EUR passant de 3 à 20 milliards d'EUR au cours des 5 dernières années. Alors que l'expertise luxembourgeoise était avant tout limitée aux marchés géographiques environnants, des transactions s'effectuent actuellement dans toute Europe, en Asie ou au Moyen Orient. Au cours du séminaire, auquel 80 experts ont pris part, Keith O'Donnell (ATOZ) a montré comment les experts luxembourgeois avaient pu aider un grand groupe international coté en Bourse à structurer son patrimoine immobilier. Patrick Reuter (Elvinger Hoss Prüssen) a souligné les contraintes auxquelles des OPC de type ouvert étaient confrontées lorsqu'elles investissent dans des actifs immobiliers, tandis que Birgit Höfer (KPMG) a exposé le cas pratique où des actifs immobiliers appartenant à un groupe bancaire ont fait l'objet d'une réorientation grâce à l'expertise d'intermédiaires luxembourgeois. ■

Pour plus d'informations, merci de prendre contact avec
Mme Sabrina Sagramola/Mme Anne-Marie Loesch
Département International de la Chambre de Commerce
Tél.: (+352) 42 39 39-312 – E-mail: international@cc.lu

IG MARKETS

get thinking

CFD trading

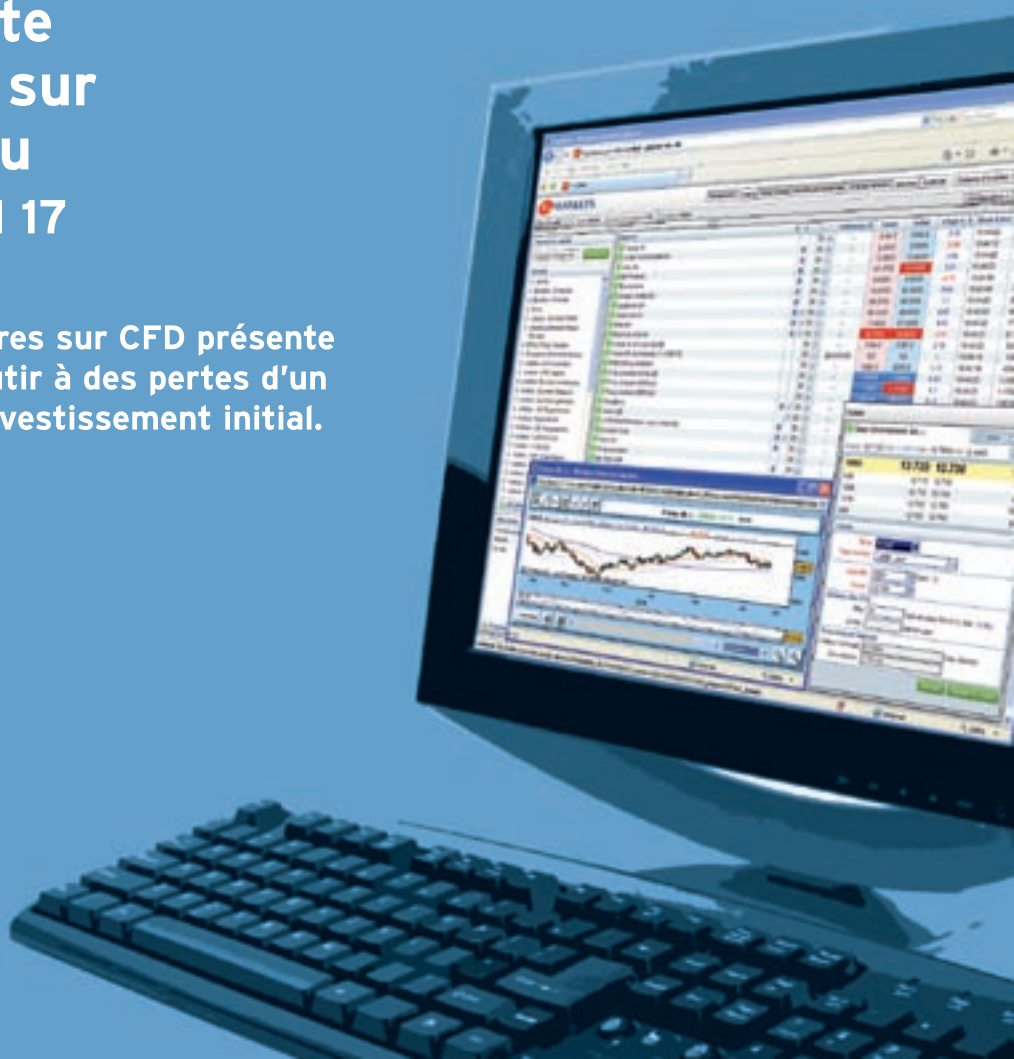
igmarkets.lu

Optez pour la solution CFD

- Accédez à plus de 9000 sous-jacents : CFD sur Forex, Actions (avec la profondeur des marchés), Indices, Matières Premières, etc...
- Investissez sur l'ensemble des marchés mondiaux à travers une plateforme et des outils de professionnels
- Bénéficiez de formations gratuites, sans engagement et accessibles 24h/24

Ouvrez un compte
de démo gratuit sur
www.igmarkets.lu
Tél : +352 24 87 11 17

Le service d'exécution d'ordres sur CFD présente un risque élevé et peut aboutir à des pertes d'un montant qui excède votre investissement initial.



16-19 May 2010

Official multi-sectoral trade mission to Saudi Arabia



The Chamber of Commerce of the Grand Duchy of Luxembourg, in close cooperation with the Ministry of the Economy and Foreign Trade and the Agencies “Luxembourg for Business” and “Luxembourg for Finance”, will organize a multi-sectoral trade mission to Saudi Arabia. The delegation will be led by H.R.H. Prince Guillaume, Crown Prince of Luxembourg, and H.E. Mr Jeannot Krecké, Minister of the Economy and Foreign Trade, and last from the 16th to the 19th of May 2010. The mission will start in Riyadh, where an economic and a financial seminar will be organized. On the 18th of May the mission will continue to Jeddah where a multi-sectoral seminar is sched-

uled for the 19th of May. Each seminar will be followed by a reception with good networking opportunities.

Saudi Arabia has a strong oil-based economy but its government is encouraging the growth of the private sector in order to diversify the economy. Diversification efforts are focusing on power generation, telecommunications, natural gas exploration and petrochemical sectors. Other social requirements such as new hospitals and clinics, education as well as housing are big items on the government agenda while real estate, office and shopping mall investments and tourism projects are the focus of the private sector.

For more information on this event, do not hesitate to contact:

Mr Sohrab Ziai – International Department

Tel.: (+352) 42 39 39-372 – E-mail: international@cc.lu

Factsheet

Area: 2,149,690 sq km

Population: 28,686,633

GDP (purchasing power parity): \$581.3 billion (2009 est.)

GDP – real growth rate:

-0.6 % (2009 est.)

4.4 % (2008 est.)

3.3 % (2007 est.)

GDP – composition by sector:

agriculture: 3.2 %

industry: 60.4 %

services: 36.4 % (2009 est.)

Exports – commodities:

petroleum and petroleum products: 90 %

Imports – commodities:

machinery and equipment, foodstuffs, chemicals, motor vehicles, textiles

Un stand collectif belgo-luxembourgeois au salon de l'habitat en Espagne

Du 28 septembre au 2 octobre 2010 se déroule la nouvelle édition de FERIA Habitat Valencia. Ce salon, l'un des plus grands du genre, est destiné aux professionnels de l'habitat, qu'ils soient designers, décorateurs ou architectes d'intérieurs, distributeurs, agents commerciaux, architectes ou autres créateurs ou initiateurs de tendances. FERIA Habitat présente les dernières nouveautés en matière de mobilier (classique, contemporain, design, tapisseries), de luminaire (technique et décoratif), de textile pour l'habitat (tissus, tapis, rideaux), d'objets d'art (abstrait ou moderne), d'objets décoratifs et d'accessoires, de mobilier de jardin ou urbain, tout comme il laisse également l'occasion aux jeunes designers internationaux d'exposer leurs créations. FERIA Habitat Valencia est également une plate-forme de référence permettant d'aborder les marchés des pays méditerranéens, d'Amérique latine et d'Europe de l'Est, puisqu'un grand nombre d'entreprises et de professionnels de tous pays y sont présents. Lors de l'édition 2009, le salon s'étendait sur une surface totale de 125.000 m² pour accueillir 698 expo-

sants, et 65.000 visiteurs. Cette année, la Chambre de Commerce de Belgique et du Luxembourg en Espagne (CCBLE) organise et coordonne la participation belgo-luxembourgeoise au salon au travers d'un stand collectif complètement aménagé et très bien situé. Elle offre également la possibilité pour les participants qui le désirent de bénéficier d'un stand individuel et elle peut apporter un soutien à la coordination pour la participation au salon. L'intervention de la CCBLE ne représente aucun coût supplémentaire pour les participants.



Les entreprises souhaitant participer au salon FERIA Habitat Valencia peuvent contacter dans les meilleurs délais: Chambre de Commerce de Belgique et du Luxembourg en Espagne – Claudio Coello 99 – 28006 Madrid
Tél.: (+34) 91 56 32-763 – Fax: (+34) 91 41 17-137
E-mail: info@ccble.com – Web: www.ccble.com Pour de plus amples information sur FERIA Habitat Valencia: www.ideaspasion.com/en/home.aspx

Tout travail mérite... son code !

EDITION 2010

**CODE LUXEMBOURGEOIS
DU TRAVAIL**
Prix : 95 € TTC
Frais de port : 5 €

Bientôt en vente
par courriel : clients@legitech.lu
et dans toutes les bonnes librairies
Plus d'informations sur legitech.lu



Droit du travail, fiscalité,
droit des sociétés
**Une information juridique
complète sur Internet !**

LEGITAX by legitech
www.legitax.lu

LEGI CORP by legitech
www.legicorp.lu

LEGI WORK by legitech
www.legiwork.lu

www.legitech.lu

legitech

À partir de
700 €
h.t. par an
805 € ttc

Legitax et Legicorp ont été conçues en partenariat avec l'Ordre des Avocats, Loyens & Loef, Legiwork avec Castegnaro, cabinet d'avocats.

28. September – 1. Oktober 2010

„EuroSun“-Konferenz: Alles über die Nutzung und Einsatzgebiete der Solarenergie



Umweltbewusstsein und die Vorsorge für künftige Generationen haben Konjunktur; das Konzept der Nachhaltigkeit und Umwelttechnologien haben sich in den letzten Jahren durchsetzen können.

Laut der österreichischen Agentur PSE AG – projects in solar energy, durchlaufen wir eine Phase der Energie-revolution, die sich in dem bemerkenswerten Fortschritt in der Nutzung von Solarenergie zeigt.

Die PSE AG organisiert, in Zusammenarbeit mit dem Institut AEE INTECT für erneuerbare Energien, die Konferenz „EuroSun“ in Graz, Hauptstadt der Steiermark und Zentrum der österreichischen Umweltstrategie. Die Förderung der breit gefächerten Nutzungsmöglichkeiten von Solarenergie ist das Ziel dieser Konferenz, die ihren Fokus hauptsächlich auf die folgenden Themenbereiche legt: Solarenergie in der Architektur, Nullenergie-Gebäude, Die Nutzung von Solarenergie in Gebäuden, Solarthermische Anlagen, Solarerhitzung von Hausheißwasser,

Solarerhitzung von Räumen, Solarenergie für industrielle und kommerzielle Anwendungen, Klimatisierung durch Solarenergie, Solarkollektor-Technologien, Instrumente für Simulationen und Ingenieurwesen, Prüfung und Zertifizierung, Sonneneinstrahlung und Exergie, andere Themenbereiche im Zusammenhang mit Solarenergie und andere Komponenten von solarthermischen Systemen.

Mit 3.500 Quadratmetern Solar-kollektoren verfügt die Stadt Graz seit 2008 über die größte Solaranlage Europas. Laut dem Österreichischen Rund-

funk erlaubt diese Anlage eine Einsparung von 480.000 kg CO₂ pro Jahr.

Die Stadt Graz engagiert sich allerdings nicht nur auf dem Gebiet der Solarenergie sondern bemüht sich im Allgemeinen erneuerbare Energien zu nutzen. Das Projekt „Green Jobs“ des Arbeitsmarktservice Graz versteht sich beispielsweise im Rahmen der Umweltstrategie der Stadt Graz, sowie des Landes Steiermark, und schafft neue Arbeitsstellen im Bereich der Umwelttechnologien.

Mit dem Ziel, Technologietransfer und Implementierungsmöglichkeiten von erneuerbaren Energien in Unternehmen zu fördern, wurde das Projekt „STOP-4Business“ (www.stop4business.com) 2009 von der Europäischen Kommission bewilligt. Das Projekt wurde vom b2fair-Netzwerk infolge einer Ausschreibung der Kommission eingereicht und sieht die Organisation von 4 Matchmaking-Veranstaltungen auf professionellen Messen über Umwelttechnologien und erneuerbaren Energien vor. Teil der ausgewählten Veranstaltungsreihe ist die Konferenz „EuroSun“, die vom 28. September bis zum 1. Oktober 2010 in Graz stattfinden wird.

In diesem Zusammenhang zieht die Handelskammer Luxemburg in Erwägung, parallel zu ihrer Teilnahme am Matchmaking im Rahmen des STOP-4Business-Projektes, eine branchenspezifische Wirtschaftsreise nach Graz und Linz für interessierte luxemburgische Unternehmen zu organisieren. ■

Wenn Sie an dieser Initiative interessiert sind, wenden Sie sich bitte an
Département International – Chambre de Commerce
7, rue Alcide de Gasperi – L-2981 Luxembourg
Kontaktperson: Frau Sabrina Sagromola
Tel.: (+352) 42 39 39-360 – E-mail: b2fair@cc.lu



**BGL
BNP PARIBAS**

| La banque d'un monde qui change

www.bgl.lu

Artisans, commerçants, chefs d'entreprise, **prenez de la valeur** avec BGL BNP Paribas.



CONSEIL ACCOMPAGNEMENT FINANCEMENT PROTECTION

NE FAITES PLUS UN PROJET SANS NOUS EN PARLER

Contactez-nous au (+352) 42 42-54 55 ou par e-mail à entreprises@bgl.lu

Nouveau règlement

Produits chimiques: la classification et l'étiquetage changent

Le nouveau règlement en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage des substances et des mélanges dangereux (en anglais: Classification, Labelling and Packaging – CLP) est entré en vigueur le 20 janvier 2009. Ce nouveau système va progressivement remplacer le système européen préexistant. Il s'appliquera, de façon obligatoire, aux substances dès décembre 2010 et aux mélanges en juin 2015. Les entreprises qui utilisent des produits chimiques dangereux verront donc apparaître dans les prochains mois des produits chimiques avec un nouveau système de classification et d'étiquetage: nouveaux pictogrammes de danger, nouvelles phrases types...

Il est important pour ces entreprises de se familiariser, dès à présent, avec ces nouvelles informations.

■ Qu'est-ce que le règlement CLP?

Le règlement CLP (CE) n°1272/2008 définit les nouvelles règles de classification, d'étiquetage et d'emballage des substances (ex: acides et bases) et des mélanges (ex: peinture, colle) dangereux.

Ce système européen met en œuvre les recommandations internationales du SGH (Système Global Harmonisé) qui sont élaborées à partir des différents systèmes de classification et d'étiquetage

existants afin de créer un système unique à l'échelle mondiale.

La mise en place du CLP permettra d'améliorer la protection de la santé humaine et de l'environnement grâce à un système d'information sur les dangers unique et compréhensible de tous. De plus, il facilitera le commerce international des produits chimiques.

Comme tout règlement européen, le règlement CLP ne nécessite pas de transposition en droit national et s'applique directement et de la même façon dans tous les Etats membres.

■ Quels sont les changements pour mon entreprise?

Toutes les entreprises qui utilisent des substances et des mélanges (ex: détergents, huiles) dangereux sont concernées. En terme de communication, notamment, le règlement CLP prescrit un nouvel étiquetage des produits chimiques, ainsi que des modifications de la Fiche de Données de Sécurité (FDS).

Les principales nouveautés, les plus visibles aussi, sont les suivantes:

- de nouveaux pictogrammes de danger, en forme de losange et dont le symbole est noir sur un fond blanc bordé de rouge (voir figure 1),
- une mention d'avertissement indique le degré relatif du danger: «Danger» (utilisée pour les catégories de danger les plus sévères) et «Attention»,

- les mentions de danger remplacent les phrases de risque (phrases R) utilisées dans le système préexistant (exemple: H221 «gaz inflammable»),
- les conseils de prudence remplacent les phrases de sécurité (phrases S) utilisées dans le système préexistant (exemple: P351 «Rincer avec précaution à l'eau pendant plusieurs minutes»),
- les classes de danger et les critères de classification sont différents. Par exemple, les critères de classification de la classe de danger des liquides inflammables sont uniquement basés sur la valeur du point d'éclair. Un liquide de point d'éclair égal à 58° C est ainsi classé inflammable de catégorie 3 selon le système du règlement CLP. Or, ce même liquide n'est pas classé pour son inflammabilité dans le système préexistant.

Une période de transition est prévue au cours de laquelle le système préexistant et le nouveau système de classification et d'étiquetage coexisteront. La re-classification des substances doit être réalisée avant décembre 2010 et celle des mélanges avant juin 2015. Mais, les fournisseurs de substances et mélanges peuvent, dès à présent, anticiper ces modifications.

Il est donc important de former les salariés confrontés à ces nouvelles informations concernant l'étiquetage et les Fiches de Données de Sécurité.

Vous pouvez vous inscrire auprès de la Fedil – Business Federation Luxembourg:

Tél.: (+352) 43 56 66-606 – E-mail: registration@fedil.lu

(préciser dans l'objet du mail: «Séance CLP») – Helpdesk REACH & CLP

Le Helpdesk REACH & CLP luxembourgeois, assuré par le Centre de Ressources des Technologies pour l'Environnement, département du Centre de Recherche Public Henri Tudor se tient à votre disposition pour vous aider à vous conformer aux exigences des règlements REACH et CLP. Vous trouverez, sur le site internet www.reach.lu, les dernières actualités concernant le règlement REACH

(la partie concernant le règlement CLP est en cours d'élaboration).

Personne de contact: Mme Caroline Fedrigo – Tél.: (+352) 42 59 91-600 – E-mail: reach@tudor.lu

■ Séances d'information

Dans le cadre de son activité de service national d'assistance, le Helpdesk REACH & CLP organise, en collaboration avec la Fedil – Business Federation Luxembourg et Europe Enterprise Network de la Chambre de Commerce, des séances d'information sur le règlement CLP qui se tiendront à la Cham-

bre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg:

- lundi 3 mai 2010 de 16 h à 17h30: séance en allemand
- jeudi 3 juin 2010 de 16 h à 17h30: séance en français

L'objectif de ces séances est de sensibiliser les entreprises luxembourgeoi-

ses aux nouvelles dispositions du règlement CLP et à leurs conséquences. Elles permettront également au Helpdesk REACH & CLP d'identifier les besoins des entreprises et de développer son programme d'actions.

5-8 mai 2010

Visite accompagnée au salon «TurkeyBuild»

La Chambre de Commerce de Luxembourg organisera, dans le cadre de ses activités d'«Enterprise Europe Network – Luxembourg», une visite accompagnée au salon «TurkeyBuild» qui se déroulera du 5 au 8 mai 2010 à Istanbul.

L'événement «TurkeyBuild» est l'un des salons les plus importants du domaine de la construction en Europe. En 2009, il a accueilli près de 101.000 visiteurs et 771 exposants provenant de plus de 67 pays. Ce salon englobe de nombreux

secteurs, tels que: la fabrication, les technologies et les services de la construction, ainsi que les secteurs de la démolition et de l'efficacité énergétique. Les principaux produits concernés sont les suivants: matériaux et équipements de construction, machines, produits chimiques pour l'industrie de construction.

Pour la première fois cette année, cette foire accueillera un événement de matchmaking *b2fair*. La Chambre de Commerce vous propose donc de participer à ces rencontres professionnel-

les *b2fair* qui permettent aux entreprises de trouver de nouveaux partenaires commerciaux, d'établir de nombreux contacts d'affaires et d'accéder à de nouveaux marchés. Si vous souhaitez participer à la visite accompagnée, ainsi qu'à l'événement de matchmaking *b2fair*, l'équipe du *b2fair* vous offrira un accompagnement ciblé, individuel et intensif pendant toute la durée de votre présence sur le salon.

Le salon «TurkeyBuild» est organisé dans le cadre du projet européen



«STOP4Business» qui vise à promouvoir et soutenir les activités de coopération entre entreprises. Dans cette optique, des événements de match-making seront organisés lors de deux autres salons et une conférence internationale sera axée sur la construction durable, l'un des marchés porteurs de

l'Union européenne. Le projet «STOP4Business» sera mis en œuvre grâce à un réseau formé de 16 partenaires «Enterprise Europe Network» issus de 13 pays et de 13 partenaires associés, expérimentés dans le secteur de la construction durable. Vous trouverez de plus amples informations à propos du salon «Tur-

keyBuild» ainsi que de la plateforme de rencontres *b2fair* sous: www.stop4business.com ou encore à partir du site: www.b2fair.com/turkeybuild2010.

Si vous êtes intéressés, vous pouvez contacter l'équipe de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce qui se tient à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire:

Personne de contact: Mme Andreja Wirtz – Tél.: (+352)42 39 39-333 – E-mail: b2fair@cc.lu

11 mai 2010

Conférence Eco-construction: adoptez une démarche de performance énergétique et environnementale!

Dans le cadre de ses activités «Enterprise Europe Network» la Chambre de Commerce organise une conférence qui portera sur le thème de la construction durable le mardi 11 mai 2010 de 9h30 à 13h30 au Centre de Conférence de la Chambre de Commerce. Cette manifestation s'inscrit dans le cadre de la Semaine européenne des PME qui aura lieu du 25 mai au 1^{er} juin 2010.

Aujourd'hui, la question du développement durable amène à s'interroger sur les modes de construction actuels et à prendre conscience de leurs impacts

sur l'environnement. Les bâtiments représentant l'une des principales sources d'émissions de gaz à effet de serre, cette conférence a pour objectif de faire découvrir aux entreprises de nouveaux concepts de construction, mais aussi de les informer au sujet des mesures législatives et des innovations concernant ce domaine. La conférence s'adresse ainsi à toutes les entreprises actives dans le secteur de la construction, des chauffagistes aux architectes.

La conférence débutera à 9h30 avec la présentation d'exposés réalisés par des organismes luxembourgeois experts en

la matière, qui aideront les entreprises à répondre à leurs questions telles que: «comment améliorer la performance environnementale des bâtiments?» ou encore: «comment se former aux modes de construction durable?». Les exposés seront suivis de témoignages d'entreprises et de la présentation du projet européen STOP4Business initié par la Commission européenne, qui met l'accent sur la construction durable. Enfin, la conférence sera clôturée par un lunch-buffet offert à tous les participants.

Ce sujet vous intéresse? N'attendez pas et inscrivez-vous dès maintenant en nous renvoyant le bulletin d'inscription ci-dessous, dûment complété par courrier, par fax, ou par e-mail pour le vendredi 07 mai au plus tard. La conférence est gratuite et se déroulera en langue française.

Pour de plus amples renseignements, l'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce se tient à votre entière disposition: Personnes de contact: M. Niels Dickens/Mme Katia Cosset

Tél.: (+352) 42 39 39-333 – Fax: (+352) 43 83 26 – E-mail: een@cc.lu

C'est votre

CH₂OIX

Tout au long de notre vie, nous faisons des choix. Petits ou grands, ces choix ont des conséquences sur notre environnement. Saviez-vous que la consommation annuelle d'eau minérale par habitant au Luxembourg est de 140 litres? Riche en minéraux, notre eau provient des sources de la vallée de la Sûre. Un produit local à empreinte écologique positive. Moins de transport, moins de dépense énergétique, moins de pollution, moins de dioxyde de carbone. En buvant l'eau de notre pays, vous préservez notre environnement. Et ce qui est bon pour notre planète est bon pour l'homme.



SOURCES ROSPORT S.A.

1^{er} juin 2010

Conférence sur les délais de paiement

La Chambre de Commerce, dans le cadre de ses activités Enterprise Europe Network, a le plaisir de vous inviter à la conférence portant sur les délais de paiement, qui aura lieu le mardi 1^{er} juin 2010 de 9h30 à 13h20 dans le Centre de Conférence de la Chambre de Commerce. La manifestation s'inscrit dans le cadre de la Semaine européenne des PME qui aura lieu du 25 mai au 1^{er} juin 2010.

Aujourd'hui, les délais de paiement non respectés et l'importance des retards constatés dans le règlement des factures constituent une pratique courante. Ces pratiques ont pour effet de nuire considérablement à la santé financière ainsi qu'à la rentabilité des entreprises et portent préjudice à leur compétitivité.

Cette conférence a pour but d'informer les entreprises sur la réglementation européenne de lutte contre les retards et les défauts de paiement et sur la proposition de la Commission européenne de refonte de la directive en vigueur. La plupart des entreprises étant souvent confrontée à des retards de paiement dans leurs transactions commerciales, cette conférence devrait également les aider à répondre à certaines de leurs questions telles que:

- Comment se prémunir contre un retard de paiement?
- Quels sont les recours en cas de non-paiement?
- Comment se déroule une procédure européenne d'injonction de payer?

La conférence devrait débiter à 9h30 avec la présentation de plusieurs exposés réalisés par des représentants d'organismes européens et luxembourgeois compétents en la matière. Elle sera ensuite suivie d'un lunch-buffet qui sera offert à tous les participants.

Si ce sujet vous intéresse, inscrivez-vous dès maintenant en nous renvoyant le bulletin d'inscription ci-dessous, dûment complété par courrier, par fax, ou par e-mail pour le vendredi 28 mai au plus tard. La conférence est gratuite et se déroulera en langue française.

Pour de plus amples renseignements, l'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce se tient à votre entière disposition:
Tél.: (+352) 42 39 39-333 – Fax: (+352) 43 83 26 – E-mail: een@cc.lu
Personnes de contact: Mme Anne-Cécile Sadot/Mme Katia Cosset

Formulaire d'inscription – Conférences Enterprise Europe Network • (à remplir en lettres majuscules)

Raison sociale: _____

Personne de contact: _____

Fonction: _____

Adresse: _____

Code postal/localité: _____

Téléphone: _____

Fax: _____

E-mail: _____@_____

Souhaite obtenir des informations sur:

- la conférence Ecoconstruction qui aura lieu le mardi 11 mai 2010 de 9h30 à 13h30
- la conférence Délais de paiement qui aura lieu le mardi 1^{er} juin 2010 de 9h30 à 13h20

Est intéressé(e) à s'inscrire à:

- la conférence Ecoconstruction qui aura lieu le mardi 11 mai 2010 de 9h30 à 13h30
- la conférence Délais de paiement qui aura lieu le mardi 1^{er} juin 2010 de 9h30 à 13h20

Date: _____ Signature: _____

Merci de retourner le présent formulaire par courrier ou par télécopie à l'adresse suivante:

**Chambre de Commerce
du Grand-Duché de Luxembourg
Enterprise Europe Network – Luxembourg**

L-2981 Luxembourg

Tél.: (+352) 42 39 39-333 • Fax: (+352) 43 83 26

E-mail: een@cc.lu

Personnes de contact: Mme Anne-Cécile Sadot/
M. Niels Dickens

8-9 juin 2010

Visite au salon «Expo Italia Real Estate» à Milan

La Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg organisera, dans le cadre de ses activités d'«Enterprise Europe Network – Luxembourg», une visite accompagnée au salon professionnel «Expo Italia Real Estate» qui se déroulera du 8 au 9 juin 2010 à Milan en Italie. Le salon «Expo Italia Real Estate» est l'un des plus grands salons de l'immobilier d'entreprise en Europe et se focalise particulièrement sur la mise en liaison de projets interdisciplinaires et internationaux, l'investissement et le financement immobilier. Le salon représente l'ensem-

ble du secteur de l'immobilier et offre une plate-forme d'échanges internationale impressionnante. Se déroulant une fois par an, «Expo Italia Real Estate» a rassemblé lors de sa dernière édition 350 exposants provenant de 49 pays et quelque 15.000 visiteurs sur une surface de 35.000 m². De plus, pas moins d'une centaine de conférences, de séminaires et d'événements sur divers thèmes du secteur de l'immobilier ont été proposés aux visiteurs.

Afin de faciliter votre déplacement, la prise en charge d'un voyage collectif vous sera proposé **du 8 au 9 juin 2010**.

Le prix forfaitaire pour la présente visite accompagnée s'élève à +/-595 € (le prix définitif reste à fixer) et comprend le vol aller/retour, l'hébergement, les transferts, les billets d'entrée au salon, un dîner en commun offert le 8 juin ainsi que l'assurance-voyage et l'assistance sur place.

En cas d'intérêt de votre part, nous vous prions de bien vouloir nous retourner le bulletin d'inscription ci-joint **pour le 23 avril 2010 au plus tard**.

Formulaire d'inscription – Expo Italia Real Estate à Milan • (à remplir en lettres majuscules)

Entreprise: _____
Nom: _____
Prénom: _____
Fonction: _____
Adresse: _____
Code postal/localité: _____
Téléphone: _____
Fax: _____
E-mail: _____@_____

Nombre de participants: _____

confirme(nt) sa (leur) participation à la visite accompagnée au salon «Expo Italia Real Estate» à Milan qui sera organisée du 8 au 9 juin 2010.

**Chambre de Commerce
du Grand-Duché de Luxembourg
Enterprise Europe Network – Luxembourg**
7, rue Alcide de Gasperi – L-2981 Luxembourg
à l'attention de Mme Bénédicte Puccio/M. Sohrab ZIAI
Tél.: (+352) 42 39 39-333/372 • Fax: (+352) 43 83 26
E-mail: een@cc.lu

WIRTSCHAFTSAUSKÜNFT
FORDERUNGSEINZUG

Unternehmensspezifische
Lösungen für ein
erfolgreiches Risk-
Management

Creditreform Luxembourg SA
Tel. 00 352 263460-1
Fax 00 352 263460-50
e-mail info@creditreform.lu

RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX
RECOURVEMENT DE CRÉANCES

Solutions spécifiques pour améliorer le
risk-management de votre entreprise

seit/dépuis 1879

Creditreform

Unternehmen Sie nichts ohne uns



21-22 October 2010

“Partnership Days” at the Istanbul Chamber of Commerce: Find the subcontractor that you have been looking for

Turkish Subcontracting Exchange (TSPX) was established under the umbrella of the Istanbul Chamber of Commerce (ICOC) in 1990. TSPX's aim is to help you find partners for your specific needs in your branch.

The “Partnership Days” event is an effective way of establishing strong contacts with potential business partners. All requirements of main contractors and buyers for parts, components, modules and various operations will be evaluated by TSPX experts and suitable subcontracting companies will be identified through the data bank, just for you.

The Turkish Subcontracting Exchange will act as a coordinator between main contractors and subcontractors.

During the 9th edition of the “Partnership Days”, which will be held in

Istanbul Chamber of Commerce on 21-22 October 2010, the foreign and Turkish main contractors and buyers will have the opportunity to meet appropriate local subcontractors. ■

For more information on this event, do not hesitate to contact the Enterprise Europe Network – Luxembourg of the Chamber of Commerce: Tel.: (+352) 42 39 39-333 – Fax (+352) 43 83 26 – E-mail: een@cc.lu

BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires

En raison de l'internationalisation de l'économie, les PME souhaitant sortir de leurs frontières et conquérir de nouveaux marchés peuvent soit décider de le faire seules, soit conclure des coopérations avec des PME situées dans les Etats visés. Une entreprise optant pour le partenariat a ainsi le choix entre plusieurs types de partenariats:

■ Le partenariat commercial:

- La prospection des marchés
- La promotion des produits
- La distribution des produits
- Le contrat de distribution, de distribution réciproque, de concession, d'agence, de franchise, de marketing et de portage

■ Le partenariat industriel:

- La fabrication commune des produits
- La sous-traitance stratégique
- Les achats groupés
- La logistique commune

■ Le partenariat technologique:

- Le transfert de technologie et de savoir-faire
- La sous-traitance stratégique
- La soumission et exécution en commun de programmes de recherche
- La conception et le développement, adaptation de nouveaux produits en commun

■ Les formes participatives de partenariat:

- La joint venture
- Le groupement d'intérêt économique et le groupement européen d'intérêt économique
- La prise de participation
- Les groupements momentanés d'entreprises.

Pour faire face à de nouveaux marchés et à la concurrence, le partenariat apparaît comme étant une des solutions pouvant permettre à toute PME/PMI disposant de moyens limités face à de

grandes entreprises de devenir une entreprise concurrente non négligeable sur le marché européen, voire mondial.

Il s'agit de réaliser à plusieurs ce qui est plus difficile à faire seul. Etre actif sur le marché international implique qu'une entreprise soit présente sur plusieurs marchés nationaux ne répondant pas forcément aux mêmes règles, et un marché international où les concurrents sont encore plus nombreux que sur le marché national ou européen. Le partenariat permet ainsi aux entreprises de petite et de moyenne taille de diminuer ces risques.

Au vu du nombre d'offres de coopération existantes, Enterprise Europe Network-Luxembourg vous propose la possibilité d'entrer en contact avec des partenaires potentiels, en répondant à une des propositions d'affaires émanant aussi bien d'entreprises luxembourgeoises, de la Grande Région, ou situées dans l'un des 27 Etats membres de l'Union européenne, dans un pays candidat à l'adhésion ou dans un Etat tiers où le réseau est représenté.

Si vous êtes intéressés par une offre de coopération bien déterminée, vous pouvez recevoir les coordonnées de la société, une description de son offre, ainsi que des informations diverses sur son fonctionnement (capital, chiffre d'affaires, expériences internationales, etc.).

Vous pouvez aussi soumettre une offre de recherche de coopération en contactant Enterprise Europe Network-Luxembourg auprès de la Chambre de Commerce. Une entrevue peut également être arrangée sur simple demande:

**Chambre de Commerce
Enterprise Europe Network –
Luxembourg**

Tél.: (+352) 42 39 39-333

Fax: (+352) 43 83 26

E-mail: een@cc.lu

- 1 Société allemande, spécialisée dans la gestion de l'énergie et des systèmes de contrôle, recherche des sociétés d'ingénierie pour distribuer les logiciels et ses solutions en la matière (EEN-20100318042)
- 2 Société bosniaque, spécialisée dans la production de savons naturels, recherche des distributeurs (EEN-20100316009)
- 3 Société de coaching suédoise recherche des sociétés du même secteur pour créer une joint venture (EEN-20100312043)
- 4 Consortium espagnol de sociétés spécialisées dans le négoce de produits gastronomiques et «Delicatessen», recherche des services de distribution pour exporter, commercialiser et distribuer ses produits gastronomiques (EEN-20100311025)
- 5 Société croate, spécialisée dans la production de chaussures en cuir pour hommes et pour femmes, recherche des intermédiaires commerciaux (EEN-20100307001)
- 6 Société turque, spécialisée dans la distribution de valves, recherche des fabricants de valves à haute pression et propose ses services pour la distribution de ce type de produits en Turquie (EEN-20100305011)
- 7 Société écossaise, spécialisée dans la production de fromages, recherche des grossistes spécialisés dans la distribution aux établissements de restauration et des détaillants (EEN-20100301041)
- 8 Société égyptienne, spécialisée dans la production de tous types d'uniformes, recherche des intermédiaires commerciaux et propose également ses services comme sous-traitant (EEN-20100301021)
- 9 Société turque, spécialisée dans la production d'équipements et de mobiliers pour les foires et salons, propose ses services comme sous-traitant (EEN-20100223010)
- 10 Société tchèque, spécialisée dans la production de machines, souhaite conclure des partenariats de production réciproque et propose ses services comme sous-traitant (EEN-20100225005)

BON DE COMMANDE – BOA – Merkur Avril 2010 • à remplir en lettres majuscules (toutes les mentions sont obligatoires)

Entreprise: _____

Numéro au RCS: _____

Nom: _____

Prénom: _____

Adresse: _____

Code postal/localité: _____

Téléphone: _____

Fax: _____

E-mail: _____@_____

1 2 3 4 5 6
 7 8 9 10

Date: _____

Signature: _____

**Chambre de Commerce
du Grand-Duché de Luxembourg**
Département International
Enterprise Europe Network – Luxembourg

L-2981 Luxembourg
Tél.: (+352) 42 39 39-373 • Fax: (+352) 43 83 26
E-mail: een@cc.lu

Textes européens publiés du 20 février 2010 au 24 mars 2010

Enterprise Europe Network-Luxembourg vous offre, par le biais du bulletin de la Chambre de Commerce, la possibilité de commander gratuitement des recommandations, communications, décisions, directives et règlements européens.

Vous trouverez ainsi dans chaque édition du Merkur une liste référentielle contenant une sélection de ces textes publiés lors de la période précédant sa parution.

Pour obtenir un ou plusieurs des documents listés, il vous suffit de

nous retourner le bon de commande en cochant le numéro du document ainsi que la langue de votre choix. Le(s) document(s) souhaité(s) vous sera/seront transmis gratuitement par courrier normal ou par courrier électronique. ■

Résolutions publiées du 20 février 2010 au 24 mars 2010

1	2010/C45E/04	Les «sociétés annuaires» trompeuses
2	2010/C45E/11	L'acte authentique européen
3	2010/C45E/10	Les exigences comptables en ce qui concerne les petites et moyennes entreprises, notamment les micro-entités
4	2010/C56/01	Respect des droits de propriété intellectuelle sur le marché intérieur

Décision publiée du 20 février 2010 au 24 mars 2010

5	2010/115/UE	Véhicules hors d'usage
---	-------------	------------------------

Directives publiées du 20 février 2010 au 24 mars 2010

6	2010/12/UE	La structure et les taux d'accises applicables aux tabacs manufacturés
7	2010/23/UE	Système commun de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne l'application facultative et temporaire de l'autoliquidation aux prestations de certains services présentant un risque de fraude

Règlement publié du 20 février 2010 au 24 mars 2010

8	163/2010	«Liste Prodcom» des produits industriels prévue par le règlement (CEE) n° 3924/91
---	----------	---

BON DE COMMANDE – Textes européens – Merkur Avril 2010 • à remplir en lettres majuscules

Entreprise: _____

Nom: _____

Prénom: _____

Adresse: _____

Code postal/localité: _____

Téléphone: _____

Fax: _____

E-mail: _____@_____

Nous souhaitons recevoir les textes législatifs suivants:

en français en allemand
 en anglais autre (à préciser) _____

1 2 3 4 5 6
 7 8

**Chambre de Commerce
du Grand-Duché de Luxembourg**
 Département International
Enterprise Europe Network – Luxembourg
 L-2981 Luxembourg
 Tél.: (+352) 42 39 39-333 • Fax: (+352) 43 83 26
 E-mail: een@cc.lu

Investir

La Moutarderie du Luxembourg

« Le développement et les investissements : c'est une affaire de confiance ! »

« Notre vraie valeur ajoutée est de garder l'identité nationale de nos produits »



Yann et Roland MUNHOWEN

Roland Munhowen et son fils Yann dirigent une maison de tradition résolument tournée vers l'avenir. Ils peuvent compter sur un partenaire financier de confiance aux assises locales solides – Rencontre.



Les origines de la fabrication de moutarde au pays remontent à 1922. À l'époque le site était installé à la Mohrfelsmillen au Pfaffenthal, faubourg situé sous les remparts de la ville aux abords de l'Alzette. Les chaînes de production allaient y rester jusqu'en 1986, année à laquelle la société s'installe dans ses nouveaux locaux à Howald. En janvier dernier, Roland et Yann Munhowen ont fêté leurs 10 ans à la tête de cette entreprise typiquement luxembourgeoise. Et ils ont bien des projets pour l'avenir !

Diversifier, oui, mais pas à n'importe quel prix. Pendant longtemps une seule recette fut commercialisée : la traditionnelle Moutarde de Luxembourg. Au début des années 80 s'y sont rajoutées les moutardes fortes et spéciales, suivies dès 1991 par les mayonnaises. « Côté moutarde, le problème n'est pas de trouver les goûts du consommateur, mais de répondre aux souhaits de conditionnement qu'il préfère », nous confie Roland Munhowen. Ainsi les emballages aujourd'hui proposés sont au nombre de 60, ce qui nécessite une logistique imparable étant donné que leur producteur ne fournit qu'en très grandes séries. « Et des capacités de stockage

énormes », rajoute Yann, « d'où un besoin de financement roulant et d'investissement conséquent. »

Une relation de confiance basée sur respect mutuel. « C'est donc naturellement que nous nous sommes tournés vers notre banquier de référence pour financer notre nouveau site de Munsbach. La proximité et la connaissance approfondie des rouages de l'économie nationale de Dexia BIL étaient pour nous des critères décisifs. »

« Ajoutez-y le pouvoir de décision local de notre Banque et vous comprendrez que nos clients bénéficient d'un dévouement sans faille de la part de leur conseiller personnel. » Aux dires de M. Raoul Schmit, conseiller PME chez Dexia BIL, qui suit personnellement le dossier de la Moutarderie, le contact direct avec le client est primordial. « Comment voulez-vous raisonnablement conseiller une entreprise, si vous ne connaissez pas son environnement concurrentiel, si vous n'avez jamais visité ses sites, si vous n'êtes pas disponible à suivre de près ses projets ! »

En route pour la prochaine décennie ! Après avoir lancé avec succès une variante biologique de la moutarde classique aux ingrédients 100 % luxembourgeois fin de l'année 2004, la Moutarderie se lance aujourd'hui sur le marché canadien. Ses produits y sont commercialisés sous le nom de marque « Vancouver Mustard Co », une firme lancée par un luxembourgeois originaire d'Alzingen. La mayonnaise connaîtra aussi une nouvelle évolution, mais nous n'en dirons pas plus à ce stade...

Tous ces nouveaux développements ont poussé les propriétaires à installer une nouvelle unité de production dans l'immeuble Lunariss dans la zone d'activité Syrdall entre Munsbach et Niederanven. Disposant d'un accès autoroutier immédiat, une partie de cet immeuble a vocation à être sous-loué.

Plus d'informations sur www.moutarderie.lu

Une banque à visage humain

Nous nous engageons à concevoir des solutions claires, adaptées aux besoins des Corporate, des PME, des professions libérales et des indépendants et développées par un vrai banquier de terrain.



DEXIA

Dexia Banque Internationale
à Luxembourg, société anonyme
Tél.: +352 4590-2981 Fax: +352 4590-2086
pme.lu@dexia.com www.dexia-bil.lu

Remise de certificats

Sécurité et Santé au travail: un enjeu commun à l'entreprise et au salarié



190 lauréats se sont vus remettre un diplôme



Nicolas Schmit, ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration

Tel fut en substance le message de la «Luxembourg School for Commerce» (LSC) lors de la cérémonie officielle de remise des certificats de réussite des cours de formation «Sécurité et Santé». 190 lauréats ont été récompensés par Nicolas Schmit, ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration et Paul Emering, directeur de la Luxembourg School for Commerce, qui leur ont remis leur

diplôme attestant qu'ils étaient désormais le travailleur désigné nommé pour prendre en charge toutes les questions de sécurité et de santé au travail au sein de leur entreprise. 49 personnes ont été certifiées dans le groupe B (entreprises de 16 à 49 personnes) et 100 personnes dans le groupe C à C4 (entreprises de 50 à 449 personnes). D'autre part, 27 personnes ont suivi le cours de premiers secours et 14 personnes se sont

perfectionnées dans la formation pour coordinateurs de sécurité et de santé des projets de construction.

Ces formations ont été organisées au cours du 2^e semestre 2009 dans le cadre du programme de formation «LSC Progress». Ce programme comprend des formations «généralistes» ciblant les particuliers, les salariés et les dirigeants d'entreprise et il s'adresse à toutes les entreprises et à tous les secteurs de l'économie luxembourgeoise.

■ «Sécurité et Santé au travail» – des préoccupations constantes pour les chefs d'entreprise

Dans son discours, Paul Emering, directeur de la LSC, a félicité les lauréats et a mis en avant l'importance de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail. Il a tenu à souligner que bien que souvent négligées, santé et sécurité jouent un rôle important dans le développement de l'entreprise et relèvent de sa responsabilité sociale. Les entreprises doivent intégrer ces deux notions à l'ensemble de leurs activités, de même que mener des actions conséquentes de préventions des accidents à destination de leurs salariés, car les conséquences d'un accident de travail sur le fonctionnement d'une entreprise peuvent être considérables et avoir des répercussions économiques importantes (indisponibilité, interruption/perturbation de l'activité).

Paul Emering a également rappelé que la sensibilisation et la promotion du programme de formation de la LSC dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail sont des priorités pour l'année 2010.

■ Le travailleur désigné à la sécurité et santé au travail – une obligation légale pour chaque entreprise

Nicolas Schmit, ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration a, quant à lui, félicité les lauréats et les entreprises pour leur investissement dans la mise en place de mesu-

res concernant la sécurité et la santé au travail. Il a rappelé que la sécurité et la santé constituent un droit pour le salarié, mais aussi que chacun a le devoir de s'impliquer activement dans la mise en place de mesures concernant la santé et la sécurité sur le lieu de travail. Une responsabilité particulière incombe au chef d'entreprise qui assume la responsabilité légale de préserver la sécurité et la santé de ses salariés.

Le cadre légal et réglementaire définit le rôle et la formation du travailleur désigné qui est l'assistant de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels. Nicolas Schmit a exhorté les entreprises à s'investir dans la qualification du travailleur désigné et a rendu attentif au fait qu'en août 2012, chaque entreprise luxembourgeoise devra avoir nommé un travailleur désigné qui aura suivi une formation concernant la santé et la sécurité au travail auprès d'un organisme de formation agréé en la matière.

Dans les petites entreprises l'employeur peut assumer lui-même ce rôle, dans les grandes entreprises, le travailleur désigné référent est mandaté par l'em-



Paul Emering, directeur de la «Luxembourg School for Commerce»

ployeur. Cette personne devient, de fait, le garant de la sécurité et de la santé au sein de l'entreprise. Elle s'occupe des programmes de prévention, et c'est aussi à elle qu'incombe l'inspection régulière des lieux de travail, la recherche des risques, l'étude des accidents et la proposition de mesures de prévention. Ainsi, ce travailleur désigné référent fournit des informations et des conseils pour identifier les risques, les évaluer et prendre les

mesures de prévention nécessaires afin de mettre en place une organisation de sécurité et de santé adaptée.

Pour rappel, la «Luxembourg School for Commerce» est en charge de l'organisation de la formation par le travailleur désigné à la santé et à la sécurité dans les secteurs d'activités suivants: commerce, industrie, services, transports, finances et assurances. ■

Les entreprises qui n'ont pas encore nommé de travailleur désigné et qui désirent avoir de plus amples informations peuvent contacter la «Luxembourg School for Commerce»: Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail: info@lsc.lu – Site Internet: www.lsc.lu

Programme «LSC Inhouse»

Des formations sur mesure pour répondre aux attentes des entreprises luxembourgeoises

Avec le lancement de son programme «LSC Inhouse», la «Luxembourg School for Commerce» élargit son champ d'activités en proposant à une entreprise individuelle, des actions de formation sur mesure. Cette démarche présuppose une étroite concertation entre le client et les conseillers en formation spécialisés dans ce type de démarche pédagogique.

La «Luxembourg School for Commerce» est régulièrement sollicitée par

des entreprises pour développer des solutions de formation qui répondent aux besoins spécifiques de l'entreprise.

En fait, il s'agit d'une tendance forte du marché de la formation continue au Luxembourg et la LSC a pour ambition de se positionner sur ce créneau à fort potentiel comme un acteur crédible, susceptible d'apporter une réelle valeur ajoutée à l'entreprise.

Pour ce faire, elle peut intervenir à différents niveaux. Soit elle déve-

loppe, suite à une demande de l'entreprise, des actions de formation sur mesure ou propose des formations de son offre existante. Dans ce cas, l'entreprise détermine avec ses propres moyens les besoins en formation et sollicite la LSC en sa qualité d'offreur de formation.

Soit elle intervient dans le processus de détection des besoins en formation dans l'entreprise. Dans ce cas, l'entreprise fait donc appel à la LSC



pour élaborer un plan de formation bien spécifique.

L'atout majeur du programme «LSC Inhouse» est sa flexibilité, en effet, tous les paramètres relatifs à l'organisation des formations (lieu de formation, jour, horaire) sont déterminés par le client.

■ Les pôles de compétence de la LSC

Les pôles de compétence de la LSC s'articulent autour du domaine de formation «Gestion», avec toutes les filières qui y sont rattachées, comme par exemple: la stratégie d'entreprise, le marke-

ting et la communication, la gestion comptable et financière et la gestion des ressources humaines.

Elle est en mesure de développer aussi des concepts de formation pour des secteurs spécifiques de l'économie luxembourgeoise tels que le commerce, l'HORECA ou encore l'industrie.

■ L'entreprise Naturata mise sur la qualité de service

Un premier projet de formation «Inhouse» a été réalisé en coopération avec l'entreprise Naturata, qui a souhaité former ses salariés aux techniques de vente axées sur le service.

L'entreprise Naturata, chaîne de supermarchés vendant des produits naturels, a bénéficié du programme «LSC Inhouse». Ainsi, 38 employés ont été formés aux techniques de vente basées sur la qualité du service, afin d'améliorer leurs performances. La formation s'est déroulée dans les locaux de l'entreprise à Munsbach.

Au terme de la formation, un certificat de participation estampillé LSC a été remis aux participants.

Pour de plus amples informations sur le programme «LSC Inhouse» veuillez contacter:

M. Jean Junck – Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail: jean.junck@lsc.lu

Promotion du travail 2009

52 lauréats diplômés

Le Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg a accueilli le 7 avril dernier, la cérémonie de remise officielle des diplômes de la promotion du travail 2009, en présence de S.A.R. le Grand-Duc Héritier Guillaume, de Mady Delvaux-Stehes, ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle, de Françoise Hetto-Gaasch, ministre des Classes moyennes, de Nicolas Schmit, ministre du Travail et de l'Emploi, ainsi que de nombreux représentants des milieux économiques et professionnels.

Dans son discours, Michel Wurth, président de la Chambre de Commerce,

a félicité les lauréats pour les résultats exceptionnels qu'ils ont obtenu grâce à leur esprit d'initiative et à leur volonté de travail. L'apprentissage s'inscrivant dans un processus du «lifelong learning», Michel Wurth a encouragé les jeunes lauréats à se former tout au long de leur carrière et leur a souhaité de rencontrer beaucoup de réussite, tant au niveau professionnel qu'au niveau privé.

Lors de la remise des diplômes pour les formations de la Chambre de Commerce, les prix ont été décernés dans les secteurs du Commerce, des Services, de l'HORECA, de l'Industrie et du Social-éducatif.

Pour 2009, 52 candidats ont obtenu un premier prix de la promotion du travail pour les formations sous la responsabilité de la Chambre de Commerce. Le diplôme de la promotion du travail met à l'honneur les candidats dont les résultats ont été exceptionnels, soit dans le cadre de la formation menant au brevet de maîtrise, soit dans le cadre de l'apprentissage initial.



2km d'archives sont égales à



CK SCANNING numérise vos archives papier pour libérer votre espace de stockage, sécuriser vos données et les retrouver d'un simple clic.

G R O U P E
CK
CHARLES KIEFFER

2, rue Léon Laval Z.A. am Bann
L-3372 Leudelange
Tél.: 26 380-1 Fax: 26 380-380

www.ck-online.lu
www.konicaminolta.lu

pour plus de renseignements
veuillez contacter **Vincent KOLACZYNSKI**
Responsable Département SOLUTIONS&SCANNING
Tél.: 26 380-602 / vincent.kolaczynski@ck-online.lu

Formation professionnelle

Les grandes lignes de la réforme

Dans le cadre de la loi du 19 décembre 2008 concernant la réforme de la formation professionnelle, plusieurs formations phares retenues par le ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle en concertation avec la LSC, seront offertes à partir de la rentrée scolaire 2010/2011. Les formations menant au DAP «conseiller en vente» et au CCP «approvisionneur» seront organisées dans une logique modulaire d'un enseignement par compétence.

■ Les objectifs de la réforme

Il s'agit d'adapter une législation datant de 1929, respectivement de 1945, aux évolutions récentes de l'apprentissage. Cette réforme permettra de renforcer les liens entre la formation en milieu scolaire et la formation en milieu professionnel, d'augmenter la qualité de la formation professionnelle et le nombre de jeunes qualifiés. Le système modulaire permet de créer un système cohérent d'apprentissage tout au long de la vie.

■ La mise en œuvre de la réforme

La mise en œuvre de la réforme est assurée par les travaux des équipes curriculaires lesquelles se composent à parts égales de représentants du monde économique et d'enseignants. Les équipes curriculaires ont débuté leurs travaux en 2007/2008 avec l'élaboration du profil professionnel, lequel a dû être approuvé par les chambres professionnelles. S'en suivent l'élaboration du profil de formation et le programme directeur. Par la suite, les référentiels d'évaluation et les programmes de formations constitueront la dernière étape de la mise en œuvre de la réforme professionnelle.

- **Le système réformé:** le système scolaire du régime professionnel est désormais composé de 2 voies de formation, à savoir:
 - *La formation de base*
 - Le CCP (Certificat de Capacité Professionnelle)

La formation professionnelle initiale

- Le DAP (Diplôme d'Aptitude Professionnelle) et le DT (Diplôme de Technicien)

- **Le système modulaire:** dans le système modulaire, chaque formation est structurée en unités capitalisables et représentent des qualifications partielles. Les différents types de modules:

- fondamental
(obligatoire et progressif)
- complémentaire
(obligatoire et non progressif)
- facultatif
(spécialisation)

- **Les avantages:** l'organisation modulaire permet d'établir des liens et des passerelles entre différentes formations. L'organisation modulaire permet aux apprentis qui ont échoué dans un nombre réduit de modules de les rattraper en cours de formation, sans redoubler une année entière.

- **L'approche par compétences:** dans chaque module sont définies les compétences que l'apprenti doit acquérir. La compétence est définie comme un ensemble organisé de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes qu'il faut posséder pour exercer un métier ou une profession.

■ Répercussions sur l'enseignement

- L'impact de réforme professionnelle: la réforme de la formation professionnelle a un impact sur plusieurs volets de la formation scolaire.

A partir de septembre 2010, toutes les formations phares seront organisées en semestres. Les examens seront remplacés par un projet intégré intermédiaire après 18 mois de formation et le projet intégré final lequel sera organisé à la fin de la formation. Le système modulaire évite le redoublement et permet aux élèves de rattraper certains cours. Chaque module étant une qualification partielle, chaque module réussi restera acquis.

- **Le référentiel d'évaluation:** il reprend les compétences du programme directeur, chaque compétence étant dotée d'un ou plusieurs indicateurs qui sont des variables permettant d'apprécier si l'apprenti a acquis la compétence.

Les équipes curriculaires sont responsables de l'élaboration des indicateurs. Elles fixent pour chaque module les compétences qui devront obligatoirement faire l'objet d'une épreuve. Elles fixent également le socle pour chaque compétence évaluée.

Les équipes curriculaires élaborent en collaboration avec les commissions nationales des exemples d'épreuves et font des propositions quant aux types d'épreuves (ex.: écrite, projet, entretien, etc.). Les compétences sont évaluées par rapport à une ou plusieurs situations professionnelles dans le contexte global du module.

- **L'évaluation en milieu scolaire:** le titulaire qui enseigne le module élabore les épreuves dans le respect du référentiel d'évaluation.

L'évaluation d'un ensemble de compétences doit être conçue de manière à pouvoir certifier que le module est réussi à un des trois niveaux de certification (réussi, bien, très bien).

- **L'évaluation en milieu professionnel:** le titulaire d'un module est responsable de son évaluation.

L'évaluation se base sur l'observation de l'apprenti suivant une grille d'évaluation. Elle doit être conçue de manière à pouvoir statuer si une compétence est acquise ou non.

- **Projets intégrés:** les examens seront remplacés par un projet intégré intermédiaire au milieu de formation et un projet intégré final en fin de formation. Ils permettent de contrôler si l'apprenti est capable de résoudre une situation professionnelle concrète ou simulée en appliquant les compétences acquises dans

différentes unités capitalisables. Les projets auront une durée maximale de 3 jours. Les projets seront élaborés et évalués par un groupe issu d'une équipe curriculaire.

■ **Accompagnement méthodologique et formation continue**

• **Calendrier des travaux:**

- Finalisation des programmes directeurs **mars-juillet 2010**
- Finalisation des programmes de formations et référentiels d'évaluation des classes de 10^e (formations pilotes) **juillet 2010**
- Rentrée des premières classes de 10^e réformées **septembre 2010**
- Finalisation des programmes de formation et référentiels d'évaluation des autres classes de 10^e **juillet 2011**
- Rentrée des autres classes de 10^e réformées **septembre 2011**
- **Formations pilotes: liste des formations réformées dès la rentrée 2010/2011**

• **Régimes professionnel (DAP):**

- opérateur de l'environnement
- agriculteurs
- horticulteurs
- fleuristes
- maraîchers
- floriculteurs
- pépiniéristes-paysagistes
- conseiller en vente
- mécaniciens d'avions
- électriciens
- bobineurs
- installateurs frigoristes
- couturiers
- modistes
- coiffeurs
- peintres-décorateurs
- photographes

• **Régimes professionnel (CCP)**

- réassortisseurs
- peintres-décorateurs

• **Régimes de la formation de technicien:**

- mécaniciens d'avions
- techniciens en équipement énergétique et technique des bâtiments

A partir de mars 2010, le MENFP propose une formation de 4 modules d'une demi-journée à tous les tuteurs en entreprise, engagés dans les formations phares. Elle reprendra les thèmes suivants:

- 1) Former selon l'approche par compétences
- 2) Evaluer des compétences de l'apprenti en milieu professionnel
- 3) Développer les compétences sociales de l'apprenti
- 4) Développer les compétences personnelles de l'apprenti

Elle sera complétée par une formation offerte à partir d'avril 2010 par la Luxembourg School for Commerce qui traitera tous les aspects législatifs et pédagogiques de l'apprentissage.

Apprentissage

La LSC lance la formation de tuteurs des apprentis

Afin d'assurer une meilleure qualité de l'apprentissage, la «Luxembourg School for Commerce», l'organe de formation de la Chambre de Commerce, propose une formation pour toutes les personnes chargées d'accompagner et d'encadrer les apprentis en entreprise. En premier lieu, cette formation s'adresse à tous les futurs patrons désirant s'engager pour la première fois dans la formation d'un apprenti. La durée de la formation est de trois jours, dont une matinée d'information.

Toute personne travaillant en entreprise, âgée d'au moins 21 ans et qui est au moins titulaire d'un CATP peut être tuteur d'un apprenti. Dans les petites entreprises le patron lui-même peut être le tuteur. Ce tuteur est responsable de la formation pratique et de l'encadrement pédagogique de l'apprenti. Il



occupe ainsi un rôle central et privilégié dans la relation avec les institutions responsables encadrant la formation professionnelle en entreprise.

La nouvelle réglementation du droit de former exige une formation spécifique pour tuteurs qui sera obligatoire pour toute entreprise souhaitant obtenir le droit de former. Les entreprises formant à l'heure actuelle un ou plusieurs apprentis et disposant donc du droit de former pourront à l'avenir également participer

à cette formation et s'aligner ainsi sur les nouvelles exigences de qualité.

La formation a pour objectif de fournir aux tuteurs, n'ayant souvent pas de connaissances en pédagogie, des concepts pédagogiques de base. Ceux-ci leur facilitent l'encadrement de l'apprenti et leur permettent de mieux réussir leurs missions.

Afin qu'ils puissent former un apprenti conformément aux exigences du programme de formation pratique,

les tuteurs apprendront à structurer et à gérer une formation.

Un autre pilier de la formation constitue l'enseignement des droits et des devoirs d'un tuteur, la définition de son rôle et de ses missions. Une matinée de suivi complète les trois jours de formation qui permet aux futurs tuteurs d'échanger leurs premières appréciations et vécus en matière de formation initiale. La formation est certifiée par un certificat de participation. ■

Pour de plus amples informations sur le programme de formations et les séances de formation veuillez contacter:

Luxembourg School for Commerce (LSC) – Mme Line Jacoby

7, rue Alcide de Gasperi – Luxembourg-Kirchberg – Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-Mail: line.jacoby@lsc.lu

Sacred Heart University – Luxembourg School for Commerce

Lean Principles for Business Excellence

Sacred Heart University Luxembourg et la «Luxembourg School for Commerce» ont organisé au mois de mars dernier, une conférence, sponsorisée par Gemba Solutions et placée sous le thème du «Lean».



Dr. Petra Garnjost (SHU), Frederick Portal (SHU/Consultant), Philippe Renard (RBC Dexia) et Jeff Mathews (Goodyear)

Après l'introduction de Dr. Petra Garnjost, directrice de Sacred Heart University Luxembourg, Frederick Portal, l'un des trois orateurs accueillis à l'occasion de cette conférence, s'est exprimé sur le thème «*Lean, what it is and how can it make your Business outstanding?*». Professeur de Management à Sacred Heart University et consultant (www.businessexcellenceluxembourg.com), Frederick Portal a simplement et très efficacement expliqué les origines du «Lean», ses applications et ce que la méthode pouvait apporter de positif à une organisation. Il a présenté l'évolution de cette technique pour finir avec les dernières tendances dans le déploiement du «Lean» dans le secteur des services et les principes qui se prêtaient à l'application de cette philosophie dans l'industrie, mais qui a selon lui, un énorme potentiel non encore réalisé en service. Frederick Portal est convaincu que l'application du Lean ne doit pas être vu comme simple gadget de réduction

de coûts ou d'amélioration de qualité, bien qu'efficace dans ces domaines, mais comme l'outil le mieux adapté à redéfinir les services d'une organisation orientée client. Le but étant d'atteindre un avantage concurrentiel par le fait d'ajouter davantage de valeur pour le client avec moins de ressources, tout en évitant l'allongement des chaînes de service valeur par la délocalisation d'activités, qui se révélera bien souvent comme contre-productive et bien moins rentable qu'initialement prévu. Le principe clef est le «Respect des Employés» qui doit se traduire par leur engagement actif dans ce projet pour atteindre l'harmonie dans l'entreprise.

Le deuxième intervenant, Philippe Renard, directeur Efficiency and Effectiveness à RBC Dexia Investor Services, a quant à lui démontré concrètement la valeur très positive du «Lean» dans son entreprise à travers la présentation d'une étude de cas. Il a notamment expliqué que le programme d'amé-

Studieren in Luxemburg: An der FOM und LSC



FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Die 1993 von Verbänden der Wirtschaft gegründete staatlich anerkannte gemeinnützige FOM Hochschule für Oekonomie & Management verfügt über 18 Hochschulstudienzentren in Deutschland und ein weiteres in Luxemburg.

Als Hochschule für praxisorientierte Berufstätige fördert die FOM den Wissenstransfer zwischen Hochschule und Unternehmen. Dabei sind alle wirtschaftswissenschaftlichen Studiengänge der FOM auf die Bedürfnisse von Auszubildenden und Berufstätigen zugeschnitten. Die hohe Akzeptanz der FOM zeigt sich nicht nur in der engen Zusammenarbeit mit staatlichen Hochschulen, sondern auch in den zahlreichen Firmenkooperationen. FOM-Absolventen verfügen über solide Fachkompetenzen wie auch über herausragende soziale Kompetenzen und sind daher von der Wirtschaft sehr begehrt.

Luxembourg School for Commerce (LSC)

Die Luxembourg School for Commerce wurde von der Chambre de Commerce Luxembourg gegründet, um der Förderung von Unternehmen und Beschäftigten nach qualitativ hochwertiger Bildung gerecht zu werden.

Die LSC will den Entwicklungen des Arbeitsmarktes und der sich schnell verändernden Herausforderungen der Wirtschaft Rechnung tragen. Sie fokussiert sich auf die Schwerpunkte berufliche Erstausbildung, berufliche Weiterbildung und universitäre Ausbildung. Die Aufgabe der LSC besteht darin, ein Bildungsangebot zu entwickeln und umzusetzen, das den Vorstellungen der Teilnehmer entspricht und dabei stets die Bedürfnisse der Unternehmen im Blick behält. Mit der Gründung der LSC ist die Handelskammer gewillt, eine herausragende Rolle in den Bereichen der beruflichen Aus- und Weiterbildung einzunehmen.

Hochschulstudiengang: »Bachelor of Arts« Business Administration

Dieses betriebswirtschaftliche Studium qualifiziert Sie generalistisch und praxisnah: Aufgrund der hier erworbenen Schlüsselqualifikationen wie Team- und Kommunikationsfähigkeit und des Fachwissens zu allen betrieblichen Funktionsbereichen können Sie sich nach Ihrem Abschluss schnell in neue Aufgaben einarbeiten und wirtschaftswissenschaftlich fundierte Lösungen für die Praxis entwickeln. Dazu zählt auch die Kompetenz, fachkundig innerhalb eines Teams zu kommunizieren und sicher zu präsentieren. Sie übernehmen fachübergreifend Verantwortung und bewältigen Projekte mit ganzheitlicher Aufgabenstellung.

Dieser Studiengang wird in Kooperation der FOM Hochschule für Oekonomie & Management mit der Luxembourg School for Commerce (LSC) angeboten und findet in den Räumlichkeiten der Chambre de Commerce statt.

FOM Hochschule für Oekonomie & Management | 23, avenue du 10 septembre | L-2551 Luxembourg | fon (+352) 27992604
oder besuchen Sie uns unter www.fom.de bzw. www.lsc.lu



lioration de RBC Dexia dans 15 pays, y compris Belval-Luxembourg, s'appuyait sur les outils «Lean», 5S, Kaizen, Six Sigma et TQM; leurs systèmes d'excellence opérationnelle étant basés sur les principes déclinés en vision, culture et valeurs. Le facteur humain et les mentalités sont au cœur de la méthode de déploiement de leurs programmes d'excellence, ce qui demande beaucoup de formations et d'implication de la part des collaborateurs de RBC Dexia dans leurs projets.

Le dernier intervenant, Jeff Mathews, Operations Team Principle Engineer et

Six Sigma MBB chez Goodyear Innovation Center Luxembourg, a exposé son expérience dans l'application des principes «Six Sigma» et «Lean» dans le processus de développement de pneumatiques. L'évolution du marché demande des temps de développement réduits de moitié, une prolifération de modèles différents avec pour conséquence une augmentation des plateformes, celles-ci renouvelées dans un rythme croissant. Cela se traduit par un besoin de travailler plus vite. En conclusion Jeff Mathews a conseillé aux participants de faire une démarche «Lean» avant d'ap-

pliquer la technique «Six Sigma»; ceci pour ne pas investir dans l'amélioration de processus qui serait annihilée ou simplifiée par une démarche «Lean» antérieure.

Cette conférence, qui s'est tenue à la Chambre de Commerce en présence d'une centaine d'invités, a réellement passionné l'assemblée qui a largement participé à l'échange d'idées lors de la séance des questions-réponses.

Sacred Heart University organise plusieurs fois par an des événements dont les thématiques suivent l'actualité et couvrent différents domaines tels que la Finance, le Management ou l'Éthique.

Pour être informé de l'agenda de ces événements, consultez le site Internet: www.shu.lu ou envoyez vos coordonnées à M. Antoine Rech – Development Manager – E-mail: arech@shu.lu

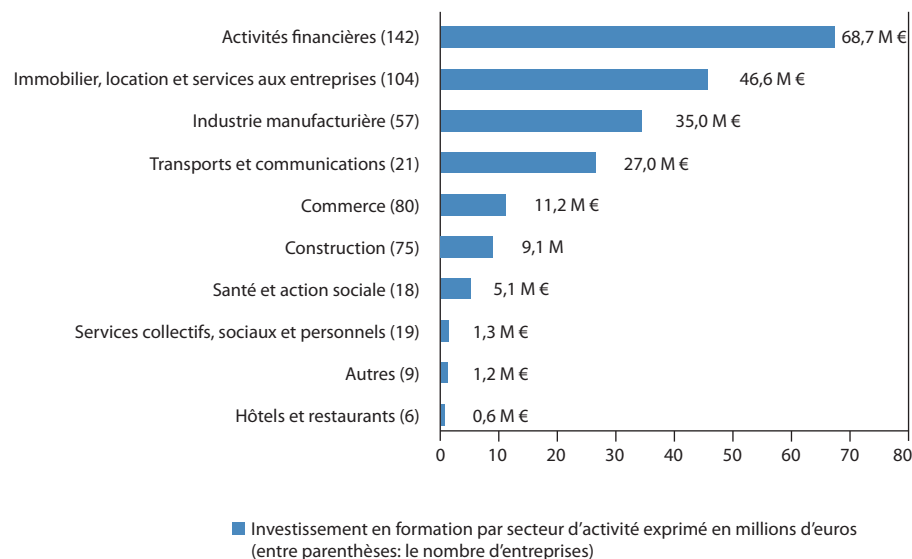
Institut National pour le développement de la Formation Professionnelle Continue (INFPC)

Aide de l'Etat à la formation professionnelle continue: de plus en plus d'entreprises impliquées

Selon les dernières statistiques établies par l'INFPC, l'aide financière de l'Etat accordée au soutien et au développement de la formation professionnelle continue bénéficie à près de 110 000 salariés, ce qui représente environ 40 % de l'emploi salarié privé, réparti au sein de 531 entreprises.

Parmi ces dernières, une entreprise sur quatre appartient au secteur «Activités financières», une sur cinq au secteur «Immobilier, location et services aux entreprises» et une sur sept au secteur «Commerce».

Notons que les secteurs «Immobilier, location et services aux entreprises» et «Commerce» sont également les plus représentés au sein de l'économie luxembourgeoise.



Entreprises bénéficiaires du cofinancement étatique¹ en 2007

¹ Législation visant les entreprises du secteur privé de l'économie luxembourgeoise, ayant pour objet le soutien et le développement de la Formation Professionnelle Continue (section 2 du chapitre II du livre V du code du travail.)

Au total, l'investissement en formation réalisé par ces entreprises passe la barre des 205 millions d'euros et démontre, si besoin est, la considération stratégique grandissante des entreprises à l'égard de la formation professionnelle continue.

Cependant, force est de constater que l'essentiel de l'investissement est concentré sur quatre secteurs: «Activités financières», «Immobilier, location et services aux entreprises», «Industrie Manufacturière» et «Transports et Communications». Ces secteurs d'activité globalisent plus des 4/5^e de l'investissement total.

Pour de plus amples informations vous pouvez contacter:

INFPC

Institut National pour le développement de la
Formation Professionnelle Continue

38, rue de l'Avenir – L-1147 Luxembourg

Tél.: (+352) 46 96 12-1 – Fax: (+352) 46 96 20

Sites Internet: www.infpc.lu – www.lifelonglearning.lu

Agence Nationale pour le programme européen d'éducation et de formation tout au long de la vie

Lifelong learning: 1,65 M € accordé à 193 projets luxembourgeois

Crée le 1^{er} janvier 2007, ANEF-FORE est chargée de conduire les actions décentralisées du programme européen d'éducation et de formation tout au long de la vie au Luxembourg. L'agence, qui est mandatée par le ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et celui de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, accorde des subventions provenant du budget communautaire et permettant de cofinancer des projets innovants, réunissant des partenaires luxembourgeois et étrangers. Elle est membre du réseau des 42 agences nationales du programme EFTLV (Education et Formation Tout au Long de la Vie) auquel participent 33 pays européens.

En 2009, ANEF-FORE a accordé 1,65 million d'euros de subventions pour soutenir 193 projets relevant des actions décentralisées du programme EFTLV, permettant ainsi d'améliorer la qualité de l'éducation et de la formation grâce à des transferts de connaissances et des échanges d'expériences. Selon les publics concernés et les actions condui-

tes, les projets sont rattachés à 4 programmes européens, qui sont: Comenius, Erasmus, Leonardo Da Vinci et Grundtvig.

ANEF-FORE cofinance des actions initiées par des organismes luxembourgeois d'éducation et de formation en partenariat avec des structures étrangères. Les subventions accordées permettent à des élèves, des étudiants, des enseignants et des formateurs de se rendre à l'étranger pour suivre des formations ou des stages. Outre ces échanges, les projets soutenus par le programme EFTLV portent également sur des travaux conduits avec des partenaires étrangers, des transferts de bonnes pratiques visant à améliorer la formation et des transferts d'innovations, c'est-à-dire par exemple la mise en application de pédagogies innovantes.

Par ailleurs, ANEF-FORE a tenu récemment une assemblée générale qui a élu un nouveau président: Gérard Zens. Il succède à Jeannot Hansen, qui a présenté sa démission et à qui l'assemblée générale a rendu hommage pour son engagement sans faille lors de la création

et de la mise en place de l'asbl ANEF-FORE. Jeannot Hansen a été nommé président honoraire.

SAMEDI 24 AVRIL
8h30-16h00

Limpertsberg
45, rue de l'Avenir

PRECOCE
SPILLSCHOU
MAISON RELAIS

PRIMAIRE

SECONDAIRE

BACCALAURÉAT
INTERNATIONAL

www.waldorf.lu



PROGRAMME DE FORMATION

MAI-JUIN 2010

INTITULÉ	DATES	HORAIRE	PRIX
MANAGEMENT DE LA QUALITE			
S Mise en place d'un système qualité ISO 9001 – version 2008	06.05., 10.06., 23.09., 21.10. et 18.11.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €/par module
S Intégrez un SMQSE dans votre système qualité ISO 9001	08 et 09.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION			
S Elaborez un livret d'accueil du personnel	30.04 et 11.06.2010	8.30 – 17.00 heures et 13.30 – 17.00 heures	300 €
S Formation des formateurs	03 et 04.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Conduire un entretien de recrutement	07 et 08.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Le tutorat pour garantir la bonne insertion de vos nouveaux collaborateurs	10 et 11.06.2010	8.30 – 17.00 heures et 8.30 – 12.00 heures	300 €
S Formateurs occasionnels: Concevez votre kit pédagogique	25.06.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
MARKETING ET COMMERCIAL			
S Kundenservice am Telefon	05.05.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S Expositant et gagnant ou... comment bousiller votre stand	07.05.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S Le consommateur a changé; votre marketing a-t-il aussi changé?	07.05.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S E-mail Marketing	18 et 19.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Techniques de vente avancées pour plus de résultats	20 et 21.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Verhandlungsrhetorik für Verkäufer	10 et 11.06.2010	8.30 – 17.00 heures	450 €
S Comment utiliser le merchandising pour maximiser les ventes de son magasin et optimisez la rentabilité de son investissement	18.06.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S L'accueil professionnel du client: La carte de visite de votre entreprise	29 et 30.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
ACHAT, LOGISTIQUE ET COMMERCE INTERNATIONAL			
S Comment rédiger et gérer les appels d'offres	11.05.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S Comment analyser et comparer les offres	12.05.2010	8.30 – 17.00 heures	195 €
S Sélectionnez et évaluez les meilleures sources d'achat	06 et 07.07.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE			
S Analyse financière, contrôle de gestion et contrôle interne	06 et 07.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Trésorerie et gestion des flux financiers en entreprises	17 et 18.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Connaissances et raisonnements comptables essentiels pour mieux analyser et dialoguer	14, 15.06. et 28.06.2010	8.30 – 17.00 heures	590 €
SÉCURITÉ, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT			
S Grillez la cigarette dans votre entreprise – de la réflexion à la concrétisation	03.05.2010	13.30 – 17.00 heures	150 €
EFFICACITÉ PERSONNELLE ET ASSERTIVITÉ			
S Apprenez le self-coaching pour assurer votre évolution	01 et 02.07.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
ORGANISATION ET SECRETARIAT			
S Augmenter ses résultats par une organisation de travail efficace	03 et 04.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Effiziente Chefentlastung durch die qualifizierte Sekretärin	17 et 18.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
MANAGEMENT, LEADERSHIP ET TEAMWORK			
S Augmentez la performance de votre équipe par un leadership adapté	10 et 11.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Management de proximité: Comment devenir chef de son équipe	18,19.05 et 15.06.2010	8.30 – 17.00 heures	550 €
S L'équipe et moi, une influence réciproque	20 et 21.05.2010	8.30 – 17.00 heures	420 €
S Erfolgreiches Konfliktmanagement	20 et 21.05.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Savoir gérer un projet	01 et 02.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Gestern Mitarbeiter – heute Führungskraft	10 et 11.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
S Impliquez vos équipes dans la résolution de problèmes et augmentez la productivité de votre entreprise	14 et 15.06.2010	8.30 – 17.00 heures	390 €
COMMUNICATION			
S Récupérer efficacement ses créances par téléphone	03.05.2010	08.30 – 17.00 heures	195 €
S Améliorez votre choix pour vous faire entendre	04.05.2010	08.30 – 17.00 heures	195 €
S Verhaltens- und Argumentationstraining für Führungskräfte	05 et 06.05.2010	08.30 – 17.00 heures	390 €
S Trainieren Sie Ihre Schlagfertigkeit	06.05.2010	08.30 – 17.00 heures	195 €
S Savoir négocier	10 et 11.05.2010	08.30 – 17.00 heures	450 €
S Langage corporel ou...ce que les gestes peuvent dévoiler	01.06.2010	08.30 – 17.00 heures	195 €
S Fragekompetenz für Führungskräfte. Mit effektiver Fragetechnik zum Erfolg	30.06.2010	08.30 – 17.00 heures	195 €
BUREAUTIQUE			
S Access – Concepteur de bases de données	10, 11 et 17.05.2010	8.30 – 17.00 heures	550 €
S Access – Développement de requêtes	16.06.2010	8.30 – 17.00 heures	220 €
S PowerPoint – Donnez de l'impact à vos visuels et transparents	02.06.2010	8.30 – 17.00 heures	220 €
S Word – Longs documents	09.06.2010	8.30 – 12.00 heures	150 €
S Word – Présentation élaborée de documents	09.06.2010	13.30 – 17.00 heures	150 €

S: Séminaire organisé en partenariat avec l'OLAP et la Chambre des Métiers

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser à:
Luxembourg School for Commerce

Siège: 7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg-Kirchberg

Adresse postale: L-2981 Luxembourg
T: (+352) 42 39 39-220

W: info@lsc.lu – www.lsc.lu
F: (+352) 42 39 39-820



VIENT DE PARAÎTRE

- Langue française
- 88 pages
- Disponible en kiosque



La crise a un coût. Ce coût se mesure en termes de croissance perdue, de chômage qui augmente, d'emplois non créés, de déficits publics qui se creusent, d'endettement qui atteint des niveaux inégalés, de « mur de pensions » qui se rapproche. Pour sortir ensemble de la crise, il faudra que beaucoup de choses changent.

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) est attachée au modèle social luxembourgeois et reste persuadée que c'est ensemble, à la fois avec le Gouvernement et avec les partenaires sociaux, que nous sortirons de cette crise à travers un consensus équilibré et efficace.

« **Comment sortir ensemble de la crise ?** » contient les analyses et propositions de l'UEL face à la crise mondiale sans précédent que nous traversons et qui a mis à mal la pérennité du modèle de développement luxembourgeois

L'UEL est l'organisation faitière du patronat luxembourgeois. A travers ses membres (les organisations et chambres professionnelles patronales), l'UEL représente actuellement environ 24.000 entreprises de toutes tailles et de tous secteurs (artisanat, commerce, industrie, services). Les entreprises représentées par l'UEL emploient environ 80% de l'emploi intérieur total et contribuent au PIB national à hauteur d'environ 85%.

L'UEL regroupe les organisations suivantes :

- Association des Banques et Banquiers, Luxembourg
- Association des Compagnies d'Assurances
- Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg
- Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg
- Confédération Luxembourgeoise du Commerce
- Fédération des Artisans
- Fedil – Business Federation Luxembourg
- Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers

1,2,3,GO

L'entrepreneuriat expliqué aux jeunes



La Business Academy est un nouveau projet pédagogique en Grande Région qui vise à stimuler l'esprit d'entreprise au lycée. Du 14 au 19 mars 2010, une soixantaine d'élèves des lycées Vauban (Luxembourg), Colbert (Thionville) et du Oberstufengymnasium (Merzig) se sont réunis dans un centre de loisirs en Rhénanie-Palatinat pour suivre cette formation interactive. Le but était de sensibiliser les jeunes à la création d'entreprises et de développer leur aptitude à travailler en groupe dans un contexte international en pratiquant des langues étrangères. Business Initiative asbl, qui gère et organise le parcours de plan d'affaires interrégional 1,2,3,GO, a inauguré la première édition de ce projet-phare en éducation

en animant un workshop sur le thème «Entreprendre».

Entreprendre, qu'est-ce que cela signifie? Naît-on entrepreneur ou le devient-on? Comment s'y prendre pour traduire une idée en projet d'entreprise? Quels en sont les motivations et les risques? A quoi sert un plan d'affaires?

Autant de questions posées par Frédérique Gueth (manager d'1,2,3,GO) aux élèves des lycées de Thionville, Luxembourg et Merzig, lors de son introduction sur l'entrepreneuriat animée en trois langues (français, allemand, anglais) le lundi 15 mars au Ferienpark à Hambachtal.

Les réactions, d'abord timides, se sont vite transformées en discussions animées: entreprendre, c'est «créer», «innover», «gérer», «avoir des responsa-

bilités», «s'investir», «s'entourer», a-t-on pu entendre.

■ Une semaine pour construire son projet d'entreprise

L'esprit d'équipe était un des thèmes-clés de la présentation. L'entrepreneur n'est pas un homme/une femme à tout faire, il/elle doit aussi savoir combler ses lacunes en s'alliant avec d'autres personnes. La constitution d'une équipe polyvalente et complémentaire, ainsi que la présence de partenaires fiables, contribuent largement au succès d'un projet d'entreprise. Un réseau de connaissances doit donc être développé dès le début par les jeunes créateurs. Par ailleurs, entreprendre, c'est aussi apprendre. L'apprentissage est un facteur-clé de succès pour développer des compétences entrepreneuriales, managériales et de gestion en vue de pérenniser un projet d'entreprise, qui se veut être, souvent, un projet de vie.

Mais pour créer, il faut d'abord avoir la bonne idée. Souvent, on peut la trouver en observant son environnement de façon attentive pour détecter les opportunités d'affaires dans la vie de tous les jours.

Et si on n'a pas d'idées? Dans ce cas, il reste toujours la reprise d'entreprise, une solution proposée de plus en plus souvent par des chefs d'entreprises qui veulent partir à la retraite ou exercer une autre activité. Même s'il y a des risques à considérer (perte de confiance possible de la part des clients, des employés ou des fournisseurs), cela reste une bonne alternative à la création proprement dite car le savoir-faire, la réputation et le réseau de contacts sont déjà établis.

Répartis dans des groupes tri-nationaux d'environ cinq personnes, les élèves ont eu le reste de la semaine pour s'initier aux différents aspects d'un plan d'affaires (aspects juridiques, économique-commerciaux, financiers et gestion des ressources humaines) et pour construire leur projet d'entreprise. Le dernier jour, ils ont défendu leur projet en français, en anglais et en allemand devant un jury composé d'entrepreneurs confirmés.

Après une semaine intense de formations et riche en échanges, les professeurs Denis Bader, Maxim Lehmann (lycée Vauban), Nathalie Wallerich, Zohra Chelda (lycée Colbert), Heri-

bert Kunz et Kirsten Falk (BBZ Merzig) se sont félicités de l'initiative qui a donné aux jeunes un avant-goût à la vie professionnelle. De plus, à en croire les commentaires des élèves, les profes-

seurs n'étaient pas seuls à être enthousiastes et à souhaiter renouveler cette expérience enrichissante.

Appel à projets

Vous avez un projet innovant?

Rendez-vous sur www.123go-networking.org et déposez une courte description de votre projet via le formulaire en ligne.

S'il est accepté par notre comité de lecture selon les **4 critères d'accès** (innovation, faisabilité économique, implantation géographique en Grande Région, pas de financement par du capital à risque), vous entrez dans le réseau 1,2,3,GO et recevrez du coaching gratuit pour l'élaboration de votre plan d'affaires!

A vos agendas

Ne ratez pas les prochains événements 1,2,3,GO:

- 27 avril: Conférence sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises au château de Colonster à Liège
- 16 juin: Événement des 10 ans d'1,2,3,GO à la Chambre de Commerce du Luxembourg.

NOS PARTENAIRES FINANCIERS:



BIP Investment Partners, Ceratizit S.A., La Luxembourgeoise, Adecco

NOS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS:



NOS PARTENAIRES MEDIAS:



Format S.à.r.l.

ORGANISE PAR:



Créez votre entreprise innovante!
Des entrepreneurs aident des entrepreneurs

123GO
10 ANS

- Un réseau d'experts de la Grande Région
- Coaching gratuit
- Parcours annuel de plan d'affaires
- 65 000€/an de soutien financier
- Renseignements et inscription gratuite en toute confidentialité sur notre site web

www.123go-networking.org

Bilan de l'Année européenne de la créativité et de l'innovation 2009 au Luxembourg

Quand la rencontre entre l'éducation, la culture et l'économie crée de nouvelles perspectives



(de g. à d.) Michel Lanners, premier conseiller de Gouvernement au ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle; Ernst Moutschen, chef de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg; Octavie Modert, ministre de la Culture; Marco Valentiny, président de Luxinnovation, l'Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche; Gilles Schlessler, directeur de Luxinnovation, l'Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche

Le 11 mars dernier, la ministre de la Culture, Octavie Modert, le premier conseiller de Gouvernement au ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, Michel Lanners, ainsi que le président de Luxinnovation, l'Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche, Marco Valentiny, ont présenté le bilan officiel de l'Année européenne de la créativité et de l'innovation 2009 au Luxembourg. La conférence de presse organisée à cet effet a été l'occasion de revenir sur la multitude d'activités proposées tout au long de l'année.

Dans son allocution, Ernst Moutschen, chef de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, qui accueillait la présentation à la Maison de l'Europe, a rappelé les objectifs de cette Année européenne. Initiative de la Commission européenne, l'Année européenne de la créativité et de l'innovation (AECI) visait à faire prendre conscience de l'importance de la créativité et de l'innovation comme atouts majeurs du développement personnel, économique et social.

■ Une année riche en événements et en enseignements

Au Luxembourg, les coordinateurs de l'AECI ont mis en œuvre un programme varié s'articulant autour de trois axes:

- l'apprentissage et la formation continue;
- la diversité culturelle et artistique;
- l'économie, l'innovation et la recherche.

Une cinquantaine de projets labellisés «AECI» recensés sur le site Internet de l'Année, 134 dossiers reçus lors de la première édition du concours national de créativité Génial! dans les écoles et une Semaine de la créativité et de l'innovation sont quelques exemples du véritable bouillonnement d'initiatives de cette année européenne au Luxembourg. Au-delà des chiffres, ce sont les nouvelles passerelles jetées entre des domaines aussi variés que la culture, l'éducation, les technologies, le design, l'économie ou les sciences qui ont créés le véritable succès de l'AECI. En décloisonnant les processus créatifs, elles ont fait prendre conscience au public de l'aspect fondamentalement pluridisciplinaire de la création.

■ La Semaine de la créativité et de l'innovation, point d'orgue de l'Année

Plus d'une trentaine d'entreprises, d'institutions culturelles et scolaires, ainsi que diverses associations ont fait du slogan de l'Année européenne «Imaginer. Créer. Innover.» une réalité lors de la Semaine de la créativité et de l'innovation. 71 ateliers, expositions, conférences et démonstrations ont attiré quelque 15.000 visiteurs et quelque 400 élèves durant les 9 jours de la Foire de Printemps autour de différentes thématiques journalières: Europe, Culture, Art culinaire, Design, Education, Innovation, Architecture, Recherche, Environnement et Jeunes. La Semaine a ainsi réussi avec brio le challenge de promouvoir des attitudes créatives et novatrices au cœur d'un événement public.

■ Génial!: un concours à idées innovantes pour tous les jeunes

Aider les jeunes à découvrir leur talent de créateurs et à développer leur esprit d'innovation, tel est l'objectif du grand concours d'idées innovantes Génial! lancé dans toutes les écoles fon-

damentales et les lycées du pays en 2009. Sur les 134 projets remis aux organisateurs, 18 élèves ont été récompensés, dans 4 catégories pour leurs idées particulièrement inventives. L'initiative, soutenue par le ministère de l'Éducation nationale et de la Formation Professionnelle, a d'ailleurs connu un tel engouement qu'une seconde édition a été lancée au début de l'année 2010.

■ Des outils de l'innovation au service de la compétitivité

Développer une démarche d'innovation, protéger ses idées créatives, intégrer le design dans sa démarche de création pour gagner en compétitivité: autant de

sujets qui ont interpellé les créateurs, entrepreneurs et chercheurs tout au long de l'Année. Car l'AECI, qui s'inscrit dans un contexte économique plus difficile, se voulait aussi un message et une source d'inspiration pour celles et ceux qui veulent créer des produits, services ou procédés à forte valeur ajoutée, contribuant ainsi au développement économique et sociétal.

■ Capitaliser les expériences, pérenniser les actions

Le bilan positif de cette Année de la créativité et de l'innovation au Luxembourg ouvre de nouvelles perspectives de développement et de coopérations.

Un ouvrage illustré «Luxembourg Goes Creative» tiré à 2.000 exemplaires et co-édité par Luxorr, la société de gestion de droits, répertorie toutes les expériences de l'AECI au Luxembourg. Cet ouvrage informe aussi le grand public sur l'importance de la propriété intellectuelle et des droits d'auteur pour le créateur, la culture et l'économie. Les partenaires entendent enfin poursuivre leur collaboration, comme c'est le cas pour le concours Génial! et pour une exposition «La Recherche, notre Futur» qui se tiendra lors de la Foire de Printemps 2010. Nul doute que 2009 aura fait souffler un vent nouveau sur la créativité et l'innovation au Luxembourg. ■

Retrouvez toutes les informations sur l'AECI 2009 au Luxembourg sur les sites Internet:

www.creativite-innovation.lu et www.genial.lu et

Luxinnovation, Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche

M. Xavier Feller, Responsable Communication et Promotion

Tél.: (+352) 43 62 63-1 – E-mail: xavier.feller@luxinnovation.lu

Contact AECI 2009:

Luxinnovation, Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche

Mme Françoise Bisteur – Chef de Projet – Tél.: (+352) 43 62 63-1 – E-mail: francoise.bisteur@luxinnovation.lu

Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle

Mme Elisabeth Reisen, Professeur – Chargée de mission – Tél.: (+352) 247-85141 – E-mail: elisabeth.reisen@men.lu

Ministère de la Culture, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Mme Barbara Zeches – Attachée de Gouvernement – Tél.: (+352) 247-86616 – E-mail: barbara.zeches@mcesr.etat.lu

Luxinnovation

La 3^e édition du magazine Focus consacrée à la stimulation de la «**croissance verte**» au Luxembourg

Premier magazine professionnel au Luxembourg consacré aux enjeux de l'innovation et de la recherche, «FOCUS on Research and Innovation in Luxembourg» recense l'actualité de l'innovation, ainsi que les récents développements en matière de stratégie de diversification économique. Après les secteurs de l'automobile et du spatial, la 3^e édition du magazine offre un aperçu complet du domaine des éco-technologies et du développement durable au Luxembourg.

«Luxinnovation édite ce magazine professionnel afin d'informer les décideurs internationaux de l'actualité luxembourgeoise en termes de recherche, développement et innovation (RDI). Au-delà d'un simple état des lieux, FOCUS apporte une réelle analyse des facteurs-clés de la compétitivité des acteurs luxembourgeois à travers l'actualité de la RDI», résume Lena Martensson, rédactrice en chef de «FOCUS on Research and Innovation in Luxembourg». Et de rajouter quant à la thématique de ce 3^e numéro: «Les

technologies environnementales sont appelées à devenir un atout dans la stratégie de diversification économique du Luxembourg. Il apparaissait donc important de consacrer une édition à ce sujet».

Le Gouvernement, déterminé à apporter son soutien au développement du jeune secteur des éco-technologies, a renforcé les diverses mesures de soutien financier existantes. Lutter contre le réchauffement climatique, gagner en efficacité énergétique, stimuler la production d'énergies renouvelables



et réduire l’empreinte environnementale d’une façon générale constituent des opportunités réelles pour stimuler une «croissance verte» au Luxembourg. Les thématiques abordées dans cette 3^e édition, dans laquelle on retrouve également un panorama des acteurs du domaine des éco-technologies, illustrent donc ces priorités.

«FOCUS on Research and Innovation in Luxembourg»:

- est publié par Luxinnovation en collaboration avec le ministère de l’Economie et du Commerce extérieur, Luxembourg for Business, la Chambre de Commerce et le Fonds National de la Recherche;
- promeut la recherche et l’innovation au Luxembourg auprès d’un public national et international;

- présente les récents succès des entrepreneurs luxembourgeois, ainsi que les actualités des équipes nationales de recherche;
- offre différentes rubriques: RDI news, entrepreneuriat et innovation, recherche publique, portraits d’entreprises, etc.;
- est diffusé à l’échelle nationale et internationale, tant à l’attention des entreprises, universités et laboratoires de recherche publics, que des investisseurs ou des décideurs;
- est tiré à 15.000 exemplaires et distribué via les ministères, les organisations professionnelles et les ambassades du Luxembourg à travers le monde.

Pour recevoir un exemplaire et pour plus de renseignements, veuillez contacter: Luxinnovation GIE
M. Xavier Feller – Responsable communication et promotion – E-mail: xavier.feller@luxinnovation.lu

Luxinnovation GIE – Agence nationale pour la promotion de l’innovation et de la recherche
7, rue Alcide de Gasperi – L-1615 Luxembourg – Kirchberg
Tél.: (+352) 43 62 63-1 – Fax: (+352) 43 81 20 – E-mail: info@luxinnovation.lu

Pour rester informé, consultez régulièrement le site Internet de Luxinnovation: www.luxinnovation.lu ainsi que le portail luxembourgeois de l’innovation et de la recherche: www.innovation.public.lu

Construction durable

Partager les initiatives en faveur de l’éco-construction

Les acteurs de la construction de Champagne-Ardenne, de Wallonie et du Grand-Duché de Luxembourg se sont rassemblés il y a quelques semaines lors du séminaire transfrontalier sur la construction durable: «Partage d’initiatives pour l’éco-construction», à Charleville-Mézières. Avec le développement des modes de construction plus respectueux de l’environnement, de la santé et du confort des habitants, le secteur du bâtiment évolue fortement.

Co-organisé* entre autres par les acteurs luxembourgeois: Luxinnovation, l’Agence nationale pour la promotion de

l’innovation et de la recherche et le ministère de l’Economie et du Commerce extérieur, ce séminaire a réuni 130 acteurs du bâtiment au sens large (maîtres d’ouvrages publics et privés: élus, services techniques des états et des collectivités, bailleurs, constructeurs – maîtres d’œuvre: architectes, bureaux d’étude – entreprises et organismes de formation). Une trentaine de participants luxembourgeois a été recensée, témoignant ainsi de l’intérêt pour la thématique au Grand-Duché.

Les objectifs de cet événement étaient de donner aux organisateurs et participants la possibilité de mettre en commun

leurs expériences et d’en tirer des enseignements, de faire émerger des pistes de développement et d’initier des coopérations transfrontalières durables.

Ce séminaire fut donc l’occasion d’un temps d’échange inédit autour des expériences conduites par des professionnels sur les thèmes de la formation, du cadre réglementaire, des techniques et matériaux innovants et des dispositifs d’accompagnement technique et financier des projets. Le programme s’est articulé autour de plusieurs questions.

- Comment former les professionnels aux nouvelles techniques? Comment

* Soutenu par la région Champagne-Ardenne, le Grand-Duché du Luxembourg et la Wallonie, ce séminaire a été organisé par l’ARCAD/PQE (Champagne-Ardenne), l’AREF (Champagne-Ardenne), CARINNA (Champagne-Ardenne), le Cluster CAP 2020 (Wallonie), le Cluster éco-construction (Wallonie), le pôle IAR (Champagne-Ardenne), Luxinnovation (Luxembourg) en partenariat avec la délégation Champagne-Ardenne de l’ADEME, l’ALE 08, l’association éco-territoires, la CADEV, la CAPEB 08, la CCI 08, la CMA 08 (Chambre de Métiers et d’Artisanat des Ardennes), le CRITT- Mds, le CROA Champagne- Ardenne, la DDT 08, la FFB 08 (Fédération Française du Bâtiment des Ardennes)

faire évoluer la «culture métier» des professionnels pour y intégrer les principes de la construction durable?

- Quel cadre législatif et réglementaire pour faire évoluer le secteur de la construction et encadrer ses nouvelles formes? Quelles mesures incitatives les pouvoirs publics et acteurs privés peuvent-ils mettre en œuvre pour accompagner et accélérer le changement?
- Comment faire émerger des matériaux innovants répondant aux exigences de la construction durable? Comment les faire reconnaître (caractérisation, assurabilité)? Les diffuser massivement et les mettre en œuvre?
- Comment passer d'expériences isolées à une utilisation massive des pratiques de construction durable?

Des présentations sur les opportunités et les freins au développement pour la construction durable, les politiques publiques mises en place dans les régions, ainsi que 3 projets exemplaires illustrant les différents visages de la construction durable se sont succédés en matinée. 7 intervenants luxembourgeois dont 3 du ministère de l'Économie et du Commerce extérieur ont exposé les politiques publiques mises en place au Grand-Duché.

L'après-midi était consacrée à des ateliers de travail dont le 4^e a été organisé et animé par le cluster des éco-technologies et du développement durable au Luxem-



bourg, EcoDev. Les premiers retours ont été présentés en séance plénière en fin de journée.

- Atelier 1, formation continue – Comment former les professionnels aux modes de construction durable?
- Atelier 2, encadrement de la construction durable – Quelle réglementation pour quels effets?
- Atelier 3, innovation et renouvellement des techniques et matériaux – Comment passer de l'expérimentation à l'utilisation en masse des nouveaux matériaux?
- Atelier 4, accompagnement de la construction durable – Quels sont les outils (techniques et financiers)

pour accompagner et encourager la construction durable?

Cette journée s'est achevée sur l'intervention de monsieur Paparella, analyste socio-économique de l'unité construction, équipements à pression et métrologie de la Commission européenne – Direction Générale Entreprise et Industrie, qui a présenté les dispositifs en cours au niveau européen.

Les éléments développés à l'occasion du séminaire ont permis de dégager des pistes de travail et de réflexion qui pourront être conduites conjointement ou en parallèle pour faire progresser la construction durable. ■

Contact: Luxinnovation GIE – M. Laurent Magi – E-mail: laurent.magi@luxinnovation.lu

Luxinnovation GIE – Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche
7, rue Alcide de Gasperi – L-1615 Luxembourg – Kirchberg

Tel: (+352) 43 62 63-1 – Fax: (+352) 43 81 20 – E-mail: info@luxinnovation.lu

Pour rester informé, consultez régulièrement le site Internet de Luxinnovation: www.luxinnovation.lu ainsi que le Portail luxembourgeois de l'innovation et de la recherche: www.innovation.public.lu

CRP Henri Tudor

PME: protégez vos informations!

Aujourd'hui, l'entreprise ne peut plus se passer de l'informatique, qui est devenu un élément incontournable de sa gestion. L'information doit donc y être disponible à tout moment et depuis n'importe

quel poste... mais est-elle vraiment en sécurité?

Nombre d'entreprises, et ce peu importe leur taille et leur spectre d'activité, connaissent des difficultés en la matière: beaucoup ont, entre autres, été

victimes d'intrusions dans leur système d'information. Il est donc primordial de se protéger.

La mise en place de solutions de sécurité, que ce soit par des produits ou des services, est trop souvent consécutive à



des attaques comme celles-ci, qui peuvent avoir occasionné de graves dégâts pour l'entreprise; sans compter que leurs responsabilités peuvent être personnellement engagées, civilement et pénalement.

Pourtant, les investissements nécessaires pour pallier ce risque sont de loin inférieurs aux conséquences financières de ces attaques.

Protéger son entreprise et ses actifs relève du devoir et de la responsabilité de ses dirigeants, que ce soit en matière légale ou économique. Au-delà de la législation, c'est toute la crédibilité de l'entre-

prise qui peut être remise en cause suite à un incident concernant la sécurité de l'information.

Du dé clic à la mise en place d'un système de management de la sécurité de l'information, le Centre de Recherche Public Henri Tudor accompagne les PME.

Depuis quelques années, les ingénieurs du CRP Henri Tudor travaillent avec les entreprises luxembourgeoises pour identifier et construire des démarches d'accompagnement outillées afin de leur permettre de gérer elles-mêmes la sécurité de leur information et protéger ainsi leurs actifs. L'objectif pour ces entreprises est d'intégrer une démarche proactive et plus seulement réactive. De l'identification des enjeux au pilotage de la sécurité de l'information, les services outillés prennent en considération le contexte de l'entreprise, permettent de s'adapter à sa maturité en sécurité de l'information et d'établir le plan d'accompagnement qui satisfait au mieux les objectifs à atteindre.

Tout comme une bonne politique de sécurité se doit d'être partagée et comprise

par tous, la mise en œuvre d'un plan de sécurité de l'information s'impose de plus en plus à toutes les entreprises, quelles que soient leurs tailles.

Le CRP Henri Tudor et le ministère de l'Economie et du Commerce Extérieur (MECO) invitent donc les PME, le 27 avril 2010 de 16h00 à 19h00, au sein du CRP Henri Tudor à une rencontre autour des enjeux de la sécurité de l'information dans les PME.

Cette rencontre sera l'occasion de parler des avancées effectuées sur cette thématique, des expériences rencontrées, de vos projets mais aussi et surtout de la volonté des équipes du CRP Henri Tudor à travailler encore plus avec vous. Elle permettra de mieux appréhender la législation et la politique étatique en matière de sécurité, de découvrir les guides, modèles et outils simples d'amélioration qui vous sont spécifiquement destinés, et surtout d'échanger avec d'autres PME plus expérimentées sur cette thématique.

Informations et inscriptions sur le site Internet: www.sitec.lu. ■

Technoport

Codasystem SA prend son envol



Le CRP Henri Tudor a annoncé la sortie de Codasystem SA, la société à l'origine du logiciel Shoot&Proof qui permet, entre autres, de certifier la photographie numérique, de son incubateur technologique Technoport®.

Après 5 années d'hébergement, Codasystem SA devient la quinzième société à sortir de l'incubateur Technoport® avec succès. Elle poursuit désormais son développement dans de nouveaux bureaux à Esch-sur-Alzette, afin de renforcer sa présence sur le territoire.

Un accord de distribution avec un opérateur télécom luxembourgeois reconnu et une flotte d'appareils mobiles équipée avec Shoot&Proof en augmentation de 40 % par trimestre scelle la nécessité d'un tel développement. Codasystem SA est le dépositaire de Shoot&Proof, un outil intégré de gestion de photos et d'informations pour les activités terrain où les photos sont horodatées, géolocalisées, indexées, stockées, certifiées et facilement partageables. De nombreuses fois récompensée pour son innovation (Top Innovator GSMA, Red Herring 100, Orange Innovation Trophy, Fntc...), la solution Shoot&Proof est aujourd'hui utilisée par des entreprises de renommée mondiale dans des secteurs aussi divers que la construction, l'assurance, l'immobilier, la distribution, le merchandising, le nettoyage, la sécurité, l'engineering, le transport. Elle répond également aux besoins des particuliers, à la recherche d'un système d'hébergement et de partage sécurisé de photos numériques de qualité.

Outre la possibilité de certifier les photos, Shoot&Proof permet la remontée d'informations terrain afin de suivre en temps réel une prestation. Grâce à son utilisation embarquée sur un PDA ou smartphone ainsi qu'à sa plateforme web, la solution Shoot&Proof répond aux besoins de mobilité et de gestion des informations terrain en temps réel. L'utilisateur a ainsi la possibilité de recevoir des formulaires ou questionnaires sur son appareil mobile, et de les remplir directement sur le lieu de l'intervention. Via une connexion GPRS, UMTS ou EDGE, les données cryptées sont immédiatement envoyées sur les serveurs de Codasystem. Elles sont consultables et partageables sur une plateforme web dédiée. L'utilisateur accède alors à une multitude d'informations: rapports Excel, rapport PDF, résumé des interventions, outil de recherche photo... ■



DESIGN CITY

LUXEMBOURG

EDITION Ø

BY MUDAM

23 : 04 > 06 : 06 - 2010

Design as a philosophy of life
(and of the city).
A series of events highlighting industrial
and urban design in different parts of
the City of Luxembourg:

OUTDOOR DESIGN ROUTE
DESIGN FLEA MARKET / SCREENINGS
CREATORS' MARKET / WORKSHOPS
CONFERENCES...

LECTURE* BY PAUL FLOWERS

Vice President of Design for GROHE and winner
of the 40 under 40® award and the red dot
design award in 2006, 2007, 2008 and 2009

The red dot award is one of the most prestigious design
competitions in the world and the newest prize 40 under
40® is an annual award program directed to support
new and emerging design talents, that will influence
the near future of European design, thinking and theory.

TUESDAY 02 : 06 : 10 at 6.30PM

CHAMBRE DE COMMERCE

7, Rue Alcide de Gasperi - Luxembourg Kirchberg

*English language

DESIGN CITY.lu



COLLABORATION:

MUDAM
LUXEMBOURG
MUSEE D'ART MODERNE
GRAND-DUC JEAN

VILLE DE
LUXEMBOURG

PARTNERS:

firstfloor
by Proxima

ME

BUROtrend

SUPPORTERS:

Agence Luxembourgeoise d'Action Culturelle /
AudioVision / Design Friends /
Fondation de l'Architecture et de l'Ingénierie /
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur /
Luxinnovation / TF France / Serralunga

CHAMBRE DE
COMMERCE
LUXEMBOURG

Human
Cities
Festival
humancities.eu

Projet «PIBien-être» luxembourgeois

Conférence-débat: Vers d'autres mesures de la richesse et du bien-être

Organisée conjointement par le Conseil Economique et Social (CES) et le Conseil Supérieur pour un Développement Durable (CSDD), la conférence-débat «Vers d'autres mesures de la richesse et du bien-être», qui s'est déroulée le 1^{er} mars dernier, a lancé officiellement le projet «PIBien-être» au Luxembourg. La conférence, qui invitait à la réflexion et au débat, était la première sur la mesure du bien-être au Luxembourg et s'adressait à tous les acteurs institutionnels et de la société civile.

Le président du CES, Serge Allegrezza, a ouvert le débat, en rappelant dans un premier temps, le contexte économique dans lequel le PIB est né: créé en 1932 suite à la Grande Dépression, le PIB est devenu un indicateur très populaire car, fondé sur des normes internationales précises, il permet d'effectuer des comparaisons des espaces économiques, dans le temps et dans l'espace. Serge Allegrezza a toutefois souligné que le niveau de PIB, qui n'est en définitive qu'une mesure de la production marchande, n'est pas suffisant pour mesurer à lui seul le niveau de vie d'un pays et le bien-être de ses habitants, des notions qui recouvrent une réalité plus complexe et diverse. Selon lui, le plus difficile reste néanmoins de définir la notion de «bien-être».

Qu'en est-il du projet «PIBien-être» luxembourgeois? Ce dernier s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du programme gouvernemental de juillet 2009. A cette date, un groupe composé de membres du CES et du CSDD a été mis en place afin de développer un indicateur de bien-être complétant l'indicateur traditionnel PIB. Ce groupe s'appuie, au niveau méthodologique et statistique, sur l'Observatoire de la Compétitivité et le STATEC. Quant à la réflexion conceptuelle et à l'analyse à proprement parler, elles se feront sur base

de travaux nationaux et internationaux (notamment les recommandations du rapport Stiglitz-Sen-Fitoussi).

Pour associer au mieux la société civile luxembourgeoise, Serge Allegrezza a indiqué qu'une vaste consultation est prévue. Il est ainsi envisagé de conduire trois workshops autour des thèmes que sont la «Réforme du PIB», la «Qualité de la vie» et la «Durabilité». Un site Internet sera également créé pour recueillir les commentaires et les propositions des citoyens. A l'issue de ces travaux, un rapport sera rédigé par les deux institutions à l'attention du gouvernement.

Etait invité à cette conférence de lancement Philippe Le Clézio¹ qui a présenté les travaux en France de la *Commission de concertation sur les indicateurs de développement durable*. Ce dernier s'est d'abord intéressé à la question «Pourquoi le PIB par habitant n'est-il pas un indicateur de progrès?», puis il a rappelé que l'objectif premier du PIB est de mesurer la seule production marchande, et non pas la répartition des fruits de la croissance économique. Pendant de nombreuses années, le PIB par habitant et le bien-être ont été assimilés sans que cela ne pose de véritables problèmes dans la mesure où la croissance étant suffisamment élevée pour que tout le monde en bénéficie au travers des avancées sociales. Avec les chocs pétroliers des années 1970 et la mondialisation croissante sont apparues les premières limites majeures du PIB en tant qu'indicateur de bien-être: celui-ci ne dit rien de la répartition de cette production marchande, ne permet pas d'appréhender complètement les atteintes causées à l'environnement par les modes de développement et ignore la production domestique et bénévole.

Partant, il n'est pas suffisant pour mesurer le bien-être des sociétés. Le rap-

port Brundland² a marqué le début d'une nouvelle ère en formulant le concept de développement durable, à savoir «un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs». Le PIB ne renseignant rien sur ces problématiques, une demande de plus en plus forte a émergé pour l'élaboration de nouveaux indicateurs à même de renseigner sur les évolutions de nos sociétés au regard des impératifs qu'implique l'avènement d'un mode de développement durable (impératifs économiques, sociaux et écologiques). Le passage du concept de «plus-avoir» à celui de «mieux-être» implique la définition d'un nouveau modèle de société, ce qui entraînera inévitablement des bouleversements et des ruptures.

Philippe Le Clézio a ensuite précisé qu'il favorisait, pour des raisons méthodologiques, la logique du tableau de bord aux indicateurs agrégés ou composites (notamment l'Indicateur de Développement Humain, l'IDH, des Nations-Unies). Afin que les citoyens soient parfaitement en mesure d'assimiler et de comprendre l'évolution de cet ensemble de données pour ensuite peser sur les choix des gouvernements, trois défis doivent être relevés: (1) améliorer la connaissance statistique des volets environnemental et surtout social du développement durable, en particulier la robustesse, la fréquence de mise à jour et l'actualité des indicateurs; (2) faire participer les citoyens à l'élaboration de ces indicateurs; (3) réaliser un tableau de bord avec une présentation simple et pédagogique qui permettra une diffusion la plus large possible pour finir par constituer, en particulier dans les médias, une référence commune des débats sur le progrès de nos sociétés.

Par ailleurs, Philippe Le Clézio a présenté succinctement les indicateurs de la

¹ Président de la commission de concertation sur les indicateurs de développement durable du Conseil économique, social et environnemental de France et Rapporteur de l'avis «Les indicateurs du développement durable et l'empreinte écologique»

² Du nom de la présidente de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement

stratégie de développement durable qui sont répartis, dans le cas français, en deux niveaux. Au premier niveau, le tableau de bord est composé de 15 indicateurs «phares», auxquels s'ajoutent 5 indicateurs de contexte. Au second niveau se retrouvent 35 indicateurs. 20 indicateurs supplémentaires sont classés «à développer» et ont trait, notamment, à la qualité du travail, à la formation continue, à l'accès au logement, à la quantité de nitrates dans l'eau.

Les échanges avec le public et les débats qui ont suivis la conférence ont porté principalement sur la collecte des données, sur l'implication de la société et des citoyens dans le projet et sur la quantification de ce qui ne l'est pas. Philippe Le Clézio a également souligné que certains pays en voie de développement (PED), sachant qu'ils ne pourront pas se développer comme les pays occidentaux l'ont fait, sont d'ores et déjà dans une réflexion sur la recherche d'un nouveau modèle de croissance.

Raymond Weber, le président du CSDS, a conclu la conférence, en soulignant que le terme «mieux-être» doit être privilégié à celui de «bien-être». Il a également rappelé que la mort du PIB n'avait



pas été proclamée et que le recours à cet indicateur était indispensable pour mesurer la production marchande. Il ne s'agit pas de remplacer l'indicateur PIB, mais de

compléter l'image que ce dernier donne de la situation d'une économie et du bien-être de ses composantes.

Economie européenne

L'emploi en recul dans la zone euro

Selon Eurostat, une première estimation pour le quatrième trimestre 2009 fait état d'une baisse de 0,2 % de l'emploi dans la zone euro et de 0,3 % dans l'UE27. Par rapport au quatrième trimestre 2008, la diminution est estimée respectivement à -2,0 % et -2,1 %.

Le nombre de personnes ayant un emploi dans la zone euro (ZE16) a diminué de 0,2 % (347.000 personnes) au quatrième trimestre 2009 par rapport au trimestre précédent, selon des estimations provisoires basées sur les comptes nationaux et publiées par Eurostat, l'Office statistique de l'Union européenne. Au cours de la même période, le nombre de personnes ayant un emploi dans l'UE27 a baissé de 0,3 % (583.000 personnes). Au troisième trimestre 2009, l'emploi avait reculé de 0,5 % dans les deux zones. Ces

chiffres sont corrigés des variations saisonnières.

Des baisses d'emploi ont été enregistrées dans l'industrie manufacturière (-1,1 % dans la zone euro et -1,0 % dans l'UE27), la construction (respectivement -0,4 % et -0,7 %) ainsi que dans le commerce, les transports et les communications (-0,5 % dans les deux zones). Les activités financières et les services aux entreprises ont diminué de 0,1 % dans la zone euro, mais ont augmenté de 0,1 % dans l'UE27. L'agriculture a crû respectivement de 0,5 % et 0,1 %. Les autres services (incluant principalement l'administration publique, la santé et l'éducation) ont enregistré une hausse de 0,2 % dans les deux zones.

Par rapport au même trimestre de l'année précédente, l'emploi a baissé de 2,0 % dans la zone euro et de 2,1 % dans l'UE27

au quatrième trimestre 2009. Au troisième trimestre 2009, l'emploi avait diminué respectivement de 2,2 % et 2,1 %.

Eurostat estime qu'au quatrième trimestre 2009, 221,1 millions d'hommes et de femmes avaient un emploi dans l'UE27, dont 144,3 millions dans la zone euro. Ces chiffres sont corrigés des variations saisonnières.

Sur l'ensemble de l'année 2009, l'emploi a régressé de 1,8 % (2.721.000 personnes) dans la zone euro et également de 1,8 % (4.021.000 personnes) dans l'UE27, contre respectivement +0,9 % et +0,7 % en 2008.

Ces chiffres trimestriels sur l'emploi fournissent une mesure du volume de la main-d'œuvre qui est cohérente avec celle de la production et des revenus dans les comptes nationaux.



Europe 2020

Une stratégie commune pour sortir de la crise

La Commission européenne vient de publier un document à caractère prospectif sur les objectifs et les initiatives à prendre pour relever les défis de la deuxième décennie du XXI^e siècle. Il s'agit dans les lignes qui suivent de présenter la stratégie commune des 27 Etats membres pour à la fois donner une nouvelle impulsion à l'Union suite à une stratégie de Lisbonne qui n'a pas porté tous les fruits escomptés depuis 2000 et de dessiner les contours de l'action publique européenne pour sortir renforcé de la crise économique la plus importante qu'ait traversée l'ensemble des économies nationales depuis 1945.

L'Europe est confrontée à une période de transformation. La crise a annulé des années de progrès économique et social et révélé les faiblesses structurelles de l'économie européenne. Entre-temps, le monde bouge vite et les défis à long terme, comme la mondialisation, la pression sur les ressources et le vieillissement, s'intensifient. C'est maintenant que l'Union européenne (UE) doit prendre son avenir en main.

L'Europe peut réussir si elle agit collectivement, en tant qu'Union. Nous devons élaborer une stratégie qui nous aidera à sortir plus forts de la crise et fera de l'UE une économie intelligente, dura-

ble et inclusive avec des niveaux d'emploi, de productivité et de cohésion sociale élevés. Europe 2020 offre un aperçu de ce que sera l'économie sociale de marché européenne au XXI^e siècle.

Europe 2020 présente trois priorités qui se renforcent mutuellement:

- une croissance intelligente: développer une économie fondée sur la connaissance et l'innovation;
- une croissance durable: promouvoir une économie plus efficace dans l'utilisation des ressources, plus verte et plus compétitive;
- une croissance inclusive: encourager une économie à fort taux d'em-

ploi favorisant la cohésion sociale et territoriale.

L'UE doit définir les progrès qu'elle souhaite avoir accomplis en 2020. Dans cette optique, la Commission propose de fixer à l'UE les grands objectifs 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 «20/20/20» en matière de climat et d'énergie devraient être atteints (y compris le fait de porter à 30 % la réduction des émissions

si les conditions adéquates sont remplies);

- le taux d'abandon scolaire devrait être ramené à moins de 10 % et au moins 40 % des jeunes générations devraient obtenir un diplôme de l'enseignement supérieur;
- il conviendrait de réduire de 20 millions le nombre de personnes menacées par la pauvreté.

Ces objectifs sont liés et déterminants pour notre succès global. Afin de garantir que chaque Etat membre adapte la stratégie Europe 2020 à sa situation particulière, la Commission propose que ces objectifs de l'UE soient transposés en trajectoires et en objectifs nationaux.

Ces objectifs sont représentatifs des trois priorités que sont la croissance intelligente, durable et inclusive, mais ils ne sont pas exhaustifs: un vaste ensemble d'actions aux niveaux national, européen et international sera nécessaire pour les concrétiser. La Commission présente sept initiatives phares pour stimuler les progrès dans chaque thème prioritaire:

- «Une Union pour l'innovation» vise à améliorer les conditions-cadres et l'accès aux financements pour la recherche et l'innovation afin de garantir que les idées innovantes puissent être transformées en produits et services créateurs de croissance et d'emplois;
- «Jeunesse en mouvement» vise à renforcer la performance des systèmes éducatifs et à faciliter l'entrée des jeunes sur le marché du travail;
- «Une stratégie numérique pour l'Europe» vise à accélérer le déploiement de l'Internet à haut débit afin que les entreprises et les ménages tirent parti des avantages d'un marché numérique unique;
- «Une Europe efficace dans l'utilisation des ressources» vise à découpler la croissance économique de l'utilisation des ressources, à favoriser le passage vers une économie à faible émission de carbone, à accroître l'utilisation des sources d'énergie renouvelable, à moderniser notre secteur des transports et à promouvoir l'efficacité énergétique;
- «Une politique industrielle à l'ère de la mondialisation» vise à améliorer l'environnement des entreprises,

notamment des PME, et à soutenir le développement d'une base industrielle forte et durable, à même d'affronter la concurrence mondiale;

- «Une stratégie pour les nouvelles compétences et les nouveaux emplois» vise à moderniser les marchés du travail et à permettre aux personnes de développer leurs compétences tout au long de leur vie afin d'améliorer la participation au marché du travail et d'établir une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'emplois, y compris en favorisant la mobilité professionnelle;
- «Une plateforme européenne contre la pauvreté» vise à garantir une cohésion sociale et territoriale telle que les avantages de la croissance et de l'emploi sont largement partagés et que les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale se voient donner les moyens de vivre dans la dignité et de participer activement à la société.

Ces sept initiatives phares engageront à la fois l'UE et les États membres. Des instruments européens, notamment le marché unique, des leviers financiers et des instruments de politique extérieure seront pleinement mobilisés pour supprimer les blocages existants et mettre en œuvre les objectifs d'Europe 2020. En réponse aux priorités du moment, la Commission indique ce qu'il convient de faire pour élaborer une stratégie crédible de sortie de crise, poursuivre les réformes du système financier, garantir l'assainissement budgétaire à long terme, et renforcer la coordination au sein de l'Union économique et monétaire.

Une gouvernance économique renforcée devra être instaurée pour obtenir des résultats. Europe 2020 reposera sur deux piliers: une approche thématique mentionnée ci-dessus, combinant priorités et grands objectifs; et l'élaboration de rapports par pays, afin d'aider les Etats membres à mettre en place leurs stratégies de retour à des finances publiques et à une croissance viables. Des lignes direc-

trices intégrées seront adoptées au niveau de l'UE pour couvrir la portée des priorités et des objectifs de l'UE. Des recommandations spécifiques par pays seront adressées aux Etats membres. D'éventuels avertissements politiques pourront être adressés en cas de réponse inadéquate. L'élaboration de rapports d'évaluation dans le cadre d'Europe 2020 et du Pacte de stabilité et de croissance sera effectuée simultanément, tout en distinguant les instruments et en maintenant l'intégrité du Pacte.

Le Conseil européen s'appropriera pleinement la nouvelle stratégie et en sera le point de référence. La Commission suivra les progrès dans la réalisation des objectifs, facilitera les échanges politiques et fera les propositions nécessaires pour orienter l'action et faire avancer les initiatives phares de l'UE. Le Parlement européen constituera une force motrice capable de mobiliser les citoyens et d'agir en tant que co-législateur sur les grandes initiatives. Cette approche en partenariat devrait s'étendre aux comités de l'UE, aux parlements nationaux, aux autorités nationales, régionales et locales, aux partenaires sociaux, aux parties prenantes et à la société civile, afin que chacun participe à la concrétisation de cette vision.

La Commission propose que le Conseil européen approuve – en mars – l'approche globale de la stratégie et les grands objectifs de l'UE, et – en juin – les dispositions détaillées de la stratégie, y compris lignes directrices intégrées et les objectifs nationaux. La Commission attend également avec intérêt l'avis et le soutien du Parlement européen afin qu'Europe 2020 soit un succès.

La Chambre de Commerce se range quant à elle aux ambitions affichées dans la stratégie présentée ci-avant. En tant que partenaire critique dans l'élaboration des politiques publiques au niveau nationale, elle veillera à s'assurer du caractère effectif de la mise en œuvre par les pouvoirs publics luxembourgeois des lignes directrices ainsi définies. ■

Pour davantage de renseignements, voir la revue EURADA-NEW et la Communication de la Commission baptisée Europe 2020, «Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive», COM (2010) 2020

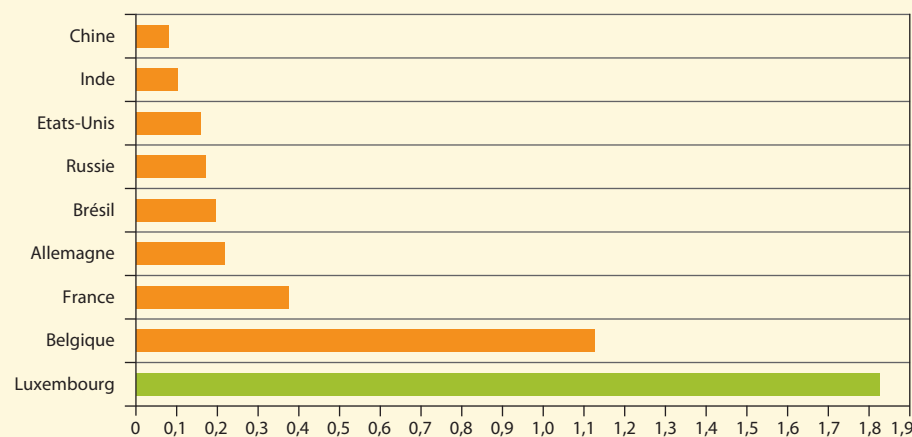
Gros plan sur les exportations de l'industrie luxembourgeoise

Dans sa série de publications «Economie & Statistiques: Working papers du STATEC», le Service central de la statistique et des

études économiques a récemment analysé de plus près le comportement à l'exportation des filiales étrangères implantées dans l'industrie du Luxembourg,

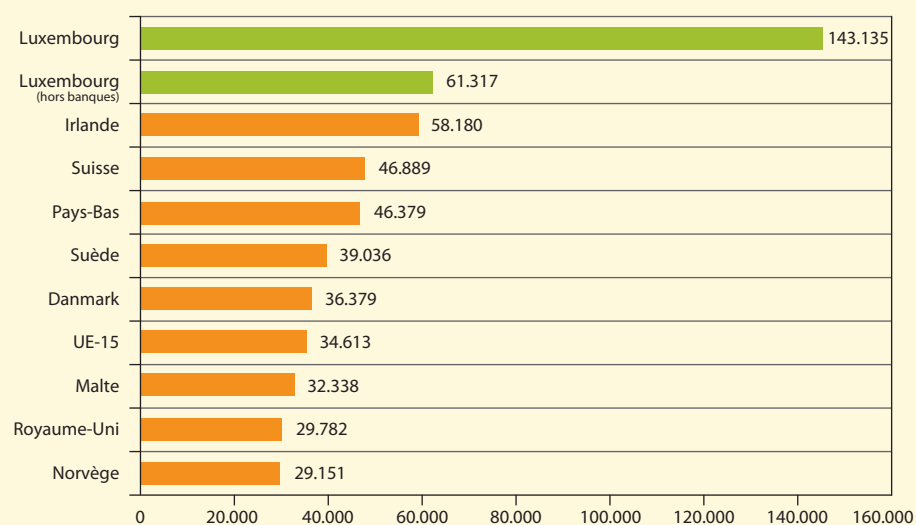
d'une part, et l'orientation des exportations des firmes multinationales, toujours dans le secteur industriel, d'autre part. Dans les lignes qui suivent, la Chambre de Commerce entend présenter et commenter quelques faits saillants de ces deux études. Le lecteur intéressé pourra prendre connaissance de ces deux études sur le site Internet du STATEC (voir bibliographie en fin d'article).

Graphique 1: Stock des investissements directs de l'étranger par rapport au PIB (2008)



Source: FMI

Graphique 2: Investissement étranger direct par personne employée en 2006 (en EUR)



Source: STATEC (Working paper 38)

■ Les exportations industrielles luxembourgeoises et leur élément déclencheur: les investissements directs étrangers

D'emblée, il est intéressant de prendre connaissance du fait que 94 % des exportations de marchandises dans l'industrie sont réalisées à travers des filiales d'entreprises étrangères implantées au Grand-Duché. Dans ce contexte, le STATEC confirme que les exportations sont destinées principalement à nos pays voisins, et ce à concurrence de 56 %. Le STATEC fait appel au concept de «export platform IDE» pour caractériser une situation dans laquelle le Luxembourg, petite économie ouverte, est «contraint [...] de privilégier les facteurs d'attractivité pour les [investissements étrangers directs (IDE)] sur son territoire et les accès aux marchés limitrophes»¹. Ainsi, le Luxembourg constitue une plateforme intéressante pour les investisseurs financiers, lesquels investissent dans l'industrie nationale pour, dans un deuxième temps, exporter les biens, principalement à destination des pays limitrophes. Le même raisonnement est valable en ce qui concerne les services, et notamment les services financiers.

L'élément déclencheur du mouvement ainsi décrit a donc trait aux investissements étrangers directs². D'après

¹ STATEC, WP 37-2010, page 2

² D'après la définition retenue par le FMI, les IDE sont les «investissements qu'une entité résidente d'une économie (l'investisseur direct) effectue dans le but d'acquies un intérêt durable dans une entreprise résidente d'une autre économie (l'entreprise l'investissement direct)»

les données du Fonds monétaire international (FMI), les stocks l'IDE présents au Luxembourg atteignent presque deux fois la valeur du PIB, un niveau très élevé en comparaison internationale (voir graphique 1). Bien que l'ensemble de ces IDE ne concerne pas directement le secteur industriel, il faut souligner le très grand attrait du territoire national pour ce type d'investissements.

Dans sa publication sur l'«*orientation des exportations des firmes multinationales – Etude de cas du secteur industriel du Luxembourg*», le STATEC rapporte l'IDE non pas au PIB, mais aux personnes employées en 2006. A la lecture du graphique 2, ci-avant, il ressort une assise très prononcée des investissements en faveur du secteur bancaire au Luxembourg (comparer les deux barres supérieures du graphique). Néanmoins, le Luxembourg reste en tête du classement d'IDE par salarié (61.317 EUR), même en retirant ledit secteur.

En ce qui concerne l'origine des IDE, il est *a priori* surprenant de constater que quelque deux tiers proviennent du Royaume-Uni. Les Etats-Unis arrivent en deuxième place, avec une quote-part de l'ordre de 24 %. Parmi nos pays voisins, seule l'Allemagne maintient une part appréciable, soit 4 %. Le lecteur se référera au graphique 3 pour ce qui concerne les pays de provenance des capitaux. A noter également, dans ce contexte, que la pondération décrite ci-avant change considérablement à partir du moment où la sidérurgie se voit expurgée: les Etats-Unis arrivent alors en tête avec une quote-part de l'ordre de 70 %, suivis de l'Allemagne (11 %), de la Suède et de l'Autriche (4 % chacune), la France (3 %) et du Japon (2 %). Le Royaume-Uni, pour sa part, ne détient alors qu'une quote-part statistiquement négligeable.

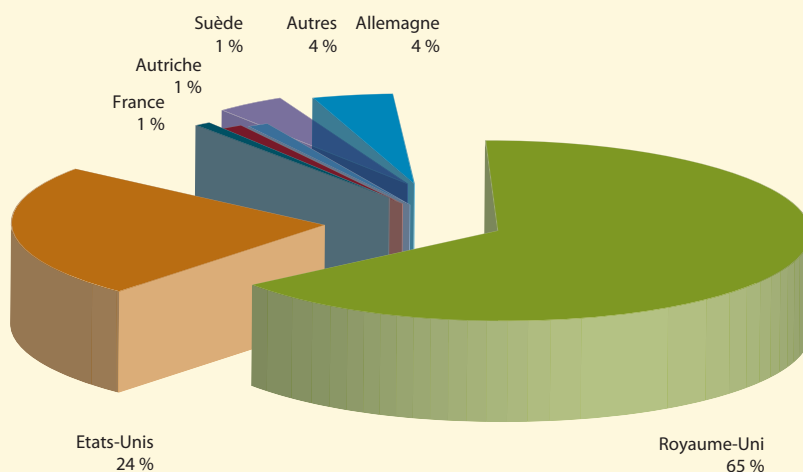
Il est aisé d'identifier que l'origine des fonds est principalement anglo-saxonne. Or, parmi les 183 pays auxquels sont destinées les exportations industrielles luxembourgeoises, le trio de tête est constitué par nos trois pays voisins: l'Allemagne importe 28 % des exportations industrielles des entreprises luxembourgeoises IDE; ce chiffre est de 18 % pour la France et de 10 % pour la Belgique. L'Italie atteint 7 %, tandis que le Royaume-Uni et les Pays-Bas attei-

gnent 6 % chacun. Autrement dit, le Royaume-Uni, tout en étant à l'origine de presque deux tiers des flux financiers, n'importe qu'une quote-part restreinte des biens industriels luxembourgeois. Il est à noter que la graphique 4 ne changerait pas fondamentalement si les produits sidérurgiques en étaient exclus: l'Allemagne resterait largement en tête (30 %), suivie de la France (16 %) et de la Belgique (7 %).

Ainsi, il ressort de ces graphiques que notre industrie attire des capitaux, notamment britanniques et américains, et que ces capitaux servent à la production de biens industriels largement exportés vers les partenaires de

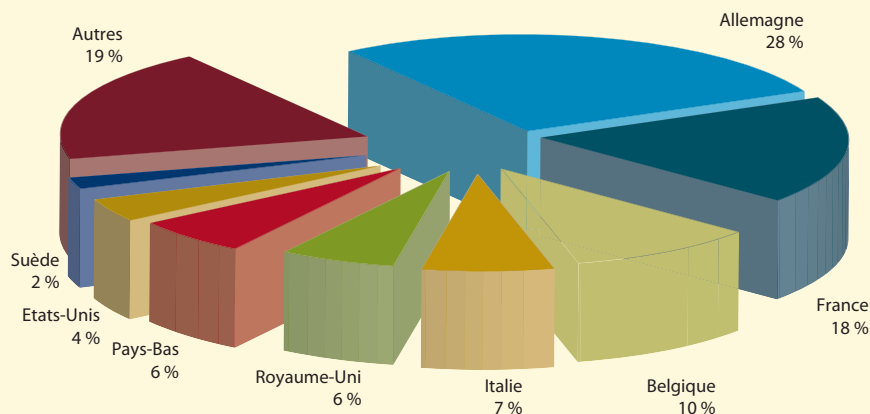
la Grande Région. En même temps, les pays limitrophes, à l'exception de l'Allemagne, ne sont à l'origine que d'une quote-part relativement peu élevée des investissements, mais importent la plus grande partie des biens industriels luxembourgeois. Une stratégie visant à faire implanter au Grand-Duché des sièges opérationnels de groupes industriels multinationaux, fondée sur une exploitation optimale et entière de sa situation géographique centrale au cœur de l'Europe continentale et sur la rétribution intéressante qu'il offre au capital étranger, semble donc bel est à bien réussir au Luxembourg, et ce pour autant que ce pays maintienne intacte

Graphique 3: Pays de provenance des capitaux (part en % du total du stock IDE en 2006)



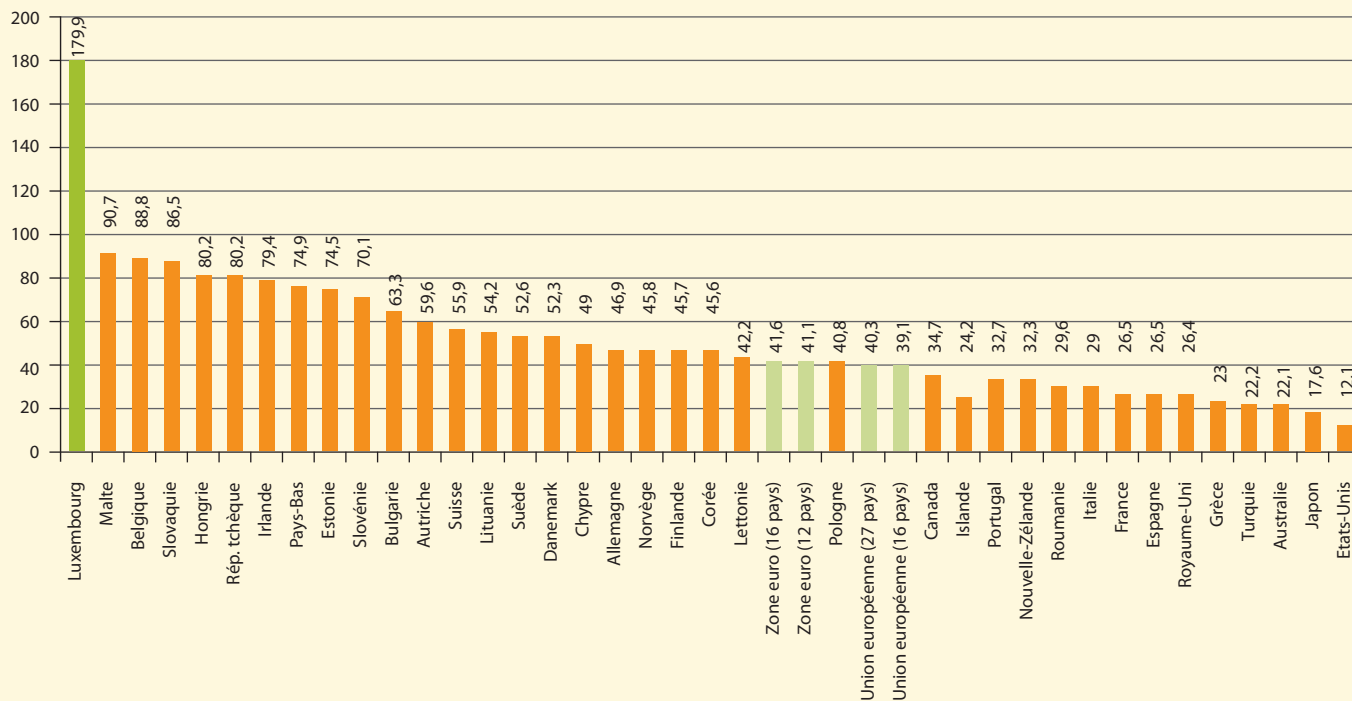
Source: STATEC (Working paper 38)

Graphique 4: Pays de destination des exportations des entreprises IDE dans l'industrie (part en % du total des exportations)



Source: STATEC (Working paper 38)

Graphique 5: Exportations de biens et de services par rapport au PIB (en %)



Source: STATEC (Working paper 37)

sa force d'attraction vis-à-vis des IDE. A cet égard, la Chambre de Commerce fait toutefois remarquer que pour les seuls biens industriels, la performance du Luxembourg en matière d'exportation est plus mitigée que pour les services. Ce point sera encore développé davantage par la suite.

■ Luxembourg, petite économie ouverte

Notre pays occupe régulièrement les premières places au niveau de différents benchmarks ou enquêtes internationaux sur la globalisation (voir par exemple le KOF Globalisation index³). Afin de comparer l'ouverture des économies nationales par rapport au commerce international, l'on peut par exemple juxtaposer la valeur des exportations et la richesse totale produite, c'est-à-dire le produit intérieur brut. Bien qu'en termes absolus «cet indicateur ne fournit pas d'information directe [en comparant] un chiffre d'aff-

aires à l'exportation [...] par rapport à la somme des valeurs ajoutées [...]», «en termes relatifs, c'est-à-dire en comparant le ratio d'un pays à celui d'autres pays, on peut en déduire une information sur l'ouverture plus ou moins forte des économies que l'on compare»⁴.

De par la lecture du graphique 5 ci-avant, il apparaît que le Luxembourg est de loin l'économie la plus ouverte en termes relatifs, et ce par rapport à l'échantillon représenté. Un pays tel que l'Allemagne, pourtant régulièrement caractérisée comme «championne du monde des exportations» n'atteint qu'un taux quatre fois inférieur à celui du Luxembourg. De surcroît, d'autres économies de petite taille, tels que Malte (90,7 %), la Suisse (55,9 %), Chypre (49,0 %), voire l'Islande (24,2 %), font apparaître des taux sensiblement inférieurs à ceux de mise au Grand-Duché.

Un indicateur d'ouverture alternatif rapporte la somme des exportations

et des importations à une valeur équivalente à deux fois le PIB. Ce calcul est régulièrement appelé «degré d'ouverture économique» par la littérature économique:

[Valeur des importations + valeur des exportations]/[2 x valeur du produit intérieur brut] x 100

Sur base des données statistiques d'Eurostat, le graphique 6 montre l'évolution dudit indicateur depuis 1995, au Luxembourg ainsi que dans un échantillon d'autres pays, dont les trois pays limitrophes, l'Irlande, les Pays-Bas ainsi que les États-Unis. Il est à noter que les données pour les années 2009 à 2011 sont des estimations (2009), respectivement des prévisions (2010 et 2011). De surcroît, notons que, pour des raisons de comparabilité, les données sont apurées des différences de prix entre les pays (données dites en «parités de pouvoir d'achat» (PPP)).

³ <http://globalization.kof.ethz.ch>

⁴ STAEC; WP 37-2010, page 6

A la lecture de ce graphique, l'on peut noter que:

- le Luxembourg dispose du degré d'ouverture économique de loin le plus important: la somme de ses exportations et de ses importations dépasse, depuis 1996, la valeur de référence de deux fois la richesse économique produite sur le territoire national (quelque 80 milliards EUR en 2009);
- cette importante ouverture économique a permis au Luxembourg de croître plus rapidement que la moyenne européenne et de se doter d'un système de protection sociale des plus généreux au monde (voir aussi le graphique 8);
- cette évolution est la résultante directe de l'ouverture de notre pays par rapport aux facteurs de production étrangers, que ce soit le travail (main-d'œuvre) ou le capital (investissements);
- la tendance de l'indicateur en ce qui concerne le Luxembourg est, par ailleurs, sensiblement plus volatile que dans les autres pays considérés.

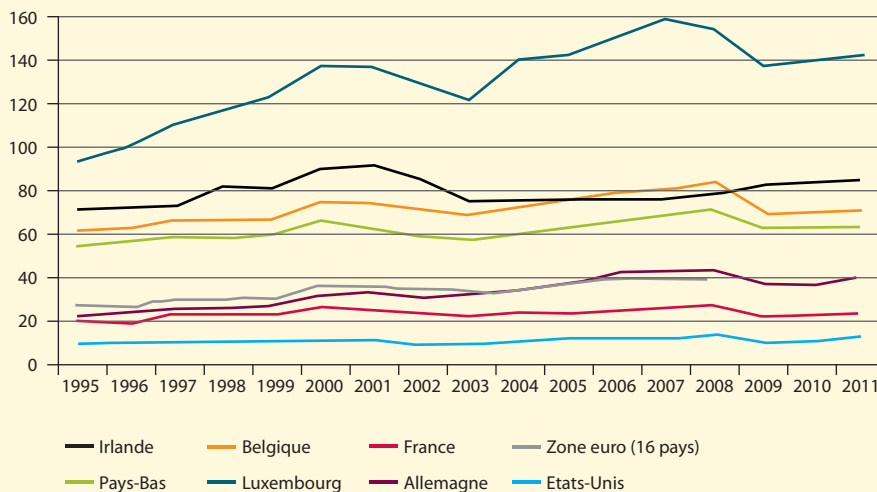
Il est également possible, afin d'illustrer la propension à l'ouverture au commerce mondial de l'économie luxembourgeoise, de ramener ses exportations au nombre de personnes employées. Le graphique 7 ci-contre montre, tout comme les deux graphiques précédents, que le Luxembourg occupe en effet une position prééminente eu égard à l'ouverture économique et au commerce mondial de biens et de services.

Nous avons déjà relevé ci-dessus que grâce à l'ouverture au commerce mondial, notre pays a pu croître plus rapidement que nombre de ses concurrents directs: «[...] le Luxembourg a ainsi réussi à avoir un taux de croissance digne d'un pays en rattrapage»⁵. Dans ce contexte, il convient de rappeler qu'au Luxembourg, la différence entre les exportations et les importations totales, la balance courante, représente pas moins d'un tiers du PIB, un niveau équivalent à la somme des dépenses de consom-

mation des ménages⁶. Ainsi, l'effet de levier d'une augmentation soutenue du commerce extérieur a en effet un

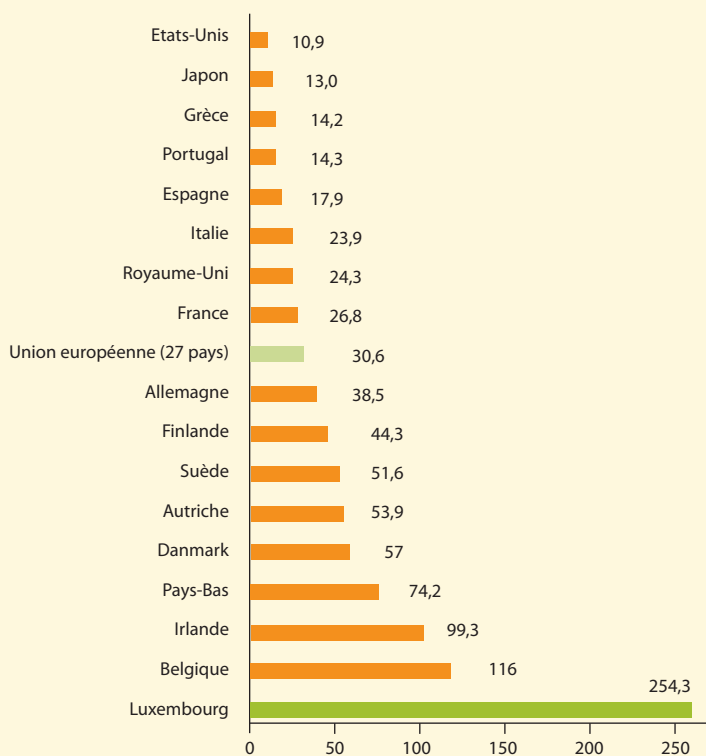
impact important sur la richesse économique luxembourgeoise. Le graphique 8 ci-après représente la performance

Graphique 6: Evolution du degré d'ouverture (en %)



Source: EUROSTAT

Graphique 7: Exportations de biens et de services par personne employée (en 1.000 \$)

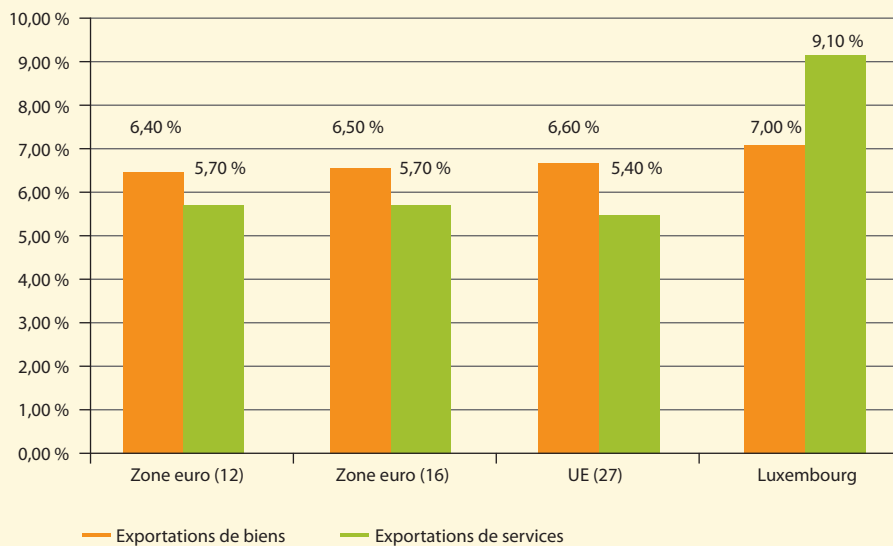


Source: STATEC (Working paper 38)

⁵ Lionel Fontagné, «Compétitivité du Luxembourg: après la bulle», février 2010, page 8

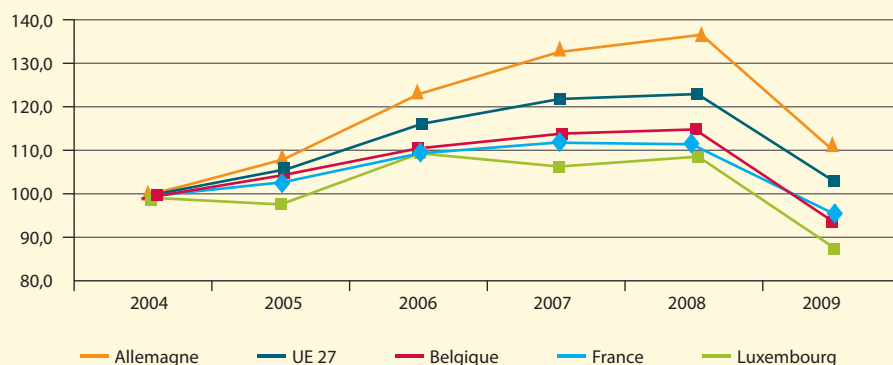
⁶ Y compris les dépenses de consommation des frontaliers et des visiteurs étrangers qui représentent quelque 15 % de ces dépenses de consommation

Graphique 8: Taux de croissance en volume des exportations de biens et de services (moyenne annuelle 1996 à 2007)



Source: STATEC (Working paper 37)

Graphique 9: Exportations de biens (Allemagne, Belgique, France, Luxembourg, 2004=100, prix constants de 2000)



Source: FONTAGNE L.: «Compétitivité du Luxembourg: après la bulle»

luxembourgeoise en matière de taux de croissance en volume des exportations de biens et de services par rapport aux valeurs de références européennes.

Ce graphique fait clairement ressortir que le Luxembourg a avant tout surpassé ses homologues européens en matière d'exportations de services, et notamment les services financiers. Les exportations de biens, quant à elles, bien qu'en restant positives par rapport à la moyenne, ne le sont que très légèrement. D'autant plus, il convient de comparer cette performance plus directement à

celles enregistrées dans les pays limitrophes.

Dans son essai «Compétitivité du Luxembourg: après la bulle», Lionel Fontagné est arrivé à une conclusion similaire: «Ce fort taux de croissance est dû notamment à l'excellente tenue des exportations de biens et services, en raison de la bulle financière [...]». «La hausse généralisée des coûts salariaux a réduit la compétitivité prix de l'industrie qui a vu ses exportations stagner»⁷. Le graphique 9 ci-dessus, issu directement de l'essai Fontagné précité, confirme

en effet que la performance luxembourgeoise en matière d'exportations de biens est loin d'être excellente par rapport aux pays voisins.

Résumons brièvement les tenants et les aboutissants du présent article. De par le passé, le Luxembourg a pu accueillir, grâce à sa localisation géographique avantageuse et de par leur rétribution intéressante, de très importants flux d'investissements directs étrangers. Ces capitaux ont permis, entre autres, au pays de développer une industrie exportatrice, avec une surpondération des exportations à destination de nos trois pays voisins. Le Luxembourg sert de la sorte de plateforme de pénétration au grand marché européen pour nombre d'entreprises multinationales. La taille du marché national, même agrandi à la Grande Région, étant fortement réduite, les exportations ont constitué de par le passé le moteur de croissance de prédilection de l'économie luxembourgeoise. Or, le régime de ce moteur dépend directement d'un ensemble de conditions phares, dont la compétitivité des facteurs de production. A cet égard l'évolution du CSU nominal et du taux de change effectif réel sont à surveiller de près, alors que ces indicateurs ont évolué dans le mauvais sens ces dernières années (voir aussi Merkur 1-2010, pp. 62 à 67). Au cours de la dernière décennie, la vitalité extraordinaire du secteur financier a quelque peu masqué les problèmes structurels affectant notre économie, et notamment son tissu industriel. Or, vu les incertitudes régnant actuellement sur le secteur financier, il serait peu prudent de supposer que les taux de croissance historiques, largement exogènes à l'économie luxembourgeoise, puissent être pérennisés à l'avenir et, partant, que ce secteur soit à même de contribuer dans les proportions habituelles au financement de notre modèle social et au budget de l'Etat au sens large. Ainsi, il conviendrait non seulement de persévérer dans les efforts de diversification économique, mais qui plus est, il faudrait offrir à notre secteur industriel les conditions propices à son déve-

⁷ Ibid, pp. 8 à 9

loppement durable, dont un coût salarial évoluant en ligne avec les gains de productivité.

A cet égard, la Banque Centrale du Luxembourg estime que: «la dégradation affectant le marché de l'emploi résulte en partie d'une détérioration marquée de notre position compétitive, sous l'effet notamment d'une augmentation soutenue des coûts salariaux. Les rémunérations par employé se sont accrues de quelque 38 % au Luxembourg de 1999 à 2008, alors que le chiffre correspondant s'est établi à 23 % dans la zone euro et même à 10,5 % en Allemagne. La progression marquée des rémunérations

dans la fonction publique (+48 % au Luxembourg de 1999 à 2008) n'a certes pas contribué à modérer les revendications salariales dans le secteur privé. La Tripartite devra impérativement s'atteler à cette menace que constitue la dérive salariale⁸.»

Sources

STATEC: Série «Economie & Statistiques»: n° 37: «Comportement à l'exportation des filiales étrangères implantées dans l'industrie du Luxembourg: Analyse par firmes des marges intensives et extensives et d'une équation de gravité», mars 2010

STATEC: Série «Economie & Statistiques»: n° 38: «Orientation des exportations des firmes multinationales – Etude de cas du secteur industriel du Luxembourg», mars 2010

FONTAGNE, L: «Compétitivité du Luxembourg: après la bulle», février 2010

BANQUE CENTRALE DU LUXEMBOURG: Bulletin 2010 – 1, mars 2010 – page 8

7. Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz

„Wachstum mit begrenzten Ressourcen – Entwicklung der Privatwirtschaft und der Öffentlichen Hand“

Zum siebten Mal findet am 10. Mai 2010 die Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz statt, die von der Handelskammer des Großherzogtums Luxemburg in Zusammenarbeit mit der Deutschen Botschaft in Luxemburg und der ahk debelux organisiert wird.

Hochrangige Vertreter aus Politik und Wirtschaft werden das Thema „**Wachstum mit begrenzten Ressourcen – Entwicklung der Privatwirtschaft und der Öffentlichen Hand**“ näher beleuchten und analysieren. Als Redner haben bereits zugesagt:

- Herr Jeannot Krecké, Minister für Wirtschaft und Außenhandel des Großherzogtums Luxemburg;
- Dr. Christoph Hartmann, Minister für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes.

Weitere Veranstaltungsdetails zur siebten Deutsch-Luxemburgischen Wirtschaftskonferenz standen zum Redaktionsschluss dieser *Merkur* Ausgabe noch nicht abschließend fest und werden zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegeben.



Beim anschließenden Cocktail-Empfang lassen sich die Gespräche in gespannter Atmosphäre fortsetzen.

Die persönlichen Einladungen zu dieser Veranstaltung werden Mitte April versandt.

Veranstaltungsdetails:

Tagungsort: Handelskammer Luxemburg
7, rue Alcide de Gasperi – L-1615 Luxemburg-Kirchberg
Kontakt: Wirtschaftsabteilung der Handelskammer Luxemburg
Tel.: (+352) 42 39 39-350 – E-Mail: eco@cc.lu



A partir du 1^{er} mai 2010, la durée du détachement temporaire des travailleurs sur un Etat membre de l'Union européenne passe de 12 à 24 mois

Marché unique

Détachement et activités sur le territoire d'Etats membres: changements dans les régimes de sécurité sociale

Le 1^{er} mai 2010 entreront en vigueur le règlement n° 883/2004 et ses règlements d'application n° 987/2009 et 988/2009. Ces règlements communautaires visent une meilleure coordination des régimes de sécurité sociale des différents Etats membres. A l'heure actuelle, les règles de coordination des législations de sécurité sociale des Etats membres de l'Union européenne (UE) reposent encore sur les règlements CE 1408/71 et 574/72 adoptés il y a environ 30 ans. Ce corps de règles est également applicable aux Etats membres de l'Espace Economique Européen non membres de l'UE et à la Suisse.

Pour les employeurs et les indépendants, les nouveaux règlements communautaires apporteront des modifications avant tout dans des configurations liées à une occupation ou une activité simultanée sur le territoire de plusieurs Etats membres.

Le Règlement 883/2004 déterminera, comme son prédécesseur, quelle législation est applicable en matière de sécurité sociale lorsque des travailleurs

salariés, des travailleurs indépendants ou des étudiants travaillent dans un ou plusieurs pays de l'Espace Economique Européen (EEE). Il garantit également le maintien des droits déjà acquis et des droits en cours d'acquisition en matière de sécurité sociale.

Par rapport aux dispositions du Règlement 1408/71, le Règlement 883/2004 introduit entre autre les nouveautés suivantes:

- en ce qui concerne le détachement temporaire des travailleurs, la durée du détachement passe de 12 à 24 mois;
- dans toutes les hypothèses d'activité sur le territoire de deux ou plusieurs Etats membres, la personne concernée relèvera d'une seule législation;
- pour une personne salariée dans plusieurs Etats membres l'affiliation se fera:

- dans l'Etat de résidence si la personne y exerce une partie substantielle de son activité (plus de 25 % de son temps/revenu) ou si elle a plusieurs employeurs;
- dans l'Etat du siège social de l'employeur si le salarié n'exerce pas une partie substantielle de son activité dans son Etat de résidence;
- pour une personne salariée (ex: directeur financier) dans un Etat membre et indépendante (ex: administrateur) dans un autre Etat membre, l'exception de double affiliation n'est plus permise. La personne sera intégralement affiliée dans l'Etat où elle exerce une activité salariée;
- pour le personnel roulant d'entreprises de transport international, le régime spécial a été abandonné et dorénavant le régime général s'applique. Les entreprises de transport devront suivre de près combien de temps chaque chauffeur roule dans quel Etat membre et déterminer s'il dépasse le seuil de 25 % dans son Etat de résidence qui, actuellement encore, est de 50 %.

Des interrogations restent pourtant ouvertes: qu'en sera-t-il du maintien de la possibilité du détachement maximum de 5 ans avec accord des autorités? Quelle sera la période de référence pour déterminer le dépassement du seuil de 25 % d'activité? Quelle preuve devra-t-on fournir pour attester du volume de travail dans chaque Etat?

Il appartient aux employeurs ainsi qu'aux personnes exerçant une double activité de salarié/indépendant de vérifier l'opportunité de changer de régime avant l'écoulement d'un délai de 10 ans, sinon de procéder aux rectifications d'affiliation conformément au nouveau règlement.

A côté de la question de l'affiliation du travailleur (salarié ou indépendant), certains changements interviennent du côté du droit aux prestations de sécurité sociale. Il en va du droit des membres de famille de se faire soigner dans l'Etat d'affiliation (qui existe déjà aujourd'hui sur base d'accords bilatéraux) et de la possibilité de se faire inscrire comme demandeur d'emploi dans l'Etat d'affiliation (en plus de l'Etat de résidence).

Le champ d'application sera également élargi: les inactifs seront inclus à part entière dans le champ d'application personnel des règlements; des risques nouveaux seront pris en considération (paternité, préretraite); des dispositions particulières seront consacrées à des situations qui n'étaient pas explicitement traitées, telles que la dépendance.

Les techniques de coordination seront enrichies en ce que la totalisation des périodes d'assurance sera complétée par une nouvelle règle dite de l'assimilation des faits: l'institution d'un Etat membre devra, lors de l'examen des droits d'un assuré, tenir compte des faits survenus sur le territoire d'un autre Etat membre comme s'ils étaient survenus sur son propre territoire. Cette notion devra être précisée et sa portée appréciée au regard de chacune des législations nationales.

Plusieurs dispositions, en particulier du règlement d'application 987/2009, mettent en outre l'accent sur les obligations de coopération entre les institutions de sécurité sociale des Etats membres. ■

La Luxembourg School for Commerce (LSC) de la Chambre de Commerce en collaboration avec la Confédération Luxembourgeoise du Commerce (clc) et la FEDIL – Business Federation (FEDIL), et en partenariat avec le département Tax-Global Employer Services de Deloitte S.A. Luxembourg, organiseront une conférence sur le sujet dans les prochaines semaines. Les informations y relatives seront distribuées via les différentes newsletters. En cas d'intérêt, prière de vous inscrire aux dites newsletters à partir des sites www.cc.lu, www.lsc.lu, www.clc.lu, www.fedil.lu ou www.guichet.lu

American Chamber of Commerce

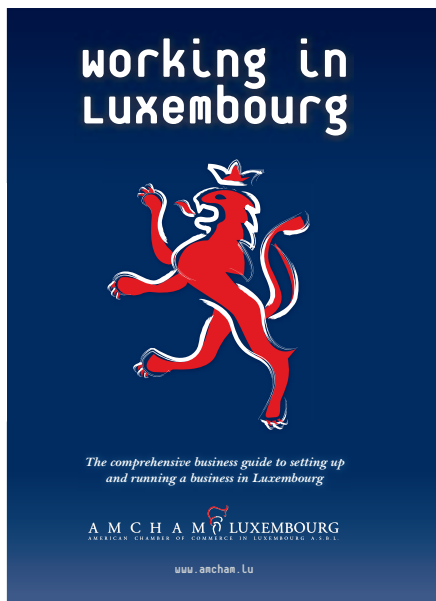
Working in Luxembourg: Complete Business Guide

The American Chamber of Commerce has recently launched the third edition of its business guide "Working in Luxembourg", which provides an overview of the rules, practices and customs of the Luxembourg business environment as well as the cultural context of the workplace environment, the government and social support systems. A team of more than 20 experts from AMCHAM's member companies have updated and

expanded the content of the publication, thus making it the most comprehensive guide available on the Grand Duchy as a business location.

The book's purpose is to facilitate the establishment of new business in Luxembourg and the intended users are government officials (both U.S. and Luxembourg) involved in trade, business and investment issues as well as business people or individuals already located in Luxembourg or consider-

ing Luxembourg as a business location for European activities. The subjects covered range from work permits to maternity leave, business licenses to tax withholding, educational resources to private clubs to relocation companies, thus offering a wealth of information for HR managers working in the Luxembourg market. This book has been researched and published as a public service to promote investment in the Grand Duchy of Luxembourg



and to help Luxembourg-based expatriate companies.

The two previous editions of the publication have been enormously successful, most notably due to the way in which the information is presented – in a simplified, non-legal manner – and as it also includes reference materials and contact information.

The third edition has found strong support from key players in the Grand Duchy such as the Ministry of Economy, the Luxembourg Chamber of

Commerce, the City of Esch-sur-Alzette as well as the Luxembourg Stock Exchange. It will be distributed at the various international trade missions the Luxembourg Chamber of Commerce and several Ministries are intending to make over the next few years and will also be found at all Luxembourg Embassies around the world in order to support the promotion of the Grand Duchy.

The publication can be ordered through the AMCHAM offices in Luxembourg. ■

For more information including prices, please contact AMCHAM Luxembourg at (+352) 43 17 56 or at info@amcham.lu

Nouvelle publication

«Les yeux bandés ... le visage voilé?» Réflexions sur l'institution d'un conseil de la justice



des magistrats propose ses réflexions sur l'organisation et le fonctionnement d'une telle instance.

Au sujet des attributions d'un tel conseil, le syndicat des magistrats considère p.ex. qu'il devrait élaborer un code de déontologie pour la profession, fixer les règles disciplinaires et en assurer la sanction. Autrement dit, les auteurs veulent que ce conseil élabore des normes de conduite, qu'il détermine ce qui est permis et ce qui est interdit, ainsi que les sanctions encourues pour les différents manquements disciplinaires.

Ce n'est que si le justiciable se plaint d'un comportement contraire

aux règles disciplinaires qu'il devrait pouvoir en saisir le conseil Non pas directement, mais par l'intermédiaire d'une instance de filtrage. Il faut, en effet, tenir compte de ce que la justice est par nature génératrice de mécontentement et qu'il faut protéger les magistrats contre des justiciables et des avocats peu scrupuleux qui agiraient par vengeance, pour se débarrasser d'un juge qui ne leur convient pas ou pour faire traîner les choses en longueur. Le risque d'allongement des délais est évident, alors que dans le même temps on reproche à la justice d'être trop lente. ■

Dans les projets actuellement en discussion relatifs à la création d'un conseil supérieur de la magistrature, le Groupe des Magistrats voit un risque de mainmise du pouvoir politique sur le pouvoir judiciaire et dès lors un danger pour l'indépendance de notre justice. Dans cette nouvelle publication des éditions Promoculture, le syndicat

«Les yeux bandés... le visage voilé?», 112 pages au format 15 x 21 cm, ISBN 978-2-87974-102-4, disponible au prix de 48,20 € dans toutes les bonnes librairies, et à défaut directement auprès de l'éditeur:
Editions Promoculture – b.p. 1142 – L-1011 Luxembourg
Tél.: (+352) 48 06 91 – Fax: (+352) 40 09 50
E-mail: info@promoculture.lu – CCPL LU08 1111 0872 3633 0000

Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce

Nous reproduisons en annexe les projets de loi et les projets de règlements grand-ducaux dont la Chambre de Commerce a été saisie pour avis. Une copie intégrale des projets sous rubrique peut être obtenue sur simple demande auprès de la Chambre de Commerce, tél.: (+352) 42 39 39-354/332 et peut être téléchargée sur le site www.cc.lu (rubrique «Avis»).

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures, Département des Transports

Versions remaniées du:

- projet de loi relative aux licences des contrôleurs de la circulation aérienne et transposant la directive 2006/23/CE du 5 avril 2006 du Parlement européen et du Conseil concernant une licence communautaire de contrôler de contrôleur de la circulation aérienne
- projet de règlement grand-ducal relatif aux qualifications et aux mentions associées aux licences des contrôleurs de la circulation aérienne. (3516bisBFR)

Projet de loi ayant pour objet:

- A) la transposition en droit national de la directive 2007/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires et la directive 2001/14/CE concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire;
- B) la création d'un organisme de contrôle du marché ferroviaire;
- C) de modifier la loi modifiée du 11 juin 1999 relative à l'accès à l'infrastructure ferroviaire et à son utilisation;
- D) de modifier la loi modifiée du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire. (3599BFR)

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues. (3614SAN)

■ Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle

Projet de loi portant modification de la loi du 11 juillet 1996 portant organisation d'une formation menant au brevet de maîtrise et fixation des conditions d'obtention du titre et du brevet de maîtrise. (3545bisTRO)

Projet de loi modifiant la loi du 19 décembre 2008 portant réforme de la formation professionnelle. (3600TRO)

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 19 mai 2009 portant fixation des indemnités dues aux membres des commissions d'examen, aux experts et surveillants des examens de fin d'apprentissage et des examens menant au brevet de maîtrise. (3603TRO)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures, Département des travaux publics

Projet de loi instituant les recours en matière de marchés publics. (3596ZCH)

■ Ministère des Finances

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 12 février 1979 concernant la taxe sur la valeur ajoutée. (3597TAN)

■ Ministère du Travail et de l'Emploi

Projet de règlement grand-ducal portant création d'agences régionales de l'Administration de l'Emploi à Differdange, Dudelange et Wasserbillig. (3598BAR)

Projet de règlement grand-ducal déterminant le mode de perception des cotisations mises à charge des ressortissants de la Chambre des Salariés. (3602ZCH)

■ Ministère d'Etat – Communications

Projet de règlement grand-ducal portant modification du règlement grand-ducal modifié du 29 juillet 2008 déterminant le plan d'allotissement et d'attribution des ondes radioélectriques (Plan des fréquences). (3601BFR)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures, Département de l'Aménagement du Territoire

Projet de loi modifiant la loi du 21 mai 1999 concernant l'aménagement du territoire. (3604BFR)

■ Ministère de la Santé

Avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 14 avril 2003 concernant les jus de fruits et certains produits similaires destinés à l'alimentation humaine. (3605SAN)

Avant-projet de règlement grand-ducal portant inscription de substances actives à l'annexe I de la loi modifiée du 24 décembre 2002 relative aux produits biocides. (3606SAN)

Projet de règlement ministériel portant modification de l'annexe I du règlement grand-ducal modifié du 4 mars 1997 concernant les édulcorants destinés à être employés dans les denrées alimentaires. (3607SAN)

Projet de règlement ministériel portant adaptation au progrès technique des annexes II, III et VI du règlement grand-ducal modifié du 30 juillet 1994 relatif aux produits cosmétiques. (3608SAN)

Avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 15 décembre 1992 relatif à la mise sur le marché des médicaments. (3609BJO)

■ Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural

Avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 25 avril 2008 relatif aux régimes d'aides prévus au Titre III de la loi du 18 avril 2008 concernant le renouvellement du soutien au développement rural. (3610BLU)

■ Ministère de l'Intérieur et de la Grande Région

Projet de règlement grand-ducal portant fixation de la taxe de rejet des eaux usées. (3611WMR)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures, Département de l'Environnement

Projet de règlement grand-ducal complétant l'annexe II du règlement grand-ducal modifié du 18 janvier 2005 relatif aux déchets des équipements électriques et électroniques ainsi qu'à la limitation d'emploi de certains de leurs composants dangereux. (3612BFR)

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 17 mars 2003 relatif aux véhicules hors d'usage. (3613BFR)

Les pratiques commerciales déloyales – Une nouvelle loi pour mettre un terme au comportement déloyal à l'égard des consommateurs et des entreprises

■ L'initiative et les objectifs

Au cours de la semaine du 1^{er} au 9 mai prochains, se déroulera la Foire de Printemps du Luxembourg. La Chambre de Commerce qui sera présente pour la seconde fois lors de cette manifestation, entend soutenir l'initiative du ministère de l'Economie et du Commerce Extérieur dont le stand représentera le Gouvernement. Le ministère a choisi cette année de retenir comme thème – phare de son action d'information, celui des pratiques commerciales déloyales.

Partenaire actif de l'action menée par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur la Chambre de Commerce dont une des missions est d'éclairer ses ressortissants sur les évolutions législatives et jurisprudentielles en matière de pratiques commerciales déloyales, s'associe naturellement à la promotion de cette initiative.

Le bien fondé d'une telle démarche est évident. Il découle tout d'abord du constat réalisé, ces dernières années sur la recrudescence de ce type de pratiques, sur le marché européen d'une part et sur le marché luxembourgeois en raison de sa situation transfrontalière particulière, d'autre part. A ce titre, les actions conjuguées menées tant par le ministère des Classes moyennes et du Tourisme, que par les associations de consommateurs et les chambres professionnelles, ont toujours eu pour objectif de garantir une information adéquate auprès du grand public et de garantir le respect des droits des consommateurs, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises.

Au Luxembourg, la loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales (publiée le 30 avril 2009 et entrée en vigueur le 4 mai 2009 a transposé la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005, en intégrant dans la législation luxembourgeoise les règles uniformes définies par le droit communautaire en la matière.

Dans ce contexte, l'action d'information du ministère vise donc en priorité

à familiariser le public luxembourgeois avec les différentes techniques d'arnaques et tentatives d'arnaques développées par les escrocs et les commerçants malhonnêtes, à redonner confiance au consommateur et aux entreprises, en vue d'assurer transparence et sécurité dans leurs transactions commerciales et, à terme contribuer à l'établissement d'un marché plus concurrentiel. En vue d'une meilleure efficacité, cette action a été planifiée en étroite concertation et collaboration avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et avec le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg et entend cibler l'entièreté du public, un public hétérogène, prenant en compte tant le consommateur pris individuellement, pris dans sa démarche d'achat que les professionnels dans l'exercice de leur activité quotidienne.

Par ailleurs, au-delà du volet informationnel qui traitera des nouveautés législatives, cette action d'information sera conduite avec le concours du public, dans un esprit résolument participatif. A cette fin, le volet pratique de cette manifestation sera matérialisé grâce à la présence de bornes interactives sur le stand, l'enjeu étant de familiariser et de confronter les consommateurs aux différents stratagèmes, fausses déclarations ou manœuvres frauduleuses couramment identifiés, censés déclencher et aboutir à une décision ou à un engagement d'achat dans l'optique de parvenir à une meilleure protection de leurs intérêts économiques.

Afin de permettre au consommateur d'en saisir concrètement la signification et la portée, il est prévu que ces bornes informatives qui mettront en lumière certaines des différentes pratiques commerciales déloyales fassent un descriptif succinct qui en décrira le mécanisme et l'objectif. A titre d'exemple, il est possible de citer les pratiques commerciales déloyales suivantes:

- proposer l'achat de produits à un prix indiqué et ensuite:

- a) refuser de présenter aux consommateurs l'article ayant fait l'objet de la publicité ou,
 - b) refuser de prendre des commandes concernant cet article ou le livrer dans un délai raisonnable ou,
 - c) en présenter un échantillon défectueux,
- dans le but de faire la promotion d'un produit différent («amorcer et ferrer»).

- proposer l'achat de produits à un prix indiqué, sans révéler les raisons plausibles que pourrait avoir le professionnel de penser qu'il ne pourra pas fournir lui-même, ou faire fournir par un autre professionnel, les produits en question ou des produits équivalents au prix indiqué, pendant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu du produit, de l'ampleur de la publicité faite pour le produit et du prix proposé. En l'occurrence, faire de la publicité pour un téléphone portable vendu à un prix très bas, comparé à ceux couramment disponibles sur le marché, sans avoir de stocks suffisants par rapport à la demande à laquelle on peut s'attendre au vu de la publicité. («publicité – appât»).

Conçue pour être interactive, cette initiative sera en outre complétée par un sondage, destiné à recueillir l'expérience personnelle du visiteur, dans le domaine des pratiques commerciales déloyales. Il s'agira en effet de déterminer tout d'abord comment les consommateurs perçoivent une pratique commerciale, pour ensuite faire apparaître les différences existant entre la compréhension de cette pratique par les consommateurs et les éléments informatifs qui ressortent de la description fournie par le professionnel, et d'évaluer enfin, les types de pratiques commerciales déloyales les plus répandues.

A l'occasion de cette manifestation, les usagers pourront également se voir remettre une brochure éditée par le

ministère de l'Économie et du Commerce extérieur, de l'Union luxembourgeoise des consommateurs et du Centre européen des consommateurs dans laquelle sera explicitée la démarche poursuivie ainsi qu'un contenu exemplatif des différents types de pratiques commerciales déloyales.

■ Comment convient-il de définir une pratique commerciale déloyale?

Pour ce faire, il convient de reprendre brièvement les dispositions légales afférentes.

La directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le Marché Intérieur (dite directive «UCP», Unfair commercial practices), prend le parti de définir non pas des obligations positives auxquelles les entreprises devraient se conformer, mais des critères négatifs permettant de définir ce qu'est une pratique déloyale, partout en Europe. Autrefois, alors que la notion de pratique commerciale déloyale était soumise à des interprétations variées selon les États membres, aujourd'hui, les pratiques de toute l'Europe sont évaluées selon les mêmes critères.

■ Comment savoir si une pratique commerciale particulière est déloyale?

Selon la clause générale la plus importante, une méthode de vente est déloyale lorsqu'elle est «contraire aux exigences de la diligence professionnelle» et qu'elle entraîne une altération substantielle du comportement économique des consommateurs. En d'autres termes, si elle est contraire au code de bonne conduite commerciale et pousse délibérément le consommateur à acheter.

Notion de consommateur moyen

La directive précise également que la notion de «consommateur moyen», rapporté à un groupe précis de consommateurs vers lequel est dirigée une pratique commerciale et prise comme référence dans le texte, est définie par la Cour de Justice de l'Union européenne

comme un consommateur «normalement informé et raisonnablement attentif et avisé», ce qui suppose que le texte ne s'applique pas aux enfants par exemple. Il convient de noter cependant que le test du consommateur moyen n'est prévu de s'appliquer qu'au regard de l'interdiction générale des pratiques commerciales déloyales afin d'apprécier si une pratique est déloyale, à l'exclusion des pratiques énumérées sous la liste noire.

Les pratiques commerciales trompeuses et les pratiques commerciales agressives

Le texte de la directive détaille ensuite deux types particuliers de conduites commerciales déloyales, les pratiques «trompeuses» et les pratiques «agressives» (harcèlement, contrainte et influence injustifiée ...).

Dans le cadre des pratiques commerciales trompeuses, il convient encore de distinguer entre les «actions trompeuses» qui diffusent des informations fausses, donc mensongères, y compris en raison de leur présentation et qui portent par exemple sur la qualité ou les risques attachés à un produit ou à un service, son prix ou son mode de calcul, sur la nécessité d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation, sur les qualités et les droits du professionnel ou ceux du consommateur (en particulier, le droit de remplacement ou de remboursement), et les «omissions trompeuses» qui elles portent sur la dissimulation ou à la communication d'une information substantielle de manière peu claire, intelligible, ambiguë ou à contretemps ou de l'intention commerciale du professionnel lorsque celle-ci ne transparaît pas du contexte de la vente (avant, pendant et jusqu'au moment de la vente), à moins que le contexte ne la rende évidente, nécessaire au consommateur moyen pour prendre une décision commerciale en toute connaissance de cause.

Les pratiques commerciales déloyales en toutes circonstances (liste noire)

Ces pratiques commerciales sont donc considérées déloyales quelles que soient les circonstances, c'est-à-dire qu'elles ne nécessitent aucune évaluation au cas par cas, par rapport aux autres dispositions de la directive.

Ainsi, pour être sûr que les commerçants, les professionnels du marketing et les clients soient au fait de ce qui est interdit, une liste «noire» de 31 pratiques commerciales, annexées à la directive et reconnues comme déloyales et interdites partout en Europe a été établie.

■ Quels types de pratiques commerciales déloyales cette liste couvre-t-elle?

En voici quelques exemples:

- utiliser faussement l'indication d'une «offre limitée», libellée «offre valable aujourd'hui seulement» (allégations trompeuses);
- proposer un produit similaire à celui d'un concurrent (leures);
- utiliser faussement l'indication «tout doit disparaître!» (allégations trompeuses);
- faire de la publicité dont la vente est illicite;
- remporter un prix qui n'existe pas (pressions d'ordre émotionnel).

Pour une information exhaustive concernant les pratiques commerciales déloyales et de leur contenu, visées par la liste noire définie dans la directive, la Chambre de Commerce invite le lecteur à consulter le site de la Direction Générale de la Santé et des consommateurs auprès de la Commission européenne, www.isitfair.eu/blacklist_fr.html.

Ce site est une initiative européenne destinée à venir en aide aux consommateurs et renseigne le consommateur qui a été victime d'une pratique commerciale déloyale sur la manière de se faire conseiller grâce à un réseau de partenaires au niveau national et européen, en vue de faire valoir ses droits, dans le cadre d'un litige l'opposant à un professionnel.

Au Luxembourg, en cas de litige, le consommateur peut obtenir une assistance informative ou juridique, auprès de l'Union luxembourgeoise des consommateurs¹ (ULC), du Centre Européen des Consommateurs² ou du ministère de l'Économie et du Commerce extérieur³, en charge de la protection des consommateurs et de l'application de la législation y afférente. ■

¹ Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) – 55, rue des Bruyères – L-1274 Howald – Tél.: (+352) 49 60 22-1 – Fax: (+352) 49 49 57 – E-mail: ulc@pt.lu – Web: www.ulc.lu

² Centre Européen des Consommateurs GIE – 55, rue des Bruyères – L-1274 Howald Grand-Duché de Luxembourg – Tél.: (+352) 26 84 64-1 – Fax: (+352) 26 84 57 61 – E-mail: info@cecluxembourg.lu

³ Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur – 19-21 Bd Royal – L-2449 Luxembourg – Tél.: (+352) 247-84112 – Fax: (+352) 22 16 07 – E-mail: consommateurs@eco.etat.lu

Fedil – Jonk Entrepreneuren

Un partenariat pour le premier «Job Shadow Day»



Du 22 au 26 mars dernier, une douzaine d'entreprises, membres de Fedil Luxembourg, se sont associées à Jonk Entrepreneuren Luxembourg a.s.b.l. pour participer à la première édition du «Job Shadow Day». Cette association fait suite à l'accord de principe approuvé par le conseil d'administration de la Fedil fin 2009, concernant un partenariat en faveur des projets engagés par l'association Jonk Entrepreneuren Luxembourg a.s.b.l. au niveau de l'enseignement secondaire et secondaire technique. Le partenariat doit rapprocher davantage le monde des entreprises et celui de l'enseignement, en général, et des jeunes, en particulier.

Pour cette première édition, une quarantaine d'étudiants ont souhaité participer au «Job Shadow Day» afin de découvrir la vie en entreprise et d'accompagner le dirigeant d'entreprise,

voire son représentant, pendant une journée de travail. Par établissement scolaire, deux à trois étudiants ont ainsi répondu favorablement à l'appel lancé début janvier aux directeurs de lycées par Mady Delvaux-Stehres, ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle.

Dans la semaine du 22 mars, treize entreprises membres de la Fedil (Accumulux, ArcelorMittal, CDC Construction, Ernst&Young, Eurobéton, Hitec Luxembourg, Imprimerie Faber, Luxair, No-Nail Boxes, P&T Consulting, Soluddec et Stugalux Construction, Kaempff-Kohleront) ont accueilli deux, voire plusieurs étudiants. Selon Robert Dennewald, le président de la Fedil, qui a accueilli lui-même deux étudiants en entreprise, «*la propagation de l'esprit d'entreprise constitue un de nos devoirs les plus nobles et c'est la raison pour laquelle*

la Fedil s'engage, afin de donner à l'initiative tout l'élan qu'elle mérite.

Fondée en 2005, l'a.s.b.l. Jonk Entrepreneuren a pour mission «d'inspirer et de préparer les écoliers, les élèves et les étudiants à innover, créer, prendre des initiatives et être responsable» et pour idée «d'apprendre à entreprendre». Son conseil d'administration se compose d'administrateurs issus des secteurs public et privé (Yves Elsen, président; Gilbert Engel, secrétaire général; Charles Denotte, directeur aux finances; Charles Bassing; Gérard Eischen; Dominique Faber; Françoise Folmer; Robert Goeres; Christian Kaempff; Christiane Mangen; Claude Sauber; Tom Theves; Gérard Zens; Serge Lucas, directeur).

Communiqué par la Fedil et Jonk Entrepreneuren Luxembourg a.s.b.l. ■



INVITATION

Forum de la sécurité & de la santé au travail

28 avril 2010

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) a le plaisir de vous inviter au Forum de la sécurité et de la santé au travail qui se tiendra le 28 avril 2010 à l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment à Bettembourg.

Organisé en collaboration avec l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR), l'Association d'Assurance contre les Accidents (AAA) et ArcelorMittal, et parrainé par les Ministères de la Santé, de la Sécurité sociale et du Travail et de l'Emploi, ce Forum se déroulera dans le cadre de la Journée mondiale sur la sécurité et la santé au travail, qui s'inscrit dans la campagne de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Réunissant des entreprises et des acteurs engagés dans cette mission, il proposera un programme ambitieux sur le thème de la sécurité et de la santé au travail.

Merci de bien vouloir confirmer votre présence avant le 21 avril 2010 par e-mail à indr@uel.lu ou directement sur le site Internet www.securite-sante.lu

Le nouveau site www.securite-sante.lu vous donnera des informations détaillées sur les différentes manifestations organisées autour de la campagne sur la sécurité et la santé au travail.

Programme

Matinée	Ateliers dans les entreprises
Après-midi	Lieu: Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment – IFSB 5, ZAE Krakelshaff L-3290 Bettembourg
dès 13h30	Accueil des participants et ouverture des stands du Forum
14h00-15h00	Conférence «La situation du bien-être dans le monde du travail luxembourgeois» en collaboration avec la Chambre des Salariés Luxembourg
15h00-15h30	Visite de l'exposition
15h30-16h30	Conférence «La sécurité et la santé au travail: parties intégrantes du management de l'entreprise» en collaboration avec la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce
16h30-17h00	Visite de l'exposition
16h30	Conférence de presse: lancement de la plateforme Web sécurité-santé sur le stand central
17h00-18h00	Séance académique Avec la participation du professeur Philippe Mairiaux, Santé au Travail et Éducation pour la Santé de l'Université de Liège Sart Tilman. En présence de Monsieur Mars Di Bartolomeo, Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale et de Monsieur Nicolas Schmit, Ministre du Travail et de l'Emploi. Annonce du Prix Prévention 2011 (AAA)
18h00	Cocktail de clôture



L'avenir est dans les TIC



La Fedil, l'ABBL et la clc viennent de publier les résultats de l'enquête menée en 2009 portant sur les qualifications recherchées dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur privé. L'initiative a été soutenue par des partenaires institutionnels, à savoir la Chambre de commerce, le ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle, ainsi que l'Administration de l'emploi.

Les résultats de l'enquête sont publiés sous forme d'une brochure intitulée «Les qualifications de demain dans le domaine des TIC». Editée pour la première fois en 2001-2002, la brochure sert d'indicateur aux jeunes, à leurs parents, au corps enseignant, ainsi qu'aux services d'orientation scolaire et professionnelle. Elle contribue à mener une orientation professionnelle adaptée aux réalités du marché de l'emploi, vers les filières offrant de

nombreux débouchés et répondant aux profils professionnels sollicités par le secteur privé.

Elle permet, par ailleurs, d'adapter davantage la politique de formation professionnelle à la réalité économique et de viser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi, notamment en adaptant les formations à dispenser aux besoins des entreprises.

Les entreprises membres des trois organisations patronales partenaires dans l'enquête ont été interrogées sur leurs prévisions d'embauche dans un avenir rapproché de deux ans. Les résultats obtenus montrent qu'il y a de fortes prévisions d'embauche pour les personnes qualifiées dans le domaine des TIC, notamment au niveau commercial, de la programmation ou encore de la gestion de projets.

En termes qualitatifs, les entreprises ont exprimé des exigences de formation élevées pour la plupart des profes-

sions: le niveau «BAC +2» est un minimum requis dans 88 % des cas. Par contre, les prévisions d'embauche pour le niveau «BAC» est en nette régression (5,3 % en 2009 contre 18,2 % en 2007). L'exigence d'un diplôme de fin d'études secondaires ou techniques ne représente plus que 12,3 % des prévisions contre 23,5 % en 2007.

L'effet de la crise économique se fait également sentir dans le secteur des TIC. En effet, les prévisions d'embauche des 137 entreprises ayant participé à l'enquête, sont en baisse par rapport aux années précédentes.

A souligner que ces résultats sont des prévisions, ne représentant pas des promesses d'embauche de la part des entreprises et qu'ils doivent, partant, être interprétés avec précaution.

59 % des postes à pourvoir proviennent de créations de postes, ce qui reflète un optimisme certain de la part des dirigeants d'entreprises. Lors de la dernière enquête, les créations de postes représentaient encore 68 % des estimations.

L'enquête met en évidence que l'économie luxembourgeoise reste toujours créatrice d'emplois à haut niveau de qualification et que la demande est importante dans les professions du domaine des TIC.

A côté des messages liés directement à la formation initiale, les partenaires analyseront les possibilités en matière de formation continue afin de pouvoir satisfaire à court terme les besoins immédiats des entreprises luxembourgeoises.

L'étude complète sur les qualifications de demain est disponible auprès des différents partenaires et peut être téléchargée sur le site Internet de la Fedil: www.fedil.lu.

(Communiqué par la Fedil, la Chambre de commerce, le ministère du Travail) ■

Le secteur de la mode puissant moteur de l'économie nationale

La Fédération de la Mode (FEMO), association membre de la clc, a lancé en janvier 2010 pour la deuxième édition de son enquête économique annuelle portant sur la situation des commerces issus du secteur de la mode. Avec 800 commerces de textiles, de chaussures et de maroquinerie, le secteur de la mode est un puissant moteur de l'économie nationale.

L'enquête menée par la FEMO a démontré une nouvelle fois que les petites et moyennes entreprises du secteur de la mode sont d'importants stabilisateurs en période de ralentissement économique.

Leur capacité d'adaptation et leurs réticences à licencier des employés en période difficile ont contribué largement à limiter les répercussions sociales et économiques de la crise financière, contrecarrant la tendance d'effondrement de grands groupes internationaux à l'étranger, tels que Carrefour ou Karstadt. Frappé par

un recul économique au premier trimestre de l'année dernière, le commerce de la mode s'est rapidement rattrapé au cours de la deuxième moitié de l'année 2009. Ainsi, 51 % des commerces ont pu clôturer l'année 2009 avec une augmentation de leur chiffre d'affaires. Pour l'année courante les attentes des commerçants sont optimistes à l'égard de l'évolution de leur chiffre d'affaire. 61 % des commerçants sont même persuadés de pouvoir augmenter leur chiffre par rapport à 2009. Véritable vivier d'emplois stables, 87 % des commerces de la mode ont déclaré vouloir maintenir ou augmenter le nombre de salariés au cours de l'année 2010.

Après des années fastes et alors que la décélération globale des marchés appelle à la prudence en termes d'investissements, le secteur luxembourgeois de la mode maintient sa position en tant qu'important employeur national. Raison de plus pour accorder un cadre prospectif de développement aux PME luxembourgeoises



qui renforcera leur rôle essentiel pour une croissance durable de notre économie.

La Fédération de la Mode (FEMO) est le représentant national des commerces issus du secteur textiles, chaussures et maroquineries. ■

pushup.lu s'offre un nouveau look

Encore plus dynamique, plus convivial et plus complet: pushup.lu s'est récemment offert un relooking total. Avec ce nouveau site Internet, l'équipe du programme «Luxembourg, Pôle de Commerce de la Grande Région» espère pouvoir mieux informer les professionnels du commerce et du secteur horeca, en les aidant dans leur recherche de formations et d'informations sur les nouvelles tendances, et les opportunités de faire de la publicité. Ergonomique, le nouveau pushup.lu permet une navigation plus intuitive et donc plus simple. Des onglets permettent à l'utilisateur de trouver facilement les informations qu'il recherche.

Pushup propose ainsi la rubrique «Le commerce», une vitrine complète

de témoignages de conseillers de ventes expérimentés et de toutes les informations relatives à la vente, allant de la formation initiale à la formation continue. L'onglet «Les projets» propose de nombreuses informations sur le programme «Luxembourg, Pôle de commerce de la Grande Région», dont les derniers communiqués de presse et une représentation des autres sites Internet «Goodid ea.lu» et «myshopping» créés dans le cadre du programme. «Les services» présente, comme son nom l'indique, tous les services offerts par le programme «Luxembourg, Pôle de Commerce de la Grande Région», tels que la coopération avec les unions commerciales, les publi-reportages ou encore les séances d'informations; et «Les publi-



cations» permet d'accéder à un fichier PDF du dernier magazine Push Up et de commander les différents exemplaires du «Cahier du Commerce», document résumant les statistiques sur les habitudes des consommateurs et leurs attentes. Le site existe en version française et allemande. ■

clc

Après Wickrange, Livange! Rebelote?

La clc, l'organisation professionnelle représentant le commerce, les transports et les services vient d'être informée par voie de presse d'un projet de construction de 75.000 m² de surfaces commerciales à Livange. Force est de constater que les représentants du secteur n'ont ni été consultés, ni informés de ce concept.

La clc n'est pas, pour le moment, en possession d'informations complémentaires et ignore si une étude de marché a été réalisée. Elle s'étonne tout de même que plusieurs ministères semblent soutenir un projet équivalent à 2,5 fois la surface totale d'une Belle Etoile ou d'un Centre Concorde. Aux 170.000 m² qui sont actuellement autorisés, mais pas encore exploités, viendraient donc s'ajouter les 75.000 m² rendus publics

récemment. Cette démesure ferait augmenter de 30 % en l'espace de quelques années les surfaces commerciales du pays, qui seraient de plus concentrées sur un seul et même point géographique.

La clc lance une nouvelle fois un appel au Gouvernement lui demandant de diligenter (enfin) un concept de développement du commerce à l'horizon 2020 afin de pouvoir tenir compte de tous les aspects qui peuvent et doivent influencer sur un développement raisonnable et approprié de l'équipement commercial au Luxembourg répondant à la demande des consommateurs, ainsi qu'au positionnement de notre pays dans la Grande Région.

La clc demandera une entrevue aux ministères impliqués afin de deman-

der des éclaircissements sur les arguments qui justifieraient – d'un point de vue de l'offre commerciale au Grand-Duché – la réalisation d'un tel centre commercial, qui n'ira pas sans conséquences et sur le tissu commercial et sur des centaines d'emplois dans les petites et moyennes entreprises qui garantissent aujourd'hui l'attractivité et le dynamisme de nos centres-villes.

Après Wickrange, la clc espère que ce projet ne sert pas une nouvelle fois des intérêts particuliers, mais qu'il sera défendable d'un point de vue économique, environnemental et d'aménagement du territoire.

Communiqué par la clc ■

Association des PSF de support

PSF de support: Un secteur en pleine croissance



Robert Dennewald, président de la Fedil, Luc Frieden, ministre des Finances, et Nicolas Buck, président de l'Association des PSF de support

La conférence de printemps de l'association des PSF de support s'est tenue en mars dernier. Cette conférence fait partie du cycle de conférences et tables rondes d'experts organisés régulièrement par l'association pour promouvoir le statut de PSF de support, ainsi que pour informer les entreprises membres et clients du secteur financier et des assurances de l'évolution des perspectives des métiers concernés.

Plus de 200 personnes, ainsi que Luc Frieden, ministre des Finances, ont assisté à cette conférence de printemps. Dans son allocution d'ouverture, le président de l'association des PSF de support, Nicolas Buck a souligné la croissance significative du secteur des PSF de support, qui aujourd'hui représente plus de 80 entreprises avec un total de 4.300 emplois.

La pression continue sur les coûts dans le secteur financier renforcera la tendance à externaliser les activités de support destinées à encadrer les activi-

tés de crédit, d'assurance et de gestion de fonds, ce qui constitue un réservoir de croissance important pour les entreprises du secteur des PSF de support. Aussi, suite à la crise financière, la gestion des risques au sein des institutions a été renforcée, ce qui favorise le recours aux entreprises disposant du statut de PSF de support.

Dans une approche à long terme du développement de la place financière, l'association support est d'avis qu'il faut

promouvoir les avantages liés au statut de PSF de support au-delà du Luxembourg. Le Luxembourg devrait chercher à se distinguer pour devenir un centre d'excellence dans le domaine de la gestion, du «processing», de la conservation et de la protection de données financières et autres.

L'émergence de l'économie virtuelle engendre des risques et des opportunités. Au Luxembourg de saisir les opportunités par la création d'un cadre légal

permettant au marché des échanges dématérialisés de se développer. Dans ce contexte, l'association se réjouit du projet du gouvernement de mettre en place un cadre légal favorable à la dématérialisation et à l'archivage électronique. A terme, l'association est d'avis que les métiers de support en lien avec la place financière devraient constituer un pilier de l'économie luxembourgeoise.

Femmes Leaders au Luxembourg

Promouvoir le leadership au féminin

Le 8 mars dernier, comme chaque année, la Femme était célébrée dans le monde au travers de la Journée internationale de la Femme. Une occasion à ne pas manquer pour l'association Femmes Leaders du Luxembourg qui a invité ses membres à une soirée de réflexion autour des valeurs, de la mission et de la vision de l'association.

Partant du constat qu'un nombre de plus en plus importants de femmes accèdent aux postes de management et de décision, ce qui peut se révéler être un précieux atout pour la performance des entreprises et le développement de la société au sens large, l'association a souligné que le monde du business change et que les femmes sont aujourd'hui plus nombreuses à y prendre une place de leader: une évolution positive et vitale pour le futur.

L'association a ainsi un rôle important à jouer, celui de promouvoir toutes les femmes qui ont réussi à se positionner en leader dans le monde des affaires, dans la société, afin que ces femmes deviennent des modèles et inspirent d'autres femmes dans le développement de leur carrière et tirent profit de leurs talents avec plus de confiance et de courage.

Femmes Leaders du Luxembourg représente une plateforme de rencontre entre femmes leaders dans un environnement de non concurrence et où peuvent se développer les échanges d'expériences, les amitiés et les alliances concrètes. L'association a une vocation internationale, pour un échange plus riche. Les hommes sont invités régu-

lièrement pour un partage plus productif. La mission de l'association au Luxembourg est de mettre en avant le leadership féminin pour permettre de mieux relever les défis de demain.

Pour l'année à venir, l'association a trois grands projets pour 2010. La Leadership Academy, dont l'objectif est d'offrir l'opportunité à des femmes en poste de développer leur potentiel de leader afin de leur permettre d'accéder à des fonctions de leader, tout comme inciter les patrons à promouvoir le leadership féminin dans leurs entreprises.

Le deuxième projet de l'association est d'organiser des rencontres avec les jeunes lycéennes. L'objectif étant de sensibiliser les jeunes filles (et jeunes hommes) à l'importance de la diversité des

genres, mais aussi du développement des talents et du leadership. Enfin, l'association souhaite mettre en place un site Internet qui lui permettra d'avoir une visibilité sur le net et de communiquer avec toutes les femmes voulant développer leur leadership.

Le Conseil d'administration actuel se compose de Eliane Fuchs, présidente, fondatrice et dirigeante Vitalvie Espace Bien-Être, Nicole Avez-Nana, Vice-présidente, dirigeante AB-Lux Relocation Services, Véronique Winum, membre, coach professionnelle Performance Partner, Margarida Santos, trésorière, associée Property Partners, Yvonne O'Reilly, membre, dirigeante Avanteam, Paul Pollman, CEO Unilever.



(de g. à d.) Nicole Avez-nana, Yvonne O'Reilly, Eliane Fuchs, Véronique Winum et Margarida Santos

Chaque mois, l'INDR vous fait découvrir 2 bonnes pratiques en matière de RSE

L'UEL promeut le concept de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et aide les entreprises à renforcer leur compétitivité et à assurer leur pérennité. Pour ce faire, elle a créé l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR). La RSE se définit comme un concept selon lequel les entreprises intègrent les enjeux sociaux et environnementaux dans leur gestion quotidienne, et dans leur interaction volontaire avec les parties intéressées.

Pour aller au-delà de cet engagement, l'INDR a créé le label «Entreprise Socialement Responsable – ESR» qui est un outil offert aux entreprises désireuses de formaliser leurs efforts en la matière, de partager leurs expériences, d'évoluer en communauté et de communiquer leurs efforts et réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur. Ce label se décline en trois certificats qui s'obtiennent individuellement, adressant chacun un pilier du modèle RSE: Social et Egalité des chances professionnelles, Gouvernance et Environnement.

Un avantage clé que les entreprises tirent de la RSE est celui de l'augmentation de l'engagement et de la loyauté envers l'entreprise et de la motivation de ses salariés, de leur capacité d'innovation et de leur productivité. Notons aussi que le dialogue dans l'entreprise évolue positivement sous l'influence des actions RSE, engendrant une réduction de l'absentéisme et une appréciation réaliste des revendications salariales.

Tous les mois, le Merkur, en collaboration avec l'INDR, propose désormais à ses lecteurs des exemples de bonnes pratiques au sein des entreprises luxembourgeoises.

PME : L'INNOVATION EST À VOTRE PORTÉE

Rendez-vous sur
www.tudor.lu/PME

 CENTRE DE RECHERCHE PUBLIC
HENRI TUDOR
www.tudor.lu

L'engagement en RSE
des entreprises citées ci-dessus
va évidemment bien
au-delà des exemples de bonnes
pratiques illustrées.

Si vous aussi, vous souhaitez faire
connaître vos efforts en matière
de RSE, alors n'hésitez pas
et contactez-nous par e-mail
à l'adresse: indr@indr.lu ou par
téléphone: (+352) 27 33 01

Si vous souhaitez évaluer l'état
d'avancement de votre entreprise
en matière de RSE,
alors nous vous invitons à consulter
le site de l'INDR: www.indr.lu

Pilier Gouvernance

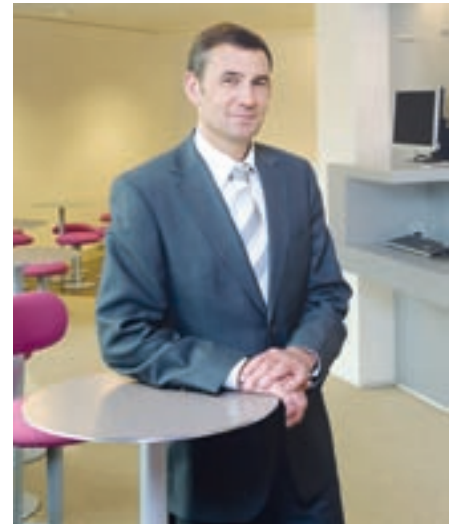
La Banque de Luxembourg soutient les initiatives solidaires de ses collaborateurs

La Banque de Luxembourg a créé *Hëllef Hëllef*, un fonds de soutien pour les initiatives solidaires de ses collaborateurs. Les projets retenus bénéficient d'une aide financière, matérielle ou logistique. Parallèlement à ces projets, diverses actions sont menées régulièrement: appels au bénévolat pour l'organisation de manifestations caritatives, relais d'information auprès des collaborateurs, collectes de vêtements et de jouets...

Au nombre des actions réalisées: confection de sachets de Saint-Nicolas au bénéfice du Téléthon Belgique pour l'association *OYA/On Y Arrivera*, collecte et envoi de vêtements à destination de la Biélorussie avec l'Association Belgique-Biélorussie, participation à l'achat de bonnets et écharpes pour personnes défavorisées soutenues par l'association *Stëmm vun der Strooss*, partici-

pation aux frais d'impression de cartes de vœux vendues au bénéfice des Amis du Téléthon, rénovation des abords du Centre de Walferdange pour personnes handicapées de la Fondation du Tricentenaire, aide au financement d'un forage permettant l'arrivée d'eau dans une école d'agriculture au Burkina Faso via la Fondation du Dr Elvire Engel, équipement de la salle des parents d'enfants prématurés au Centre Hospitalier de Luxembourg avec l'association *Les Petits Pas...*

- **Dénomination:** Banque de Luxembourg
- **Activité:** Finance
- **Localisation:** Luxembourg
- **Effectif:** 775 personnes



Etienne Planchard,
Membre du Comité de direction

Pilier Environnement

Ernst & Young respecte l'environnement

Ernst & Young démontre sa responsabilité envers l'environnement par le biais de ses efforts visant à réduire son empreinte sur l'environnement. Voici quelques exemples: réduire l'utilisation de papier (réduction effective de la consommation de 50 kg/personne/année à 37 kg/personne/année) par l'impression recto verso sur toutes les photocopieuses, classement électronique plutôt qu'impression de documents, symbole «éco-care» sur tous les mails et présentations (please consider the environment before printing this e-mail or its attachments), l'utilisation de papier recyclé et la mise en place de conteneurs spéciaux pour récupérer un maximum de papier (700 arbres sauvés en 2008), la réduction des émissions de CO₂ en favorisant

l'utilisation de navettes EY (aller/retour vers gares/stations de bus, centre ville et autres destinations), l'éclairage intelligent (fonction d'éclairage et d'éteinte automatique dans les couloirs, les WC et les garages), l'utilisation systématique d'ampoules à économie d'énergie, une température contrôlée dans tous les bâtiments afin de maximiser l'efficacité des systèmes de chauffage et de refroidissement.

- **Dénomination:** Ernst & Young
- **Activité:** Révision, Fiscalité, Conseil
- **Localisation:** Munsbach (Commune de Schuttrange)
- **Effectif:** 950 personnes



Jean-Marc Simon,
Facilities management

EN BREF

AudiLingua

A cheval contre le stress

Il est un fait connu que le stress permanent nuit à la santé. Le stress au travail peut avoir des répercussions sur la santé psychologique et physique, mais également sur l'efficacité de l'entreprise. Pour réduire et

apprendre à gérer le stress, la société audioLingua propose une solution originale. Depuis le début d'année elle offre des séminaires de management impliquant le contact avec des chevaux. Le cheval est en effet en quête permanente d'un leader et son comportement est souvent étonnamment proche de celui de l'être humain, tout en étant beaucoup plus sincère. L'homme peut facilement tricher avec l'homme, mais il ne peut pas tricher face à un cheval. Car bien diriger est un exercice qui demande d'accorder la réflexion, la volonté et l'action. D'où l'importance d'une communication claire, du respect, de la conviction et de la confiance. Grâce à sa réactivité immédiate, le cheval aide à mieux comprendre ce que nous communiquons et quelles réactions nous provoquons. La formation a été conçue spécifiquement pour des dirigeants d'entreprises, des managers, des chefs d'équipe et pour tous ceux qui souhaitent développer leur personnalité. Plus d'infos sous: www.audio-lingua.lu.

Enovos – NordEnergie

Neues Kundenberatungszentrum in Ingeldorf

Kürzlich fand im Cactus Ingeldorf die Eröffnung eines Kundenberatungszentrum des Energielieferanten Enovos Luxembourg S.A. und der NordEnergie S.A. in Anwesenheit der Bürgermeister von Diekirch und Ettelbrück Jacques Dahm und Jean-Paul Schaaf, der Cactus-Verantwortlichen Max Leesch und Laurent Schonckert statt. Im neuen Beratungszentrum erhalten Enovos-Kunden, aber auch Kunden der NordEnergie S.A., die gemeinsame Energiegesellschaft der Städte Diekirch und Ettelbrück und von Enovos, Auskunft auf konkrete Fragen betreffend Rechnungen, Zahlungen, Neuanschlüsse sowie über Energie im Allgemeinen. Nach dem großen Anklang des ersten Beratungszentrums im Shopping Center La Belle-Etoile, sucht Enovos nun auch im Norden des Landes die Nähe seiner rund 136.000 Privatkunden. Das Beratungszentrum ist von Montag bis Donnerstag von 9.00-20.00, freitags bis 21.00 Uhr und samstags bis 18.00 Uhr geöffnet. Gratis Serviceline Enovos: 8006-6000; Serviceline NordEnergie: 2762 3280. Mehr Informationen unter www.enovos.eu und www.nordenergie.lu.

binsfeld

L'agence remporte le Blue Maurizio Advertising Award

L'agence binsfeld, l'une des principales agences de communication indépendantes au Grand-Duché de Luxembourg, a remporté le Blue Maurizio, prix décerné par le réseau international d'agences de communication indépendantes «Image» (imagepartners.com) à Amsterdam le 12 mars dernier. Parmi tous les projets remis par chacune des agences du réseau «Image», la campagne «Lait frais» a remporté le plus grand nombre de suffrages, devan-

çant ainsi les projets des agences belge et néerlandaise. Composé exclusivement de professionnels du secteur, le jury a souhaité avant tout récompenser la qualité du concept créatif de la campagne ainsi que son exécution. Image, International Marketing and Advertising Group Europe, est un réseau international d'agences indépendantes full-service représenté dans 14 pays. Une étroite collaboration entre les agences membres permet aux annonceurs internationaux de bénéficier, par le biais de leur agence locale, de solutions internationales.

Récompense

LuxairCargo champion en cargo handling



Team LuxairCargo (de g. à d.): Arnaldo Manuel Magalhaes Fontes; Anibal Manuel Jordao Marques; José Emanuel Alves Monteiro; José Manuel Duarte Ferreira

Une équipe de LuxairCargo, soutenue par Cargolux, a remporté l'«International forklift & pallet competition» à Hong Kong. La 6ème édition de cette compétition s'est déroulée les 9 et 10 janvier à Hong Kong. Cet événement majeur réunit les meilleures entreprises de manutention de fret aérien dans le monde, comme par exemple British Airways, HACTL, Eva Air, Air China, Nippon Cargo et Japan Airlines.

L'équipe de LuxairCargo, composée d'Arnaldo Manuel Magalhaes Fontes, Anibal Manuel Jordao Marques, José Emanuel Alves Monteiro et José Manuel Duarte Ferreira a remporté pratiquement tous les titres mis en jeu et le plus important d'entre eux, le classement général. L'univers du transport de fret par voie aérienne répond à des critères de technicité, de sûreté et de sécurité très pointus. La marchandise est soumise non seulement à des vérifications extrêmement rigoureuses en matière de sûreté, répondant à des

impératifs fixés par les réglementations internationales, mais aussi à des processus et standards de palettisation bien définis. Lors de l'exercice de palettisation, il s'agit non seulement de savoir manipuler des marchandises fragiles, des volumes encombrants ou des produits potentiellement dangereux mais il faut réaliser ce travail en toute sécurité dans des temps limités. De multiples formations internes et externes sont dispensées pour obtenir le niveau requis car, par exemple, certaines marchandises ne peuvent être mélangées en fonction de leur nature alors que d'autres doivent obligatoirement se trouver sur les côtés extérieurs de la palette pour rester accessibles durant le vol.

Le volume et les contours d'une palette terminée doivent présenter une forme et des dimensions (au centimètre près) bien spécifiques et déterminées à l'avance en fonction de l'emplacement qui sera le sien dans l'avion. La marchandise devra être arrimée sur la palette suivant des normes précises

qui garantiront qu'elle ne puisse pas se désolidariser lors du chargement, ou durant le vol.

Observer l'ensemble de ces règles tout en garantissant une productivité élevée fait partie des services de LuxairCargo. Le personnel de Luxair-

Cargo qui dispose de ces connaissances et d'un savoir-faire pointus vient de le démontrer à l'International Forklift and Pallet competition par son esprit d'équipe, son professionnalisme et sa forte motivation. ■

Responsabilité sociale des entreprises

Sources Rosport, une entreprise orientée vers le développement durable



(de g. à d.) M. Christoph Solga, auditeur auprès de la société ESCEM, Mme Gerlinde Müller, quality manager auprès des Sources Rosport, et M. Torben Berger, chef de production auprès des Sources Rosport

En janvier, Sources Rosport s'est vu décerner le certificat de la norme DIN EN ISO 14001:2004 pour la création d'un système de politique environnementale. Ce système a permis d'ancrer la protection de l'environnement systématiquement dans toutes les décisions prises par l'entreprise. Ainsi, pour l'ensemble des tâches quotidiennes, les aspects énergétiques, de consommation d'eau, d'émissions et de ressources naturelles sont pris en considération. Ce certificat garantit que les risques environnementaux

sont détectés et évalués, et que des plans d'urgence ont été définis afin de prévenir des incidents. La politique environnementale de Sources Rosport va encore plus loin: des objectifs environnementaux annuels sont fixés et pour l'année 2010, Sources Rosport va réaliser un audit énergétique qui aura pour but une réduction conséquente de la consommation d'énergie. Une meilleure coordination avec les corps de sapeurs-pompiers de la région permettra de mieux préparer les plans de contingence et les employés seront ainsi mieux préparés

EN BREF

Eurogroup Consulting

Nouveau groupe de conseil européen et indépendant

Ruptures géopolitiques, économiques, écologiques, technologiques, générationnelles... c'est dans ce contexte de crise qu'est né Eurogroup Consulting, le 15 janvier dernier à Bruxelles. La création de ce groupe de conseil d'essence européenne s'avère l'aboutissement d'une dynamique d'intégration engagée il y a plus de dix ans. Une stratégie qui s'est déployée par étapes, autour d'invariants, de volontés fortes, partagées par des acteurs du conseil unis au départ au sein d'une alliance: l'indépendance, la singularité, la dimension européenne. A ce jour, le groupe de conseil en stratégie et organisation offre au marché une large palette de compétences assortie d'une importante couverture géographique. Les 7 cabinets fondateurs du groupe européen sont implantés dans 8 pays (Allemagne, Autriche, Belgique, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal) via une holding, Eurogroup Consulting Holding. Cette dernière est détenue par les pays, chacun d'entre eux étant lui-même détenu par la holding à hauteur de 25%. En terme de réseau et avec ses affiliés, Eurogroup Consulting met ainsi à disposition de ses clients 1.200 consultants présents via 22 bureaux dans 16 pays dont le Luxembourg.



Allen & Overy Luxembourg

Elu meilleur cabinet d'avocats aux IFLR Europe Awards 2010

Allen & Overy Luxembourg a été désigné pour la seconde année consécutive meilleur cabinet d'avocats à Luxembourg lors des «International Financial Law Review (IFLR) Europe Awards 2010». La remise du prix a eu lieu le 18 mars à l'Hôtel Dorchester à Londres. Le cabinet avait déjà reçu ce prix en 2007 et 2009. Les «IFLR Europe Awards» priment les meilleurs cabinets d'avocats dans chaque juridiction européenne et portent une attention particulière aux activités transfrontalières dans les domaines du droit des affaires, des fusions et acquisitions, du droit financier et marchés de capitaux. Pour faire son choix, IFLR prend en considération les recommandations des clients, ainsi que l'innovation et la complexité des transactions. Allen & Overy Luxembourg est l'un des plus importants cabinets d'avocats à Luxembourg. Il compte près de 140 collaborateurs dont plus de 80 avocats, qui conseillent les grands acteurs du secteur financier, de l'industrie, du commerce et des services, dans tous les domaines du droit financier, droit fiscal et droit des sociétés.



Peintures Robin

Aktive Teilnahme am „Relais pour la vie“

Dass Solidarität keine Floskel ist bewies Peintures Robin dieser Tage. Ein Läuferteam von den bestbekanntesten Farbenwerken aus Useldingen nahm an der fünften Auflage des „Relais pour la Vie“ am 6. und 7. März in der Coque teil. Die Mannschaft hatte sich zum Ziel gesetzt, am Wochenende die Master-Runde zu bewältigen. Das sind 24 Stunden Dauerlaufen, aufgeteilt auf die jeweiligen Teilnehmer. Das Team um Kapitän Pitt Kopp ging ab 20 Uhr am Samstag an den Start, mit an der Spitze die Mitglieder der Geschäftsleitung, Pitter Welter und Gérard Zoller. Laut Kapitän Pitt Kopp sind die Stunden zwischen Mitternacht und 6 Uhr morgens besonders schwierig durchzustehen. Durch ihre Teilnahme an dem Lauf in der Coque-Arena, zeigten die Mitarbeiter der Firma Robin dass Solidarität und soziales Engagement keine leeren Worte sind. Eine weitere Teilnahme in 2011 ist bereits geplant.



EN BREF

Berlitz Luxembourg

Nouveau site web multilingue avec réservation en ligne

Berlitz Luxembourg vient de présenter son nouveau site web. L'innovation la plus importante est la possibilité d'acheter des cours de langues pour enfants et adultes via Internet. Ce système sera mis en œuvre dans tous les pays européens où Berlitz est présent. A terme, ce système sera accessible pour toutes les écoles Berlitz du monde. Le nouveau site Web de Berlitz Luxembourg est disponible en trois langues (Français, Anglais & Allemand). Pour plus d'information www.berlitz.lu.



Hertz Minilease

Des solutions de mobilité sur mesure pour les entreprises

Hertz Location de voiture vient de lancer «Hertz Minilease» au Luxembourg. Avec le Minilease, Hertz offre aux entreprises la possibilité de louer les véhicules qu'ils souhaitent effectivement avoir à leur disposition. Le Minilease permet également

aux entreprises de mettre un terme au contrat sans frais supplémentaires, chaque jour, dès le trentième jour de location. Le loueur de voitures répond ainsi à la demande de solutions de mobilité sur mesure et flexibles pour le marché des entreprises. Les véhicules proposés sur le site www.hertzmanilease.lu peuvent être réservés par modèle. Si le client ne trouve pas le modèle qu'il cherche, Hertz examine quelles sont les possibilités de satisfaire sa demande. Chaque client reçoit donc une offre sur mesure. La durée minimale de location est de 30 jours. Passé ce délai, le contrat peut être résilié au jour le jour, sans frais supplémentaires. Pour plus d'informations: www.hertzmanilease.lu.



Fortis = ageas

Nouveau nom et nouvelle identité visuelle

Une ère nouvelle s'ouvre le groupe Fortis, qui va en effet être rebaptisé «ageas». Cette nouvelle dénomination sera soumise à l'approbation des actionnaires en avril. Ce changement d'identité constitue une nouvelle étape de la métamorphose du bancassureur en groupe d'assurance international. Ce nouveau nom devra symboliser la renaissance sous

la forme d'une nouvelle entreprise, qui bénéficie toutefois de l'expérience et du savoir-faire du groupe Fortis. Les deux premières lettres du nouveau nom symbolisent les racines de Fortis. Depuis la constitution d'AG Vie en 1824, ces deux lettres sont synonymes d'excellence et incarnent plus de 180 années d'expérience dans l'assurance et la bancassurance. Les deux lettres centrales, «e» et «a», symbolisent les deux marchés de référence que sont l'Europe et l'Asie. Combinés, ils constituent le centre de gravité du marché mondial de l'assurance. Les deux dernières lettres symbolisent l'assurance, le secteur dans lequel ageas ambitionne de s'ériger en référence mondiale. Finalement, le nom ageas est dérivé du verbe latin «ager», qui signifie agir, progresser, aller résolument de l'avant.



pour détecter et prévenir les éventuels risques environnementaux.

Depuis de nombreuses années, Sources Rosport contribue activement à une gestion responsable des déchets en étroite collaboration avec la «Super-DrecksKëscht fir Betriber». Ces 5 dernières années, Sources Rosport a pu élaborer une politique écologique d'élimination de déchets qui est certifiée par l'«Emweldiplom». Sources Rosport soutient également la fondation «Hëllef fir d'Natur» dans leurs projets de

protection de l'environnement. Cette année, Sources Rosport et «Hëllef fir d'Natur» vont travailler ensemble sur le projet de réhabilitation de la réserve naturelle du marais de Grendel. Cette zone humide abrite plusieurs espèces de papillons menacées d'extinction. Pour leur fourniture en énergie, Sources Rosport a récemment conclu un accord de fourniture en «nova naturstrom», qui est produite à partir d'énergies renouvelables. Pour plus d'information: www.rosport.com. ■

Logistik

Wirtschaftskrise belastet Entwicklung von Logwin in 2009



Cargo-Aktivitäten zu Solutions und der Veräußerung nahezu sämtlicher weiterer Road + Rail-Aktivitäten, wird das Geschäftsfeld Road + Rail aufgegeben und im Konzernabschluss 2009 daher als nicht fortgeführte Geschäftsbereiche ausgewiesen.

Die Logwin-Gruppe hat im Geschäftsjahr 2009 in den fortgeführten Geschäftsbereichen einen Umsatz in Höhe von 1.113,0 Mio. Euro erzielt (2008: 1.407,6 Mio. Euro). Produktionskürzungen, insbesondere in der Automobilbranche, drastisch reduzierte Handelsvolumina und sehr niedrige Frachtraten führten zu einem

Umsatzrückgang von 20,9 %. Unter den schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen erreichte das Unternehmen ein operatives Ergebnis (EBIT) von 9,7 Mio. Euro (28,8 Mio. Euro). Im Berichtszeitraum wurden außerplanmäßige Abschreibungen auf das Anlagevermögen in Höhe von 1,4 Mio. Euro vorgenommen. Der Konjunktur einbruch hat die Geschäftsentwicklung von Solutions hart getroffen. Der Umsatz in Höhe von 690,4 Mio. Euro lag 20,2 % unter dem Vorjahreswert (2008: 865,7 Mio. Euro). Das operative Ergebnis (EBIT) in Höhe von 1,0 Mio. Euro lag aufgrund des konjunktur-

Der Logwin-Konzern hat sein Geschäftsmodell an die nachhaltig veränderten Herausforderungen im Logistikmarkt angepasst und seine Landverkehrsaktivitäten deutlich reduziert. Nach der erfolgreichen Umgliederung der deutschen General

bedingten Nachfrage- und Mengengerückgangs sowie des derzeitigen Preisdrucks in der Logistikbranche deutlich unter dem Vorjahresergebnis (2008: 12,3 Mio. Euro). Der Net Cashflow für den Gesamtkonzern (inklusive der nicht fortgeführten Geschäftsbereiche) lag bei 7,7 Mio. Euro (2008: 12,3 Mio. Euro). Die liquiden Mittel konnten auf 64,6 Mio. Euro erhöht werden (2008: 63,2 Mio. Euro).

Mit der Neuausrichtung des Konzerns hat Logwin tiefgreifend auf die Wirtschaftskrise und ihre Auswirkungen in der Logistikbranche reagiert. Im

Geschäftsfeld Solutions wird zukünftig ein besonderer Fokus auf den Produkt- bzw. Marktkombinationen Fashion, Media, Retail und Industriebranchen wie Automotive und Maschinenbau liegen. Im Geschäftsfeld Air + Ocean wird Logwin sein weltweites Standortnetz weiterhin gezielt ausbauen und die Kundenbeziehungen über das Key Account Management weiter intensivieren, um auch bei steigenden Frachtraten die attraktiven Margen halten zu können. Zusätzlich zu der tiefgreifenden Neuorganisation wurden konzernweit auch operative Maßnahmen gegen

die Krise umgesetzt. Neben der Reduzierung von Sachkosten und Investitionen wurden Personalmaßnahmen in den operativen Einheiten sowie in der Verwaltung durchgeführt und in letzter Konsequenz auch Mitarbeiter abgebaut. Ausgehend vom vergleichsweise niedrigen Niveau des Berichtsjahres wird für die fortgeführten Geschäftsfelder von einer stabilen Umsatzentwicklung ausgegangen. Die neue strategische Ausrichtung und die eingeleiteten Kostensparmaßnahmen werden sich positiv auf die Ergebnislage auswirken. ■

Assurances

Foyer Santé et medicis fêtent leurs 10 ans d'existence

La décision de Foyer Assurances, leader du marché au Luxembourg, de proposer à ses clients une assurance santé privée, en collaboration avec la compagnie Union Krankenversicherung (UKV) de Sarrebrück, a fait l'objet de longues réflexions. Ces réflexions ont conduit à la création, en 2000, de Foyer Santé, détenue à 50 % par Foyer Assurances et à 50 % par UKV. Alors que Foyer apportait dans cette collaboration la force d'un groupe luxembourgeois et sa position de leader du marché, UKV qui, avec son entreprise sœur, la Bayerischen Beamtenkrankenkasse, assure 2,8 millions de clients en Allemagne et occupe la 7^e place du marché allemand, a amené son savoir-faire et sa maîtrise de la technique propre à l'assurance santé. Foyer Santé a obtenu l'agrément ministériel pour commercialiser l'assurance maladie au Luxembourg le 24 février 2000. 10 ans plus tard, la compagnie a développé ses activités et est devenu un acteur incontournable sur le marché de l'assurance santé au Luxembourg.

En 2003, 3 ans seulement après sa création, Foyer Santé figurait déjà en 2^e place parmi les compagnies d'assurance santé opérant au Luxembourg. Foyer Santé compte désormais 20.000 clients et dispose d'une part de marché de 20 %. Le développement des activités reste très dynamique, avec, en



2009, une croissance des primes de € 7,3 millions. Medicis, medicis pro et medicis groupe, les différents produits proposés par Foyer Santé répondent à tous les besoins des particuliers et des professionnels, que ce soit en termes de traitement ambulatoire ou hospitalier, d'indemnité journalière lors d'une hos-

pitalisation, d'assurance perte de revenus en cas d'incapacité de travail ou de fidélisation du personnel.

Quelque 125.000 factures ont été traitées en 2009 et les prestations octroyées aux clients ont atteint € 4,7 millions. € 3,3 millions ont été consacrés aux remboursements des soins

de santé, alors que € 1,4 million a été affecté à la prévoyance, qui permet de garantir aux assurés un niveau de prime constant quel que soit leur âge. Les remboursements des soins de santé sont bien répartis entre les différentes prestations:

28 % pour les soins et prothèses dentaires et l'orthodontie, 16 % pour les frais hospitaliers et 15 % pour les frais ambulatoires et les aides visuelles. Ceci prouve que Foyer avait vu juste et que l'assurance complémentaire de santé répond

à une demande bien réelle des particuliers de disposer d'une couverture optimale, en complément des prestations légales de la CNS.

Banques

BGL BNP Paribas lance la première solution Mobile Banking compatible LuxTrust



Dans un monde où la mobilité fait partie intégrante de la vie quotidienne, BGL BNP Paribas évolue avec les besoins de ses clients et lance un nouveau service pour tous les utilisateurs du Web Banking: le Mobile Banking. Version adaptée du Web Banking spécialement conçue pour les Smartphones les plus courants au Luxembourg, cette technologie innovatrice permet, entre autres,

de consulter le solde et les mouvements sur les comptes, d'effectuer des virements, de consulter un portefeuille titres et même d'effectuer des simulations de prêt personnel.

En lançant la première solution de Mobile Banking transactionnel compatible avec les solutions de sécurité LuxTrust (Token et SMS), BGL BNP Paribas entend se positionner comme pionnier des services bancaires mobiles sur le marché luxembourgeois. Pour soutenir cette volonté, la banque propose également à ses clients CashPoints: une application iPhone entièrement gratuite qui permet à son utilisateur de trouver rapidement le distributeur de billets le plus proche parmi tous les distributeurs au Luxembourg. De plus, l'application fournit un accès facile à la liste de toutes les agences (adresse, localisation, heures d'ouverture) de BGL BNP Paribas.

L'ensemble de ces nouveaux outils de banque à distance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur le site internet de la banque: www.bgl.lu. Par ailleurs, dans le cadre du lancement du Mobile Banking et de sa campagne pour les Jeunes actifs, BGL BNP Paribas organise un concours accessible via Mobile Banking et Web Banking et dans lequel les participants (de 18 à 29 ans) peuvent gagner 4 iPhones!

tempo-team

interim | inhouse services | search & selection | hr services | professionals



Tempo-Team
une approche alternative de l'intérim,
du recrutement et des services.

Tempo-Team Luxembourg S.A.
5, place de la Gare,
L-1616 Luxembourg
Tel: +352 49 98 70
Fax: +352 40 49 59

www.tempo-team.lu

OST Fenster expandiert durch Zukauf eines neuen Firmengebäudes

Die stetig wachsende Nachfrage an hochwertigen Bauelementen macht die Erweiterung des zentralen Standortes der Firma OST Fenster in Grevenmacher erforderlich. „Unsere Kapazitätsgrenze ist erreicht, deshalb investieren wir am Standort Potaschberg in Grevenmacher. Durch den Zukauf eines neuen Firmengebäudes können wir zukünftig den wachsenden Anforderungen des Marktes optimal gerecht werden“, erklärt Romain Hilger, Inhaber von OST Fenster.

Die Firma OST Fenster blickt auf eine 50-jährige Erfahrung in der Fenster- und Türenherstellung zurück. Aus dem alteingesessenen Luxemburger Familienbetrieb ist ein modernes Unternehmen mit mittlerweile über 80 Mitarbeitern geworden. Mit handwerklicher Tradition und modernsten Maschinen entstehen zukünftig auf einer Gesamtfläche von über 5.000 m² hochwertige Fenster, Türen, Wintergärten und Pfosten-Riegel-Fassaden. Gefertigt wird in den Materialien Holz und Holz-Aluminium. Insgesamt

liegt der Holz-Aluminium-Anteil bei mittlerweile 65 %, wobei insbesondere Fenster und Haustüren für den Niedrigenergie- und Passivhausbereich gefragt sind.

Durch die Expansion in der Industriezone Potaschberg in Grevenmacher verspricht sich das Unternehmen eine effizientere Organisation, verbesserte Arbeitsbedingungen und eine noch bessere Betreuung der Kunden. Die Vorteile für den Kunden sind in der hohen Produktqualität und einem maßgeschneiderten „Rundumservice“ zu sehen. Dieser reicht von der persönlichen Beratung über die werkseigene Produktion bis hin zur Montage und vielfältigen Dienstleistungen – denn „Qualität lebt auch von Service“, so Romain Hilger. Weitere Informationen unter www.ost-concept.lu.



Tino Schreier, Diplom-Ingenieur für Holztechnik und Geschäftsführer von OST Concept, ist seit über 15 Jahren im Treppenaufbau tätig und arbeitet schon viele Jahre erfolgreich mit Treppenhersteller Kenngott zusammen

Nouveaux médias

Media65 europe: Nouveau site web et nouveaux services

La société media65 europe s.à r.l., créée en 2001, élargit sa gamme de prestations en proposant à côté de ses compétences en production audio-visuelles un nouveau service de media-consulting. Il s'agit d'un service de conseil et d'assistance en matière de nouveaux médias: vidéo, Internet et réseaux sociaux. Un nouveau site web a été créé pour l'occasion: www.media65.lu, complètement redessiné et offrant une structure plus claire et plus dynamique.

Durant ces dernières années, media65 s'est forgé une solide réputation par la production de films d'entreprise et de films institutionnels, ainsi que par la création de sites web. Mais de plus en plus, un certain besoin de consultance concernant les nouveaux médias se faisait ressentir chez ses clients. «Serait-il intéressant que nous investissions plus dans notre site web? Serait-il profitable de produire un film sur nos activités? Quels types de diffusion/distribution existent



pour promouvoir notre film? Quelles sont les options? Ce sont exactement le genre de questions que nous entendons tous les jours de nos clients», explique Peter Pöhle, fondateur et directeur de media65.

Comme media65 est une société de production de vidéos et de sites web, ses producteurs et project managers connaissent ces métiers par cœur. Il est donc aisé pour eux de définir les

meilleures stratégies de communication, expliquant à leurs clients comment utiliser les nouveaux médias à leur avantage.

Le media-consulting proposé par media65 compte 4 étapes. Dans la première étape, media 65 analyse avec le client ses besoins en communication, dans une deuxième étape la société décline les meilleures actions à effectuer en fonction du budget et

de la cible. Vient ensuite l'élaboration du rapport que le client pourra utiliser lors de ses recherches de fournisseurs et finalement, si le client le souhaite, media65 pourra l'aider à trouver le bon partenaire. Pour en savoir plus: www.media65.lu.

Sidérurgie

ArcelorMittal lance une nouvelle saison Web TV sur la reprise



ArcelorMittal a annoncé le lancement de «2010: Le chemin de la reprise», la troisième saison de son programme Web TV primé, sur www.arcelormittal.tv. Web TV 2010 analyse l'impact de la crise économique mondiale et le cheminement prudent vers la reprise. A travers une série d'épisodes vidéo et une section blog, cette saison examine comment l'entreprise a été affectée par la survenance imprévue de la crise économique, comment elle a fait face à ce choc sans précédent et comment, au fur et à mesure que progresse la reprise, elle s'emploie à maintenir sa position de leader.

Tout en explorant les valeurs et les engagements d'ArcelorMittal envers ses

parties prenantes, la Web TV adopte une approche transparente pour faire le récit de la récession économique mondiale et de ses conséquences pour l'entreprise. La nouvelle saison débute par un épisode qui capte parfaitement l'essence des dix-huit mois écoulés, depuis le choc de la récession jusqu'à la prise de conscience de sa signification pour l'entreprise. Avec des réflexions pénétrantes et personnelles de plusieurs dirigeants, dont le Chairman et CEO d'ArcelorMittal, Lakshmi Mittal, ainsi que d'employés de sites de production, ce premier épisode met en lumière les différentes façons dont l'entreprise a été affectée et les défis auxquels elle a été confrontée. Selon Lakshmi Mittal 2009 a été

une année très difficile pour ArcelorMittal comme pour beaucoup d'autres entreprises. Pour pouvoir s'adapter à cet environnement, le groupe a dû examiner sans complaisance son mode de fonctionnement et procéder à tous les changements nécessaires pour pouvoir faire face à la crise économique la plus grave depuis la Seconde Guerre mondiale. Alors que l'entreprise aurait préféré ne pas avoir à passer par une telle période, il n'en reste pas moins qu'elle en a tiré de précieuses leçons. Des leçons qui, sur le long terme, feront d'elle une société plus forte.

Lancées en 2007, les deux séries primées ont introduit le concept des Web TV et donné aux parties prenantes d'ArcelorMittal une vue transparente de ce qui se passe à l'intérieur du Groupe. Avec près de trois millions de visiteurs uniques au cours des deux saisons précédentes, la Web TV d'ArcelorMittal est devenue un outil essentiel de la communication interne et externe du Groupe. Parallèlement aux épisodes, le site a été transformé en un espace dédié à l'entreprise en tant que communauté humaine, où les visiteurs sont encouragés à participer au contenu, à réagir aux témoignages et à prendre activement part à «2010: Le chemin de la reprise».

ING est un groupe international de services financiers, spécialisé dans les domaines de la banque et de l'assurance. Notre Groupe, dont la maison-mère se trouve aux Pays-Bas, est actif dans 40 pays et emploie, à travers le monde, près de 110.000 collaborateurs au service de 85 millions de clients en Europe, Amérique du Nord, Amérique latine, Asie et Australie.

Au Luxembourg, ING emploie près de 800 collaborateurs et propose une vaste gamme de services financiers. Nos clients sont aussi bien des particuliers que des entreprises ou des institutionnels.

Pour soutenir sa croissance importante dans le domaine des services financiers aux entreprises luxembourgeoises, aux intermédiaires professionnels et aux institutions financières, notre département Corporate & Institutional Banking en charge de la gestion et du développement des relations avec notre clientèle professionnelle, est à la recherche de plusieurs « Account Managers » :

Fonction :

En tant que « Account Manager », votre mission consiste principalement à :

- gérer et développer un portefeuille de clients et prospects;
- finaliser des solutions à haute valeur ajoutée en concertation avec les spécialistes du Groupe;
- comprendre le métier et les sensibilités du client, réagir de façon transparente et rapide à ses questions, intensifier la relation bancaire et améliorer la position de la banque auprès du client;
- analyser la situation financière des entreprises, la viabilité de leurs projets et la structure de tarification;
- accompagner les entreprises dynamiques dans leurs développements internationaux en coordonnant la relation entre le client et le réseau international du Groupe ING;
- représenter la banque lors de manifestations, formelles ou informelles, organisées pour ou par les clients ou prospects, afin de créer et de maintenir un bon contact personnel.

Profil de l'Account Manager:

- Formation : Minimum Bac +4 ou équivalent à orientation économique ou commerciale;
- Expérience : Expérience commerciale réussie de minimum 3 ans dans le domaine financier (de préférence dans les segments des entreprises luxembourgeoises, des intermédiaires professionnels ou des institutions financières);
- Compétences : Sens commercial développé, excellentes capacités de communication orale et écrite, capacité d'analyse et de synthèse, sens des responsabilités, flexibilité, autonomie, engagement et esprit d'équipe;
- Langues : Français et anglais courant. La connaissance du luxembourgeois et/ou de l'allemand sera considérée comme un atout.

Intéressé ?

Merci de nous soumettre votre candidature online via www.ing.lu

Belval – Großprojekt von nationaler Bedeutung

Der Umbau des ehemaligen Industriestandorts Belval in ein 160 Hektar umfassendes modernes Wohn-, Arbeits- und Freizeitzentrum, in dem langfristig 7.000 Menschen leben und 20.000 – 25.000 Menschen arbeiten werden, ist eines der größten Urbanisationsprojekte der Luxemburger Geschichte. An dieser Stelle werden wir jeden Monat in Bild und Wort über das Voranschreiten dieses ehrgeizigen Mammutprojektes berichten.

Frühling in Belval: prominenter Besuch

Sonne, endlich Sonne! – Bei strahlendem Wetter geht der Strukturwandel weiter und kann "live" miterlebt werden. Das Belval Plaza II geht seiner Fertigstellung Ende 2010 entgegen, im Plaza I ziehen weiter neue Geschäfte und Bewohner ein und die Serie fantastischer Konzerte in der Rockhal reißt nicht ab.



Belval Plaza II –
Fertigstellung im Zeitraffertempo



Picknick im Spiegel des Hochofens: Mittagspause für Banker und Bauer

■ Gerhard Schröder zu Besuch in Belval

Auf Einladung von Premierminister Jean-Claude Juncker besuchte der ehemalige deutsche Bundeskanzler Gerhard Schröder (Amtszeit 1998 bis 2005) unser Großherzogtum. Auf Herrn Schröders privater Agenda 2010 stand diesmal im Rahmen des zweitägigen Aufenthaltes in Luxemburg

auch eine Besichtigung von Belval, um sich von den Erfolgen des riesigen Projektes persönlich zu überzeugen. Agora-Präsident Etienne Reuter und Agora-Direktor Vincent Delwiche präsentierten den Wandel dem Gast detailliert und mitten im Leben von Belval; Schröders Eintrag im Goldenen Buch von Agora dokumentiert seine Begeisterung.



Premierminister Jean-Claude Juncker, der frühere deutsche Bundeskanzler Gerhard Schröder und Étienne Reuter, Präsident Agora vor dem Belval Plaza |

(Foto: Agora)

■ Camping in Belval – fürsorgliche Belagerung der Rockhal

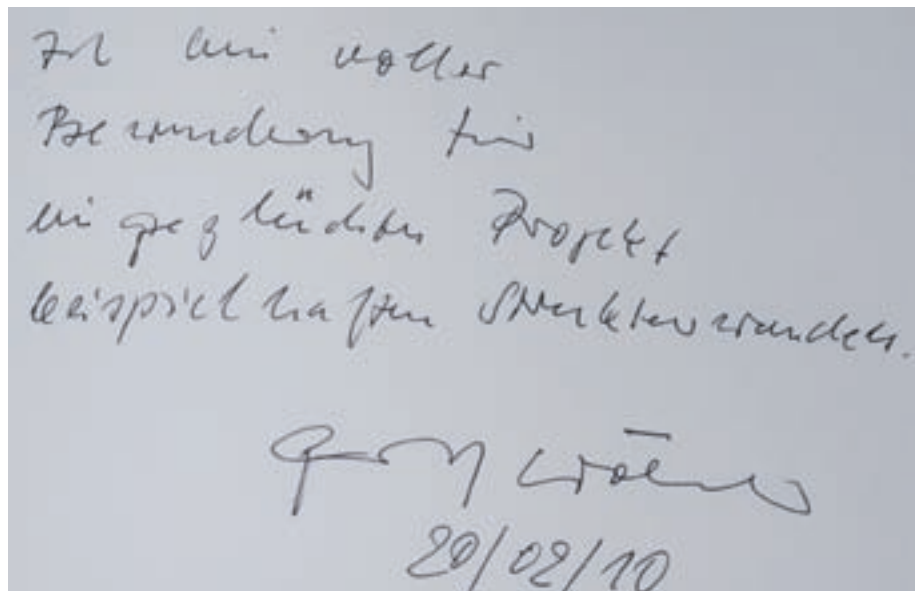
Was gibt es Schöneres, als mitten in der Zivilisation fünf Tage bei minus fünf Grad ohne warmes Wasser und mindestens 10 km vom nächsten McDonald's entfernt in einem winzigen, zugigen Zelt zu übernachten?

Für die echten Fans von Tokio Hotel nichts. Außer dem Konzert natürlich, das die Band am 22. Februar in der Rockhal gab und zu dem viele schon Tage vorher anreisen, ihre Schlafsäcke ausrollten, den Eingang nicht aus den Augen ließen, und die Hoffnung nicht aufgaben, dass Style-Ikone Bill oder wenigstens Drummer Gustav mal zum Tee ins Zweifrauzelt kommen würde.

Indes, ob dies geschah, ward nicht überliefert.

Begeisterte Grüße, durch den Monsun, aus Belval!

Texte und Fotos:
Hugues SCHLUETER ■



Eintrag im Goldenen Buch von Agora: „Ich bin voller Bewunderung für ein geglücktes Projekt beispielhaften Strukturwandels. Gerhard Schröder 20/02/10“

(Foto: Agora)

Mehr Informationen über Belval bei den umsetzenden Organisationen unter www.agora.lu und www.fonds-belval.lu



Auch bei den Fans von Tokio Hotel gibt es eine klare Hierarchie: ganz vorne, nahe der Tür, darf nur campen, wer am meisten im Fanforum postet und am schnellsten in Ohnmacht fällt

(Foto: Ralph Joachim)



Les citoyens de l'UE privilégient de plus en plus les destinations touristiques traditionnelles

Enquête Eurostat 2009

Comportement touristique: 80 % des Européens continuent de partir en vacances

Selon la nouvelle enquête Eurobaromètre sur le comportement touristique des Européens, environ 80 % des Européens continuent de partir en vacances. Les citoyens de l'UE privilégient de plus en plus les destinations touristiques traditionnelles (57 %) alors que 28 % préfèrent sortir des sentiers battus pour se tourner vers des destinations émergentes. Le tourisme est l'une des principales industries de services en Europe puisqu'elle représente 5 % du PIB et 6 % de l'emploi de l'Union. La tendance reste à la découverte de l'Europe et du pays d'origine: cette fois encore, en 2010, 50 % des Européens prévoient de passer leurs vacances dans leur propre pays ou dans un autre pays de l'Union.

En 2009, 33 % des 30.000 Européens interrogés dans le cadre de l'Eurobaromètre de la Commission européenne avaient déclaré qu'ils ne partiraient pas en vacances dans le courant de l'année. Cette année, ils ne sont plus que 20 % à penser ne pas du tout partir en vacances. Une différence qui trouve sa source notamment dans les raisons budgétaires. En 2010, 46 % des Européens jugent avoir les

ressources financières suffisantes pour s'octroyer quelques jours de repos. Cela représente une hausse de 5 % par rapport à l'enquête de 2009. A contrario, comme l'an dernier, 10 % des sondés estiment avoir de «sérieuses» difficultés financières qui pourraient impacter leurs vacances.

Les voyages restent prisés: près des deux tiers (65 %) des citoyens de l'UE ont effectué un voyage d'agrément en

2009. Voyager est particulièrement apprécié des Norvégiens (84 %), des Finlandais (83 %), des Néerlandais (79 %) et des Irlandais (78 %).

41 % des Français ayant l'intention de partir resteront en France, 10 % iront dans un pays européen, 15 % à l'étranger et 34 % ne savent pas encore. Parmi les Français ayant déjà planifié leurs vacances, 62 % resteront en France, 15 % iront dans un autre pays euro-

péen et 23 % franchiront les frontières de l'Union.

Le choix de la destination se fera principalement sur l'attractivité locale (32 %), l'héritage culturel (25 %) et l'offre de loisirs (16 %). 37 % chercheront aussi «le repos et l'amusement», avant le «soleil et la plage» (19 %) et les visites à la famille ou aux amis (17 %).

Les citoyens européens planifiant déjà leur(s) voyage(s) en 2010 (au total 49 %) favorisent un séjour de 4

à 13 nuits consécutives (19 %). 15 % déclarent considérer au moins deux semaines ou plus. L'option d'un ou plusieurs courts séjours (1 à 3 nuits) est choisie par 7 % des citoyens de l'U.E. et 8 % envisagent une combinaison de courts et longs séjours.

L'Espagne reste depuis 2008 en tête des destinations préférées (10,4 %), non loin de la France (9,9 %) et l'Italie (9,7 %). Toutefois, le taux d'intention de départ en France tombe à 5,8 %

lorsque l'on exclut les vacances «domestiques», donc les vacances des Français en France. L'Italie passe alors devant la France (6,1 %) quand l'Espagne garde sa première place (8,3 %). 17 % des résidents de l'UE ayant l'intention de partir en vacances en 2010 n'ont pas encore choisi leur destination.

Le rapport complet est disponible sous http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_fr.htm. ■

6. Mai 2010 in Mersch

XII. Nationaler Incoming-Tag im Zeichen der Wichtigkeit des Ortsbildes im Tourismus

Unter der Schirmherrschaft des Luxemburger Tourismusministeriums, organisiert das Landesverkehrsamt Luxemburg (ONT) am Donnerstag, dem 6. Mai 2010 im Lyzeum in Mersch von 09:00 bis 17:00 Uhr seinen XVII. Nationalen Incoming-Tag.

Ziel dieses regelmäßigen Incoming-Tages ist es sämtliche Leistungsträger des Luxemburger Tourismus zu einem Erfahrungsaustausch über neue Zielgruppen und Infrastrukturen einzuladen.

Hochkarätige in- und ausländische Gastredner werden am kommenden 6. Mai in Mersch über „die Wichtigkeit des Ortsbildes im Tourismus“ referieren. Die Wichtigkeit der diesjährigen Thematik hielt das Landesverkehrsamt Luxemburg (ONT) dazu an, den XVII Incoming Tag in Zusammenarbeit mit dem „Ordre des Architectes et Ingénieurs-Conseils (OAI)“ und der „Fondation de l'Architecture et de l'Ingénierie“ zu veranstalten.

Prof Dr. Heinz-Dieter Quack, Geschäftsführer vom Europäischen Tourismusinstitut an der Universität Trier, wird über die „Bedeutung des Ortsbildes im Tourismus anhand von Beispielen aus dem Ausland“ referieren. Herr Stefan Wemhoener, Geschäftsführer der Tourist Service GmbH Deidesheim, wird über die „cittaslow Städtebewegung – Erfahrungswerte und Philosophie am Beispiel von Deidesheim“ informieren. Dipl. Ingenieur Wolfgang Port Stadtbürgermeister von Bernkastel-Kues wird die „Wichtigkeit des Ortsbildes und dessen Darstellung im Tourismus“ vorstellen, während Frank

Goetze, Bereichsleiter der Städtereisen bei DERTOUR, die Schwerpunkte der Entscheidungsfindung beim Städtetourismus vorstellt. Frau Marianne Brausch, Architektin beim Fonds du Kirchberg, zeigt wie der neue Stadtteil „Kirchberg“ Touristen anzuziehen vermag. Frau Tatiana Fabeck, Architektin, wird sich mit der „Städteplanung und Dorferneuerung und deren Einfluss auf den Tourismus“ befassen, Herr Albert Goedert, Architekt und Mitglied der Arbeitsgruppe ONT/OAI, wird „Rezente Best Practice Projekte“ des luxemburger Urbanismus vorstellen. Herr Philippe Peters, Regierungsrat beim Ministerium für nachhaltige Entwicklung und Infrastrukturen – Abteilung Landesplanung, wird „Raumentwicklung und Tourismus in Luxemburg aus einer landesplanerischen Perspektive“ beleuchten, derweil Frau Claudia Eustergerling, Präsidentin, und Herr Tom Gloeserner, Vize-Präsident, von Design Luxemburg das Thema „Design macht den Unterschied. Wie kann die Marke Luxemburg durch Design gestärkt werden“ vorstellen werden.

Experten diskutieren am Nachmittag unter der Moderation Andrea Rumpf, Direktorin der „Fondation d'architecture

et de l'ingénierie Luxembourg“, zum Thema „Zusammenspiel von Raum, Stadtentwicklung und Tourismus“. Teilnehmer an diesem Rundtischgespräch sind: Herr Patrick Sanavia Direktor des „Service des Sites et Monuments Nationaux“, Frau Isabelle Van Driessche, Architektin, Frau Geraldine Knudson, City-managerin der Stadt Luxemburg, Herr Thierry Nothum, Geschäftsführer der „Confédération Luxembourgeoise du Commerce“, Herr Romain Hoffmann, Architekt und Mitglied der Arbeitsgruppe ONT/OAI, Herr Nico Steinmetz, Architekt urbaniste, Herr Emile Eicher, Vize-Präsident des Syvicol und Herr Philippe Peters, Regierungsrat beim Ministerium für nachhaltige Entwicklung und Infrastrukturen – Abteilung Landesplanung.

Bei diesem „workshop“ nachmittags kann das Publikum aktiv mitdiskutieren und seine Ideen in die Diskussionsrunde mit einbringen.

Rubrique réalisée en collaboration avec L'Office National du Tourisme.

Pour plus d'informations: www.visitluxembourg.lu et www.agendalux.lu ■

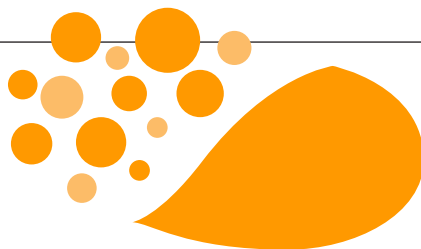
Anmeldung durch Ueberweisung von 26.- € (inkl. Mittagessen)

(21 € ohne Mittagessen) auf das ONT-Konto

IBAN LU26 1111 0024 4924 0000 CCPLLULL.

Weitere Infos auf: www.agendalux.lu – Tel.: (+352) 42 82 82-35/26

E-Mail: georges.gitzinger@ont.lu



BOURSE D' ENTREPRISES

Bourse transfrontalière d'Entreprises

un outil performant pour la cession et
la reprise d'entreprises en Grande Région

La bourse facilite la transmission d'entreprises et la démarche des partenaires. Elle est guidée par la volonté de vouloir:

- créer une masse critique pour faciliter la rencontre entre cédants et repreneurs dans une vision de fluidité et de mise en réseau;
- dynamiser le marché de la transmission en terme de fiabilité des annonces et de professionnalisme des intervenants;
- promouvoir les territoires de chalandise de la Grande Région;
- pérenniser les activités économiques;
- sauvegarder l'emploi par le maintien d'entreprises rentables;
- développer l'esprit d'entreprendre par le biais de la reprise d'entreprise;
- assurer le contrôle de la qualité par le principe de la territorialité assorti d'un agrément préalable des intermédiaires professionnels sur base d'une charte de fonctionnement et de bonne conduite.

Cette action est co-financée par la Commission européenne dans le cadre du projet «RTCE».

Pour consulter le détail des dernières annonces, un nouveau site a été mis en place: www.bourse-entreprises.org.

Afin d'obtenir toutes les informations relatives aux différentes offres, il vous suffit de vous inscrire via la rubrique «Acquisitions».

Horeca

Ouest

Réf C2312: Vends fonds de commerce, restaurant, 36 couverts, 16 places sur terrasse, Axe Luxembourg-Arlon.

Réf C1901: Vends fonds de commerce, 60 couverts, cuisine traditionnelle, emplacement touristique Vallée des 7 Châteaux, grande terrasse, parking privé.

Réf C2273: Vends Sandwicherie, petite restauration. Emplacement dans zone industrielle.

Centre

Réf C1844: Vends restaurant 160 couverts, bar, terrasse. Dresses sur 2 salles restaurant, 1 salle terrasse, 1 salle bar.

Réf C1928: Vends local commercial de 300 m² sur deux niveaux, cave, situation rare et exceptionnelle, 3 appartements de +/- 180 m², travaux à prévoir pour aménager le fond de commerce.

Réf C1888: Cessation des parts d'une société d'achat/vente et import/export de matériel informatique. Représentant des marques Samsung et Canon.

Sud

Réf C2287: Vends café avec petite restauration. 40 places + grande terrasse exploitable avec plus de 100 places. Café situé en plein centre ville, accès piétons et parking proche.

Commerce de détail

Nord

Réf C1900: Vends fonds de commerce de maroquinerie grandes marques.

Réf C1906: Vends fonds de commerce, vente de bijoux et montres fantaisie ainsi que divers accessoires (sacs à mains, portefeuilles etc.).

Centre

Réf C2347: Vends fonds de commerce, atelier pâtisserie-chocolaterie-glaces avec un point de vente pâtisserie-chocolaterie, 2 parkings, 2 WC, 1 vestiaire, 1 magasin et 1 bureau.

Réf C2265: Vends fonds de commerce de magasin de vêtements pour femmes.

Réf C1920: Vends fonds de commerce de magasin de meubles, fournisseur luxembourgeois exclusif de la marque Danish Design sur mesure.

Réf C1832: Vends fonds de commerce de magasin d'articles diététiques.

Réf C1925: Vends société de promotion immobilière avec un capital immobilier propre et loué.

Sud

Réf C1894: Vends commerce de distribution d'articles pour le sport cycliste avec l'autorisation d'ouverture d'un magasin de vélos.

Réf C2279: Vends fonds de commerce: Centre de fitness, wellness et de remise en forme. Cabines pour massages et kinésithérapie, saunas et hammam. Matériel de fitness haut de gamme, équipement première qualité et aménagement exclusif. Clientèle existante et possibilités faciles de parking.

Services

Nord

Réf C1828: Fleuriste situé sur une route nationale avec passage de 60.000 voitures par jour. Magnifique emplacement avec Parking clients, plus site internet pour vente.

Réf C1873: Vends entreprises de vente et d'installation de Chauffages, Climatisations et Sanitaire.

Pour tout renseignement complémentaire,
la Chambre de Commerce reste à votre disposition
E-mail: bourse@cc.lu – Tél.: (+352) 42 39 39-338
Personnes de contact: Laurent Koener et Blazenka Bartolovic

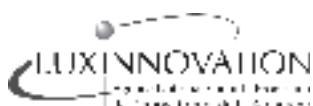
M BUSINESS RESEARCH MEETS

3^{ème} FORUM LUXINNOVATION
3. LUXINNOVATION-FORUM
« BUSINESS MEETS RESEARCH »
19 MAI 2010
9H00 - 18H00
CENTRE DE CONFÉRENCES - CHAMBRE DE COMMERCE
KONFERENZZENTRUM - HANDELSKAMMER
KIRCHBERG - LUXEMBOURG

LA RENCONTRE ENTRE LES ENTREPRISES ET
LA RECHERCHE PUBLIQUE AU LUXEMBOURG
UNTERNEHMEN TREFFEN ÖFFENTLICHE
FORSCHUNGSEINRICHTUNGEN IN LUXEMBURG

ENTRÉE LIBRE. INSCRIPTION OBLIGATOIRE
EINTRITT FREI. ANMELDUNG ERFORDERLICH

WWW.BUSINESS-MEETS-RESEARCH.LU



Luxinnovation GIE est une initiative de :





Votre partenaire pour la réussite

Chaque mois, le Merkur vous présente sur cette page deux collaborateurs/-trices de la Chambre de Commerce. L'idée de cette nouvelle page est de **rendre encore plus transparents les services et les activités de la Chambre de Commerce** et de **vous permettre de mieux connaître vos interlocuteurs** auprès des différents départements.



■ Anne-Cécile Sadot

Attachée au Département International et au Département Avis et Affaires juridiques

Anne-Cécile travaille en tant qu'Attachée auprès de deux départements de la Chambre de Commerce, à savoir le Département International et le Département Avis et Affaires juridiques. Au sein du Département International, Anne-Cécile supervise le traitement des demandes des sociétés luxembourgeoises et étrangères. Ces demandes vont de la simple information comme l'obtention de coordonnées d'un organisme ou la vérification de l'existence d'une société, aux demandes d'assistance pour créer une société à l'étranger, exporter un produit, etc. Par ailleurs, Anne-Cécile participe à l'organisation de conférences dans le cadre de l'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce. Au-delà de ces tâches, Anne-Cécile estime que ce travail lui permet d'être en contact avec les sociétés et les problématiques qu'elles rencontrent, une expérience qu'elle juge très satisfaisante et enrichissante.

Dans le cadre du Département Avis et Affaires juridiques, Anne-Cécile rédige des avis sur des projets de règlements grand-ducaux, des projets de lois, etc. et ce, dans des domaines très variés. Dans cette fonction, Anne-Cécile apprécie tout particulièrement la recherche d'informations nécessaires à la rédaction d'un avis et la vérification de la conformité du projet avec la législation existante, une démarche qui s'inscrit dans la continuité de ses études de droit. Anne-Cécile partage son temps libre avec sa famille et connaît toutes les astuces pour déclencher un rire chez son bébé de 8 mois. Une caméra, un appareil photo, une paire d'yeux et tous les sens en éveil... Anne-Cécile aime aussi voyager à travers le monde. Amoureuse du septième art, elle se rend volontiers au cinéma ou se plonge avec délectation dans un bon livre.



■ Luis Da Costa

Agent Administratif,
Luxembourg School for Commerce

En tant qu'Agent Administratif depuis bientôt 7 ans, Luis travaille à l'accueil de la Luxembourg School for Commerce. Les tâches principales de Luis sont l'accueil des stagiaires et formateurs, ainsi que toute personne venant assister à une manifestation à la Chambre de Commerce. Informer et conseiller les personnes désirant suivre une formation ou bien changer de voie professionnelle constituent l'essentiel des missions de Luis. En 2009, la Luxembourg School for Commerce a totalisé pas moins de 10.819 inscriptions, toutes formations confondues. Au quotidien, Luis assure la gestion du système informatique des salles de formation. Il coordonne les tâches entre les différentes sociétés prestataires de services (sécurité, restauration, etc.) et le service Immeuble de la Chambre de

Commerce. Luis s'occupe encore de la réservation des salles de formation et de la gestion du système d'affichage des cours et des manifestations sur les écrans du Centre de Formation et prête main forte lors de manifestations. Enfin, il collecte et gère les fiches d'évaluation remises par les stagiaires après chaque formation. Ce que Luis apprécie avant tout, ce sont les contacts humains et la diversité des tâches que lui procure ce poste. Cinéphile, Luis fréquente assidûment les salles obscures et voyager reste pour lui l'histoire d'une aventure qui n'attend qu'une suite. Luis est aussi un joueur de basket invétéré, un sport qu'il a pratiqué au sein d'un club pendant son enfance.

Kundenbegeisterung ist keine Zauberei...

... aber was steckt dahinter?

Günter Schmitz

Gründer, Eigentümer, Geschäftsführer/-entwickler
COPLANING, Junglinster (L)

u.a. 4 x europaweit beste EQM-Zertifizierung

Klaus Kobjoll

Gründer, Eigentümer, Geschäftsführer/-entwickler
SCHINDLERHOF, Nürnberg (D)

u.a. 3 x Ludwig Erhard-Preis (1998, 2003, 2009)

1. Weekend-Erfolgs-Seminar für Unternehmer am 5./6. Juni

Inklusive
ausführliche
Betriebsführung
bei Coplaning!

Lassen Sie sich einweihen in die Geheimnisse der Kundenbegeisterung von zwei überaus erfolgreichen Menschen, die genau wissen wovon sie reden. Beide sind selbst Vollblut-Unternehmer, die im Bereich Dienstleistung (Hotel- und Gastronomiebetrieb Schindlerhof) und Handwerk (Coplaning Haustüren und Fenster) absolute Leader sind und bereits diverse Auszeichnungen erhalten haben!

Kein Hokus-Pokus, kein fauler Zauber... aber auch keine Magie! Sondern umsetzbare Strategien, motivierend und anschaulich anhand vieler Beispiele aus der Praxis präsentiert!



Eine Investition, die sich für Sie ganz schnell auszahlen wird: **980 Euro pro Person** zzgl. TVA/Mwst.
(2 Tages-Erfolgs-Seminar inkl. Essen, Getränke und pure Begeisterung)

Datum: **5./6. Juni 2010**

Uhrzeit: **jeweils 9-17 Uhr**

Ort: **COPLANING
1, rue Nicolas Glesener
L-6131 Junglinster (Lux.)**

Sprache: **deutsch**

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!

Anmeldung unter **Tel. 72 72 12-2**
oder **www.denkhouse.com**

GLOW & TINGIE



Schindlerhof

DENK[HOUSE]
by COPLANING

COPLANING
FENSTER UND HAUSTÜR FÜR MICH.

Direct Mail

un mailing bien ciblé... et les ventes décollent !

Développer votre chiffre d'affaires, **augmenter** la fréquentation de votre point de vente ou **informer** vos clients sont des problématiques auxquelles vous êtes confronté au quotidien. Direct Mail vous permet d'établir une relation directe avec votre marché. C'est le moyen idéal pour **conquérir et fidéliser** la clientèle. Pour votre communication à un niveau national tout comme à l'échelon local, n'oubliez plus de mettre toutes les chances de votre côté. **Intéressé ? Appelez le 8002 3210 !**

Direct Mail

Communiquez avec efficacité.



Division des Postes - L-2998 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 3210 - www.pt.lu

eco+ P&TLuxembourg : acteur du développement durable.