

JUILLET/AOÛT 2011

MERKUR

DE LËTZEBUERGER MERKUR
BULLETIN DE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

www.cc.lu



**Responsabilité sociale
des entreprises:**
3 initiatives pour agir !



■ FLASH

Assemblée plénière publique:
La Chambre de Commerce
lance avec Luxinnovation un
«Espace Etudiants» sur le site
de Belval



■ FORMATION

«LSC Entrepreneurship»:
298 candidats diplômés

■ ECONOMIE

9. Deutsch-Luxemburgische
Wirtschaftskonferenz:
Nachhaltige Entwicklung:
welche Rolle für
erneuerbare Energie?

Exclusivité BCEE

RETURN ON INVEST!

Exclusivité pour voyageurs d'affaires : gagnez 1,5 Mile de prime par euro dépensé avec la carte, et remplissez votre compte de Miles plus rapidement!



NOUVEAU A LA BCEE : MASTERCARD BUSINESS MILES & MORE LUXAIR

- réservée aux voyageurs d'affaires
- 1,5 Mile de prime par euro dépensé avec la carte
- 10 000 Miles de prime comme bonus de bienvenue
- davantage de Miles de prime sur les vols Luxair* et auprès des autres partenaires Miles & More : sur présentation de la carte de membre Miles & More et grâce au paiement par la carte de crédit
- services d'assurance exclusifs
- et bien plus encore**

**Souscrivez dès maintenant et bénéficiez
d'avantages attrayants!**

Infos sur www.miles.lu,
souscription dans votre agence BCEE

**Décision rapide récompensée : 250 € de
remise sur votre prochain vol Luxair***



SPUERKEESS

Äert Liewen. Är Bank.

Réforme du régime général d'assurance pension: l'enjeu est de taille!

Le premier ministre a convoqué les partenaires sociaux à reprendre en septembre les négociations au sein du comité de coordination tripartite. A côté du projet de budget 2012, le Gouvernement, les représentants des entrepreneurs et les syndicats discuteront surtout des conditions du déclenchement d'une nouvelle tranche indiciaire, après celle prévue en octobre 2011.

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) a pris les devants en présentant au cours d'une conférence publique son analyse du système actuel d'assurance pension. Les solutions proposées à cette occasion par l'UEL s'inscrivent dans le débat national sur la réforme de l'assurance pension préparée par le Gouvernement.

L'objectif de la position patronale est d'assurer une pension équitable pour tous sans compromettre le financement à long terme du système publique de retraites. Pour cela, l'UEL est d'avis qu'il est nécessaire d'agir vite pour mettre en oeuvre une réforme du régime général des pensions qui soit de nature à tenir compte des réalités économiques et démographiques présentes et surtout futures. L'enjeu est de taille puisqu'il s'agit de maintenir et pérenniser un système de pension performant qui puisse non seulement protéger les personnes bénéficiant actuellement de la retraite, mais également les générations futures. Dans une analyse rationnelle et responsable, l'UEL remarque que les jeunes qui entrent sur le marché du travail aujourd'hui ne bénéficieront pas de leur retraite avant une quarantaine d'années et qu'il est donc primordial que les pouvoirs politiques mettent sur pied un système de pension avec une vision qui aille au-delà de simples projections de 10 à 20 ans.

Tout en saluant la volonté gouvernementale d'entamer enfin la réforme, l'UEL estime que les mesures envisagées sont beaucoup trop timides et ne sont pas de nature à renforcer la durabilité du système de pension. Elle procède à une analyse critique de ces mesures afin de pouvoir utilement en apprécier le bien-fondé. Il ressort de cette analyse que la modification de la formule de calcul des pensions est insuffisante pour alléger les charges du système, que la prise d'effet des modulations préconisées à l'ajustement des pensions à l'évolution

générale des salaires est tardive et insuffisante et que les mesures envisagées, qui pour la plupart ne produiront pleinement leur effet qu'à l'issue d'une période transitoire pouvant aller jusqu'à 40 ans, ne parviendront pas à pérenniser le régime en dépit d'un relèvement à terme des cotisations de l'ordre de 25 %.

L'UEL refuse par conséquent de souscrire à une approche qui compromet à la fois la compétitivité de l'économie nationale et l'équité intergénérationnelle inhérente au régime général. Une solution à long terme au financement du régime des pensions ne pourra être trouvée qu'à condition que la réforme se fasse dans le respect de la compétitivité de l'économie luxembourgeoise, puisque seule une économie compétitive est capable d'accroître l'activité des entreprises luxembourgeoises et seule une activité économique forte permettra de maintenir un taux de création d'emplois vigoureux. Sans croissance de l'emploi et donc sans accroissement de la masse cotisable, les équilibres macroéconomiques de la sécurité sociale ne pourront être maintenus. Une hausse des cotisations sociales ou une fiscalisation accrue du financement de la sécurité sociale, en général, et du régime des pensions, en particulier, ne constituent pas de solution durable, puisque ces mesures ne signifient rien d'autre qu'une ponction supplémentaire sur l'appareil productif – seul créateur de richesse économique – et diminueraient à terme la capacité de croissance et donc la durabilité du modèle social luxembourgeois.

Si le Luxembourg veut vraiment maintenir le caractère social et garantir le financement de son système de retraites, un allongement de la vie active paraît plus que jamais incontournable. Car seule une répartition équitable des charges et des prestations entre les générations actuelles et futures d'assurés permettra de maintenir la paix sociale, qui reste un des atouts majeurs du Luxembourg, et de pérenniser un régime d'assurance pension qui compte toujours parmi les plus performants au monde.



DOSSIER

4 Développement durable – Responsabilité sociale des entreprises: un investissement durable!

FLASH

19 La Chambre de Commerce lance avec Luxinnovation un «Espace Etudiants» sur le site de Belval

DOSSIER

4 Responsabilité sociale des entreprises: un investissement durable!

FLASH

- 14** La Chambre de Commerce lance avec Luxinnovation un «Espace Etudiants» sur le site de Belval
- 16** Remise de distinctions honorifiques
- 17** Un coup de pouce à l'esprit d'entreprendre
- 17** Visite d'une délégation russe
- 18** Visite de S.E. Bartosz Jalowiecki, ambassadeur de Pologne
- 18** Remise des prix en sciences économiques et sociales 2011
- 19** Un tirage au sort vient de désigner les dix heureux gagnants du Grand Quiz de la Chambre de Commerce organisé dans le cadre de la Foire de Printemps 2011

INTERNATIONAL

- 20** Strengthening and fostering relations between Bangladesh and Luxembourg
- 20** Calendrier septembre – décembre 2011
- 21** Helping European SMEs to establish, develop and sustain their business in China
- 22** A national pavilion at the Project Lebanon in Beirut
- 22** Saisir les opportunités d'affaires par le biais des visites de délégations étrangères

- 24** Go North-East in China! EU-China Business Meeting in Jilin
- 24** Opportunities flow at the Volga
- 25** Become an Official Partner of the Luxembourg Pavilion at Expo Real 2011
- 26** Mission financière en Asie
- 28** Construction durable et technologies de l'environnement à l'honneur au salon Consense
- 29** 3^e édition de la Semaine européenne des PME: le Luxembourg se met aux couleurs de l'Europe!
- 30** Le Salon à l'Envers: un rendez-vous incontournable
- 32** Les professionnels de la sous-traitance industrielle réunis au salon ELMIA Subcontractor à Jönköping
- 32** Taux de TVA appliqués dans les Etats membres de l'UE – Edition 07/2011
- 33** BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires
- 35** Textes européens publiés du 31 mai 2011 au 1^{er} juillet 2011

FORMATION

- 36** «LSC Entrepreneurship»: 298 candidats diplômés
- 37** La LSC présente la «profession du mois»
- 38** Le droit de former
- 42** Module complémentaire – Evaluation par compétences
- 42** La LSC, l'OLAP et la Chambre des Métiers présentent leur catalogue commun

- 43** Lancement du nouveau programme d'apprentissage de la langue luxembourgeoise
- 44** Studenten können zwischen Business Administration, International Management und jetzt auch Banking & Finance wählen
- 44** Manager, un métier à part entière
- 46** Un accord de partenariat pour une formation plus professionnelle
- 46** L'offre de formation disponible sur iPhone
- 47** Programme de formation septembre – octobre 2011

INNOVATION

- 50** Luxinnovation and the Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust sign a Memorandum of Understanding on future collaboration
- 51** Parcours 1,2,3 GO: Une 11^e édition réussie
- 53** Gérer la croissance de son entreprise: un défi
- 55** Deux mentorés 2010 à l'honneur: visite de l'entreprise WoodOptic Diffusion et remise du prix «BoostMyBusiness»
- 56** Luxgame remporte le prix
- 57** CRP – Gabriel Lippmann: faire plus pour le Luxembourg
- 58** Le «Woman Business Manager of the Year Award» de Dexia BIL est lancé
- 58** Europe4Startups: une nouvelle initiative à Luxembourg pour les startups qui veulent s'implanter en Europe



INNOVATION

- 51** Parcours 1,2,3 GO:
une 11^e édition réussie



LEGISLATION & AVIS

- 71** La vente de biens meubles corporels: l'obligation de garantie du vendeur professionnel vis-à-vis du consommateur



FEDERATIONS/U.E.L.

- 78** UEL – «Une retraite pour tous»: contribution des organisations patronales au débat national pour réformer le régime général d'assurance pension

ECONOMIE

- 60** Le Luxembourg invité à davantage d'ambition
62 Nachhaltige Entwicklung: welche Rolle für erneuerbare Energie?
63 Normalisation ISO et *Cloud Computing*: une révolution aux enjeux économiques considérables
65 Enquête Eurochambres 2012: la 19^e édition sur les rails
66 Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise

LEGISLATION & AVIS

- 70** Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce
71 La vente de biens meubles corporels: l'obligation de garantie du vendeur professionnel vis-à-vis du consommateur
75 Contrôle des marchands de biens
76 Achetez vos livres de droit et vos abonnements en ligne!

FEDERATIONS/U.E.L.

- 78** «Une retraite pour tous»: contribution des organisations patronales au débat national pour réformer le régime général d'assurance pension
79 Gary Kneip, nouveau président de la clc
79 8^e édition de la conférence «Inspiring women»
80 Les armateurs luxembourgeois fiers d'arborer le Roude Léiw
80 Ernst Wilhelm Contzen élu président
81 60 ans d'activité au Luxembourg et de nombreux projets d'avenir

INFO ENTREPRISES

- 82** lux-Airport: 2010 marquée par une reprise à la hausse des activités
82 En bref
83 75 % des emballages ménagers et assimilés ont été recyclés par Valorlux en 2010

- 84** Brasserie de Luxembourg lance une nouvelle action «Free Music Download»
84 Charles Kieffer: 65 années consacrées au sport
85 Accord scellé entre Epuramat et Black Opal Energy Services
86 e-connect: 10 ans, l'âge de raison?
87 La société Reckinger souffle sa centième bougie
88 DHL délaisse l'aéroport du Findel pour la Place du Glacis
89 Beauté et efficacité énergétique: le pari gagnant

Tourisme

- 90** Marktchancen im Tourismus mit Best Agers (2)
92 Grand-Duché de Luxembourg: Les Ardennes luxembourgeoises... Naturally yours

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 Trouilleux
Violaine Mathurin, 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. Trouilleux

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.



Développement durable

Responsabilité sociale des entreprises: un investissement durable!

Le Luxembourg est confronté à de multiples défis qui font apparaître des tendances économiques, sociales et écologiques non soutenables. Ces tendances s'opposent à un développement durable, menaçant ainsi les équilibres socio-économiques et écologiques futurs. Alors que le dossier *Merkur* du mois de juin 2011, ainsi que le récent bulletin économique «Actualité & tendances» au sujet du développement durable¹, présentaient quelques-unes de ces tendances non-durables, ainsi que les pistes de réflexion soutenues par la Chambre de Commerce, le présent dossier entend souligner les efforts mis en œuvre par les entreprises de façon concrète afin d'inscrire leurs activités sur le chemin de la durabilité.

Le présent dossier sur la RSE – Responsabilité Sociale des Entreprises – compte aborder cette thématique en mettant en évidence certaines initiatives particulières

relevant de ce domaine et les illustrera par des témoignages d'entreprises. Il ne s'agira pas de présenter l'ensemble des activités s'inscrivant dans une démarche RSE. La Cham-

bre de Commerce se concentre dans ce dossier, essentiellement sur trois grands piliers:

1. L'INDR² – Institut National pour un Développement durable et la Res-

¹ Le bulletin économique «Actualité & tendances n° 10» peut être consulté, téléchargé ou commandé en ligne sous: <http://www.cc.lu/index.php?type=art&id=2296>

² L'INDR regroupe les organisations professionnelles suivantes: l'Association des Banques et Banquiers du Grand-Duché de Luxembourg, l'Association des Compagnies d'Assurances du Grand-Duché de Luxembourg, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, la Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg, la Confédération Luxembourgeoise du Commerce (& Transport et Services), la Fédération des Artisans, la Fedil – Business Federation Luxembourg, l'Horesca – Fédération Nationale des Hôteliers Restaurateurs et Cafetiers de Luxembourg

ponsabilité sociale des entreprises – créé par l’UEL, s’engage sur la voie de la durabilité au niveau des entreprises, notamment en décernant le label d’«**entreprise socialement responsable**» (ESR) aux entités remplissant les critères de son référentiel dans les dimensions sociale, économique et environnementale.

2. La SDK – SuperdrecksKescht – se concentre sur la gestion écologique des déchets, dont un vecteur phare concerne directement la gestion des déchets des entreprises. Le label de la «**SuperdrecksKescht fir Betriber**» est décerné depuis 1992 aux entreprises mettant en œuvre une gestion proactive des déchets.
3. L’AAA – Association Assurance Accident –, quant à elle, vient de présenter son nouveau label dénommé «**Sécher & Gesond mat System**» dans domaine de la santé et de la sécurité au travail. Ainsi, un comité de pilotage de l’action de conseil et de labellisation dans lequel sont représentées l’AAA a été créé, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. L’UEL est également associée aux travaux de ce comité de pilotage.

■ Le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises

La notion de développement durable a fait son entrée sur la scène internationale en 1987, dans le rapport Brundtland de la Commission mondiale sur l’environnement et le développement des Nations Unies. Dans ce rapport, le développement durable est défini de la manière suivante: «[...] un développement qui s’efforce de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs. [...]»

Au niveau des entreprises, le développement durable consiste à évaluer leur performance sous trois angles: environnemental, social et économique. Ainsi, les entreprises désirant devenir, dans le long terme, des acteurs responsables de la société, s’orientent vers une gestion et un mode de production qui appliquent les principes du développement durable à travers une conciliation du progrès économique et social dans le respect de l’environnement.

La RSE est l’expression pour toute entreprise de son investissement dans la promotion d’une véritable culture de développement durable, considérant les trois dimensions citées plus haut. Il s’agit d’une démarche volontaire de conduite des affaires des entreprises, reflétant la contribution des entreprises au développement durable et visant l’intégration de considérations sociales, environnementales et de gouvernance dans leurs structures et processus de prise de décisions. Il s’agit par conséquent de développer des réponses créatives et à valeur ajoutée impliquant toutes les parties prenantes de l’entreprise afin de gérer de manière plus efficace les risques éventuels et d’obtenir une plus grande crédibilité et une plus grande confiance de la part de la société. La RSE s’applique à toutes les entreprises quels que soient leur secteur, leur taille ou encore leur marché, bien que la portée de leur engagement peut varier en fonction de leurs spécificités.

Les entreprises sont confrontées à de multiples attentes émanant des salariés, des consommateurs, des actionnaires, des organismes non gouvernementaux, des organismes internationaux et autres intervenants. Ces défis amènent habituellement les entreprises à placer l’accent sur un ou plusieurs éléments de la RSE, tels que la sécurité et la santé, la protection de l’environnement, la gouvernance d’entreprise, les pratiques de gestion des ressources humaines, les droits de la personne, le développement communautaire ou encore la protection du consommateur. Cette approche n’empêche nullement l’entreprise respectueuse de la RSE de continuer à être un acteur économique producteur de valeur tangible tout en pérennisant sa survie.

Les retombées de la RSE sont multiples. Les entreprises en tirent:

- une meilleure performance financière grâce à l’amélioration de l’efficacité du fonctionnement,
- un profil de risque plus favorable, de meilleures relations avec la communauté des investisseurs et un accès plus facile aux capitaux,
- de meilleures relations employeur-salariés qui se traduisent par une meilleure visibilité auprès du public cible visé au niveau du recrutement,

- une meilleure insertion des nouvelles embauches dans l’entreprise,
- un accroissement de la motivation des salariés, de leur maintien au poste, de l’apprentissage, de l’innovation et par conséquent de toute la productivité,
- de meilleures relations avec les collectivités environnantes et une plus grande facilité d’obtention d’un «droit d’opérer»,
- une meilleure réputation et une meilleure image de marque.

■ Les trois dimensions de la RSE

Le développement serein d’une entreprise requiert un repositionnement régulier par rapport à son marché en considérant les contraintes sans cesse changeantes et induites par les comportements et produits et services des concurrents, par l’évolution technologique, les moyens de production et de distribution, les finances ainsi que les clients et fournisseurs.

Ainsi, dans cette optique, la RSE peut être envisagée à travers trois dimensions:

Dimension «Social et Egalité des chances professionnelles»

Cette dimension intègre toutes les actions que l’entreprise engage vis-à-vis de ses salariés en matière sociale et d’égalité des chances professionnelles, en agissant sur l’amélioration du bien-être au travail et d’une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle.

Dimension «Gouvernance»

Cette dimension intègre toutes les actions que l’entreprise engage en matière de gestion, de contrôle, de transparence et de fidélité vis-à-vis des actionnaires, des administrations, des banques et des assurances et de ses clients. Elle pourrait, de ce fait, également s’appeler «Economie».

Dimension «Environnement»

Cette dimension intègre toutes les actions que l’entreprise engage en matière d’utilisation rationnelle des ressources et de protection de l’environnement (déchets, pollution) et de réduction de ses émissions en dioxyde de carbone (consommation d’énergie, dégagement de gaz à effet de serre, emploi d’énergies renouvelables).

■ Le label ESR: pour des entreprises durablement responsables

Le label ESR – Entreprise Socialement Responsable – créé par l'INDR – est un outil qui aide les entreprises dans leur développement RSE.



**ENTREPRISE
SOCIALEMENT
RESPONSABLE**

Le label ESR 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.

Le label se décline en trois piliers qui sont, tel que cité ci-avant:

Social et Egalité des chances professionnelles, Gouvernance et Environnement.

L'INDR poursuit un certain nombre de règles et principes pour la mise en place de certificats:

- facilité et rapidité de la démarche,
- orientation sur les avantages pour les entreprises,
- critères d'évaluation objectifs et spécifiques,
- soutien aux entreprises à l'aide d'exemples de bonnes pratiques.

Nonobstant toutes ces considérations, la mise en œuvre de la RSE est une occasion pour l'entreprise de prendre conscience de ses acquis et de définir des objectifs futurs. L'INDR met à la disposition des entreprises un référentiel adapté aux différents secteurs d'activité de notre économie et à la taille des entreprises.

En résumé, les entreprises retirent de nombreux bénéfices en agissant de façon socialement responsable. Tout d'abord, elles deviennent financièrement plus performantes et plus profitables. De meilleures relations avec

leurs salariés leur permettent également d'acquérir un niveau de productivité et d'innovation plus élevé. De plus, une corrélation positive a été observée entre la RSE et la performance financière, la RSE permettant ainsi d'établir de meilleures relations avec les investisseurs et un accès plus facile aux capitaux. Une entreprise socialement responsable s'adresse de manière différente aux actionnaires, aux créanciers, aux fournisseurs, aux clients, mettant clairement en évidence un engagement renforcé des intervenants. Il est du reste essentiel de relever qu'une ESR permet aux entreprises de développer une image de marque.

La RSE peut donc être qualifiée d'investissement rentable.

Toute entreprise intéressée par le label ou désirant s'auto-évaluer peut consulter le site de l'INDR sous www.indr.lu. Il est possible également de contacter Eric Hiéronimus (responsable) par téléphone: (+352) 27 330 885 ou envoyer un e-mail à indr@indr.lu.



L'AVENIR SE FORME



Formations MANAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE

Responsable développement durable (8 jours)	les 05, 06, 07 octobre, 10,11, 12 novembre et 05, 06 décembre 2011	Français
<i>Interlocuteur et référent des principales directions de l'entreprise, il informe, conseille et accompagne la traduction de la stratégie de développement durable de l'entreprise en plan d'actions concret</i>		
ISO 26000: l'application des lignes directrices en matière de Responsabilité Sociétale (2 jours)	les 23 et 30 septembre 2011	Français
<i>Permet de maîtriser le vocabulaire de la norme, comprendre et identifier les moyens de mise en oeuvre des grands thèmes de la RSE (remise de la norme ISO 26000)</i>		
Construire son rapport développement durable, selon le standard GRI (2 jours)	les 19 et 20 septembre 2011 les 28 et 29 novembre 2011	Français
<i>La GRI (Global Reporting Initiative) est une méthodologie éprouvée et reconnue internationalement afin d'élaborer un rapport de développement durable. Dispensé par un formateur certifié: HR2D</i>		

Nous proposons également un **service d'accompagnement de votre démarche RSE:**
Formations aux concepts, interview des parties prenantes, évaluation sur base de l'outil CSR 26000, ...

Pour plus de renseignements contactez Mme Elisabeth DE SOUSA au tél 26 59 56 21 ou par e-mail e.desousa@ifsb.lu

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

5, Zone d'Activités Economiques Krakelshaff,
L-3290 BETTEMBOURG

T (+352) 26 59 56 - 1 F (+352) 26 59 07 44
E formation@ifsb.lu W <http://www.ifsb.lu>

Le Fonds social européen
investit dans votre avenir



Label ESR: Témoignages d'entreprises



■ No-nail Boxes

Considérant la dimension «Social et Egalité des chances professionnelles», la société No-nail Boxes privilégie la sécurité également en dehors de l'entreprise, les dirigeants de l'entreprise ayant l'obligation de former des salariés au secourisme à raison de 10 % dans le milieu industriel. La motivation de la société n'était pas seulement de répondre aux exigences légales, mais également de former des gens prêts à intervenir dans la vie quotidienne (sur la route, en famille, dans les associations sportives et sociales fréquentées par les employeurs...) pour aider à sauver des vies. De plus, toujours dans le cadre de la prévention des accidents sur le chemin du travail, mais également pour améliorer le pouvoir d'achat de ses salariés et pour économiser le carburant, l'entreprise a proposé à ses salariés d'utiliser le bus Bastogne – Wiltz – Ettelbruck au lieu de leur voiture privée, menant, avec l'accord de la ville de Wiltz et les différentes administrations concernées, à la mise en place d'un arrêt de bus à l'entrée de la zone industrielle.



■ Co-labor

Co-labor, une coopérative visant à soutenir l'activité économique, est très active dans la prévention des discriminations au sein de l'entreprise. Elle accorde une grande importance aux personnes défavorisées en leur offrant la possibilité de trouver une place dans la société par le biais d'une immersion dans le monde concret du travail. Dans ce contexte, co-labor a, par exemple, accueilli un jeune homme sourd en stage. Le «leitmotiv» de co-labor étant de concéder le droit au travail à chacun, ce jeune homme a pu bénéficier d'un apprentissage en horticulture.

■ SuperDrecksKëscht fir Betriber: la gestion écologique des déchets

Le système de gestion écologique des déchets, promu à travers l'action de la «SuperDrecksKëscht» au Luxembourg et créé en 1985, s'appuie aujourd'hui sur la «SuperDrecksKëscht fir Biirger» (ménages), «SuperDrecksKëscht fir Betriber» (entreprises) et «SuperFreonsKëscht²» (appareils frigorifiques).



À l'échelle du monde des entreprises, la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» a été créée en 1992 à l'initiative du ministère de l'Environnement et de la Chambre des Métiers, initiative à laquelle s'est officiellement jointe la Chambre de Commerce en juin 2010 lors du 25^e anniversaire de la «SuperDrecksKëscht».

L'objectif de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» est de veiller à une gestion écologique des déchets des entreprises, en préservant l'énergie et les ressources. Celle-ci se fait à travers la collecte, le tri et le stockage des déchets, la recherche de moyens de valorisation et d'élimination appropriés, la mise en place de moyens de prévention de même que la prise en compte de la législation, en particulier la loi du 17 juin 1994 relative à la prévention, des déchets³. Les conseillers de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» soutiennent les entreprises par la création de concepts de gestion et de prévention des déchets tout

en tenant compte de l'écologie et de l'économie.

Concrètement, les principaux objectifs de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» sont les suivants:

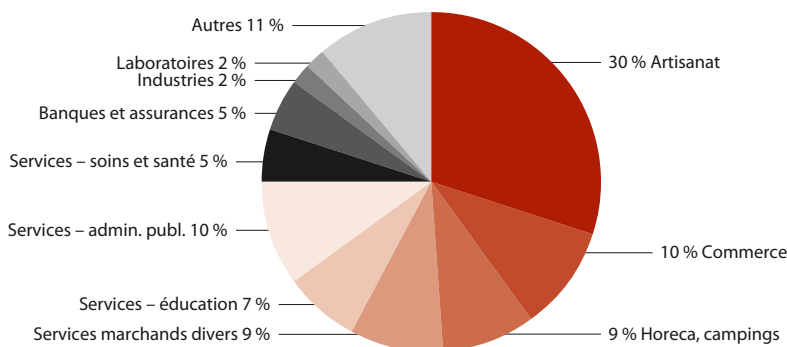
- la promotion de la gestion écologique des déchets dans les entreprises tout en respectant la hiérarchie des principes⁴ telle que fixée par la législation sur la gestion des déchets,
- l'assistance aux entreprises dans la mise en œuvre d'une telle gestion des déchets,
- l'assistance aux entreprises pour le respect et l'accomplissement des dispositions et obligations légales en matière de gestion des déchets,
- l'attribution, la gestion et la promotion auprès des entreprises et de la population du label de qualité de la «SuperDrecksKëscht»,
- l'assurance d'un service minimal de collecte de déchets auprès des entreprises,
- la promotion en général d'une gestion écologique des déchets.

² La SuperFreonsKëscht est partenaire d'Ecotrel asbl qui est responsable de la mise en œuvre des obligations requises par la loi au nom des fabricants/importateurs et du commerce

³ Il s'agit du cadre légal applicable au moment de la finalisation du présent dossier. Dans ce contexte, il est à noter qu'en date du 22 avril 2011, le Conseil de gouvernement a adopté le projet de loi relatif aux déchets ainsi que le projet de règlement grand-ducal ayant pour objet de transposer en droit national la directive cadre 2008/98/CE relative aux déchets qui abroge l'ancienne directive cadre 2006/12/CE relative aux déchets

⁴ La hiérarchie des déchets s'applique par ordre de priorité: (1) prévention des déchets; (2) leur préparation en vue du réemploi; (3) le recyclage; (4) une autre valorisation, notamment la valorisation énergétique, et (5) l'élimination des déchets

■ Répartition des affiliés à la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» par principales branches d'activités au 1^{er} janvier 2011



Source: SuperDrecksKëscht, calculs de la Chambre de Commerce

Les entreprises, mais aussi les institutions privées et publiques, satisfaisant suffisamment aux exigences fixées pour l'obtention du label de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» sont labellisées pour une durée d'un an. Toute entreprise réussissant avec succès les contrôles pendant 5 années consécutives voit son label validé pour 2 ans avec des contrôles effectués tous les 2 ans. Au-delà d'une participation active en matière d'environnement par les entreprises procédant à une gestion rationnelle des ressources naturelles et le respect du contrat social entre les générations, l'adoption de cette action apporte également des avantages économiques aux entreprises, tels qu'une meilleure gestion des coûts, une publicité et des relations publiques gratuites organisées par la «SuperDrecksKëscht» ainsi que l'offre gratuite de formations aux salariés.

Le système de gestion écologique des déchets promu par la «SuperDrecksKëscht fir Betriber», et notamment les analyses et certifications réalisées au sein des entreprises concernées, entraînent un allègement des charges imposées aux entreprises par certaines législations en matière de protection de l'environnement, notamment les principes et formalités prévus par la législation relative aux établissements classés et la législation sur la gestion des déchets. En outre, il convient de relever que l'action de la «SuperDrecksKëscht» est certifiée ISO 14001 et que la certification de la gestion des déchets réalisée par les entreprises est conforme à la norme ISO 14024.

Depuis 1992, bon nombre d'entreprises ont adhéré à cette action, passant d'un effectif de 8 à 3.406 à la fin de l'année 2010. Entre 2008 et 2010,

et donc en pleine crise économique, le taux d'affiliation a progressé de 21 %. Le graphique ci-contre donne une vision claire de la répartition des affiliés par secteur d'activités au 1^{er} janvier 2011. Il permet de constater que de nombreux ressortissants de la Chambre de Commerce participent aujourd'hui à cette action. La gestion écologique des déchets selon la méthode de la «SuperDrecksKëscht» a d'ailleurs été reconnue comme «meilleure pratique» par la Commission européenne⁵. Parmi les pays qui se sont inspirés des méthodes de la «SuperDrecksKëscht», citons notamment la Suisse, Chypre, la Hongrie et la Suède.

L'initiative «SuperDrecksKëscht» au sens large, ainsi que l'eco-label «clever akafen» ont récemment été déclarés comme «meilleure pratique» en Europe par la Commission européenne. La «SuperDrecksKëscht» est d'ailleurs la troisième marque la plus connue au Grand-Duché. Environ 95 % de la population utilise couramment le système de la «SuperDrecksKëscht fir Biirger» et la moitié de l'emploi salarié est désormais couverte par l'action «SuperDrecksKëscht fir Betriber».

L'offre de services de la part de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» pour les entreprises est très vaste. Elle comprend entre autres les prestations suivantes:

- les informations et conseils sur toutes les questions concernant la gestion des déchets, avec un accent particulier sur la prévention,
- les analyses de la gestion interne des déchets,
- les solutions sur mesure pour la collecte sélective de tous les déchets de l'entreprise ainsi que pour leur stockage sûr et respectueux de l'environnement,
- les bilans de déchets,
- la formation et la motivation des salariés pour une manipulation correcte des matières dangereuses et des déchets,
- l'élimination écologique et transparente des déchets, ainsi que:
- la possibilité d'améliorer l'image des entreprises participant à cette action en leur décernant le label de qualité pour une gestion des déchets dans le respect de l'environnement.



⁵ http://ec.europa.eu/environment/waste/prevention/pdf/SDK_Factsheet.pdf

Pour plus d'informations, pour prendre connaissance des conditions d'adhésion, ou simplement pour consulter diverses brochures et guides pratiques en matière de gestion éco-

logique des déchets, n'hésitez pas à consulter le site Internet de la «SuperDrecksKëscht»: www.sdk.lu, appeler au numéro (+352) 488 216 1 ou contacter les conseillers de la «SuperDrecks-

Këscht» par e-mail: berodung@sdk.lu.

Le conseil et la certification des entreprises sont entièrement gratuits.

SuperDrecksKëscht fir Betriber: Témoignages d'entreprises



souterrain du magasin Cactus à Howald, pour la reprise de tous les déchets du client, en collaboration également avec l'Administration de l'Environnement, et qui est un franc succès», Sandrine Trapp, responsable environnement.

■ Cactus

«Cactus travaille en étroite collaboration avec la «SuperDrecksKëscht» depuis début 2000 et a obtenu le label en 2005. La «SuperDrecksKëscht» apporte au quotidien des informations ou des conseils ciblés quant aux problématiques particulières de Cactus. Grâce à cette collaboration, l'entreprise a pu mettre en place une série de reprises de déchets de la clientèle. Ce tri a démarré par la collecte des piles et des briquets, pour ensuite s'étendre à la reprise des cartouches de toner, jusqu'à aboutir à la station de collecte de la galerie du magasin Cactus à Mersch. En mars 2011, un centre de recyclage a vu le jour dans le parking



souterrain du magasin Cactus à Howald, pour la reprise de tous les déchets du client, en collaboration également avec l'Administration de l'Environnement, et qui est un franc succès», Sandrine Trapp, responsable environnement.

■ BGL BNP Paribas

L'obtention du label «SuperDrecksKëscht» impose depuis 5 ans à BGL PNB Paribas une politique stricte de tri des déchets: carton, papier, verre, mais également métal, matériel électronique, bois... Des conteneurs spécifiques ont été installés en sous-sol qui permettent de limiter les déchets non triés et ménagers et, ainsi, réduire leurs coûts de destruction. Individuellement, chaque employé est encouragé à trier ses déchets grâce aux différents compartiments de sa poubelle et aux containers à tri présents dans chaque coin café. «Mais la gestion des déchets ne constitue qu'un aspect de toute la panoplie des efforts déployés

par BGL BNP Paribas en matière de RSE. C'est grâce à l'ensemble des projets réalisés dans les domaines de l'environnement, du social et de l'économie que la banque a reçu cette année le label ESR (Entreprise Socialement Responsable) de l'INDR, devenant ainsi la première banque commerciale dans ce domaine», explique Karin Schintgen, responsable responsabilité sociale et relations extérieures/BGL BNP Paribas.

■ Le label «Sécher & Gesund mat System»: promouvoir la sécurité et la santé au travail

Si la prévention des accidents a toujours fait partie des missions de l'Association d'Assurance Accident (AAA), cette mission s'est longtemps limité à l'élaboration de règlements de prévention («Unfallverhütungsvorschriften») et à la surveillance du respect de ceux-ci par les employeurs et les salariés.



Depuis une dizaine d'années, l'assurance accident a toutefois quitté la voie exclusivement répressive pour mieux utiliser ses capacités en personnel et savoir-faire et a privilégié le développement de ses activités en matière d'information, de conseil et de formation. Elle met notamment à la disposition des employeurs et salariés une vaste documentation en matière de sécurité et de santé au travail qu'elle élabore elle-même, le cas échéant, en se basant sur les bonnes pratiques existant dans les pays limitrophes. Des efforts supplémentaires ont été déployés pour rendre cette documentation encore plus facilement accessible aux employeurs et salariés, par exemple par la vulgarisation au moyen de guides de sécurité, brochures, etc.

Avec sa réforme du 12 mai 2010, l'assurance accident a surtout mis l'accent sur les missions d'information, de conseil et de formation des salariés et employeurs en matière de sécurité et santé au travail afin d'aider les entreprises à mieux développer leurs stratégies de prévention. La réforme a également permis l'abolition des règlements de prévention depuis le 1^{er} janvier 2011 et leur remplacement par des recommandations qui ne feront pas partie de la réglementation en tant que telle. En effet, l'ambition des auteurs n'était pas de fixer des contraintes supplémentaires à la législation existante, mais d'aider les employeurs et les salariés à remplir au mieux leurs obligations légales et réglementaires en matière de sécurité et santé au travail.

Dans un souci d'aider les entreprises à mettre en place une gestion encore plus efficace de la sécurité et de la santé au travail à leur niveau, l'AAA a récemment créé un label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail, dénommé «**Sécher & Gesond mat System**». Destiné aux petites entreprises, l'AAA aimerait encourager, en coopération avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, les efforts particuliers des employeurs en matière de prévention des risques, tout en minimisant le volet administratif.

Le label offre aux entreprises une image de qualité en matière de sécurité et de santé au travail et leur permet surtout de bénéficier d'un conseil personnalisé et gratuit des agents du service de prévention de l'AAA. Les frais des audits de certification sont également pris en charge par l'AAA. Les autres frais, notamment ceux en relation avec la mise en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité et de santé au travail, sont à charge des entreprises.

Le label est décerné aux entreprises qui remplissent les critères d'un questionnaire, dont la première partie est dédiée à la législation en matière de sécurité et de santé au travail (13 questions) et dont la deuxième partie est

dédiée aux différents risques que l'on peut rencontrer en entreprise (28 questions). Pour chaque famille de risque, une note explicative est fournie, permettant à l'entreprise de mieux comprendre le sujet des questions posées.

En vue de l'obtention du label, les entreprises parcourent les étapes suivantes:

- self-check: l'entreprise s'évalue elle-même en répondant au questionnaire,
- engagement par écrit de la part de la direction de l'entreprise – signature d'une convention entre l'entreprise et l'AAA,
- conseil personnalisé et accompagnement de l'entreprise par les agents du service de prévention de l'AAA (analyse du self-check, mise en conformité et préparation à l'audit),
- audit réalisé par un organisme indépendant (Attribution du label),
- re-audit partiel tous les ans et intégral tous les 3 ans.

Pour obtenir la certification par le label, le score des réponses affirmatives doit être de 100 % pour la partie législative et d'au moins 75 % pour la partie dédiée aux différents risques rencontrés dans l'entreprise (du moins lors de la certification initiale, le but

étant d'atteindre 100% après 3 ans). Les questions relatives aux différentes familles de risque sont pondérées selon leur importance.

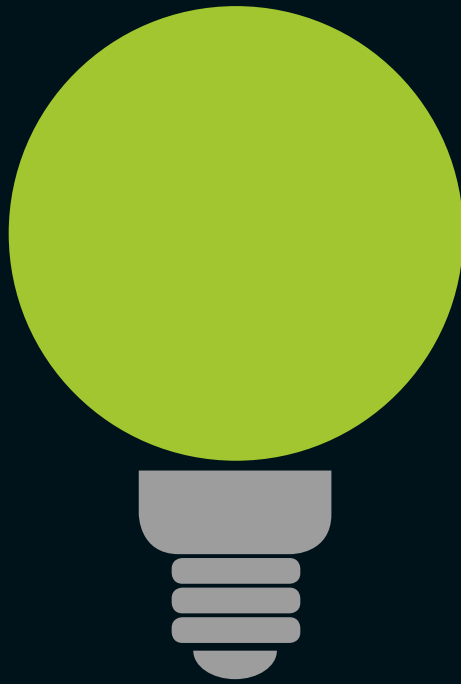
Parmi les principaux avantages du label précité dans le chef des entreprises, mentionnons:

- la promotion de la sécurité et santé au travail,
- le conseil personnalisé, l'accompagnement et le suivi de l'entreprise en vue d'une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail,
- l'augmentation de la motivation des salariés,
- l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail et la diminution du nombre des accidents du travail et des maladies professionnelles,
- la diminution des coûts et des absences engendrés par les accidents du travail et les maladies professionnelles,
- la promotion d'une image de qualité en matière de sécurité et santé au travail,
- la visibilité à travers différents médias (communications de l'entreprise, visibilité sur différents sites Internet, visibilité dans la presse, visibilité au Forum Sécurité-Santé, etc.).

Il est à noter que la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers s'engageront à coopérer avec l'Association d'Assurance Accident en vue de promouvoir l'action de conseil et de labellisation auprès de leurs ressortissants. L'UEL est également associée à ces travaux. Relevons dans ce contexte que les chambres professionnelles se sont engagés de longue date en faveur de la sécurité et de la santé au travail. Leur participation étroite et constructive au niveau du comité directeur de l'AAA et leur implication, à travers l'UEL, dans l'organisation du traditionnel «Forum de la sécurité et de la santé au travail» en témoignent notamment.

Pour de plus amples informations, pour prendre connaissance des conditions d'adhésion au label ou pour consulter le questionnaire et faire un self-check, n'hésitez pas à consulter le site Internet du label sous **www.label-sgs.lu**. Vous pouvez également contacter le service de prévention de l'AAA par téléphone: (+352) 26 19 15-2201 ou par e-mail: prevention@secu.lu. ■





Looking for bright ideas?
Illuminate your thinking with Deloitte

Deloitte Luxembourg's app is



Deloitte.

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.



A l'échelle du monde des entreprises, la «SuperDrecksKëscht fir Betriiber» a été créée en 1992 à l'initiative du ministère de l'Environnement et de la Chambre des Métiers, initiative à laquelle s'est officiellement jointe la Chambre de Commerce en juin 2010 lors du 25^e anniversaire de la «Super-DrecksKëscht».

1. **Combien d'entreprises ont adhéré à cette action depuis 1992?**

- 2.018?
- 15.600?
- 3.406?

La mini-entreprise Luxgame du Lycée Classique de Diekirch a remporté le prix de la mini-entreprise de l'année, lors du 10^e Forum des Mini-Entreprises qui a eu lieu le 16 juin 2011.

2. **Quelle est l'activité principale de cette mini-entreprise?**

- La production et la vente du jeu de société «Ons Heemechtsspill»?
- La reproduction et la vente du single de «Ons Heemecht»?
- La production et la vente de jetons de casino?

Valorlux est active notamment dans le domaine de la prévention des déchets d'emballages. Ainsi, grâce au sac réutilisable «l'éco-sac», plus de 300 millions de sacs de caisse à usage unique ont pu être économisés depuis le début de l'action en 2004.

3. **A combien de tonnes de papier et de plastique correspond cette quantité énorme?**

- 500 tonnes de papier et 500 tonnes de plastique?
- 500 tonnes de papier et 1.900 tonnes de plastique?
- 1.900 tonnes de papier et 500 tonnes de plastique?

Pour participer au tirage au sort et gagner le nouvel iPod nano 16 GB silver, il suffit de renvoyer ce questionnaire dûment rempli par fax au (+352) 43 83 26 (Rédaction Merkur) avant le mercredi 31 août. Une seule réponse par foyer.



Nom																
Prénom																
Adresse																
Code postal																
Localité																
Téléphone																
E-mail																

Félicitations à Mme Nathalie Engel, la gagnante du Quiz de l'édition de Merkur 04/2011 qui a reçu un iPod nano 16 GB silver!

Gagnante du Quiz de l'édition Merkur 05/2011: Jutta Kissel (Luxembourg)

Le nouvel Actros.

Entrez dans une nouvelle dimension.

Le tout nouvel Actros éclipse tout ce que l'on connaissait jusqu'à présent en matière de camions : il offre une rentabilité significativement accrue, nettement plus de confort et plus qu'aucun autre, il permet une conduite sûre, facile et sereine. Montez à bord et entrez dans la nouvelle dimension du transport long-courrier ! Découvrez-le chez votre partenaire Mercedes-Benz ou sur le site www.mercedes-benz.lu/le-nouvel-actros

Une marque du groupe Daimler

125! ans d'innovation



Mercedes-Benz
Trucks you can trust

Assemblée plénière publique

La Chambre de Commerce lance avec Luxinnovation un «Espace Etudiants» sur le site de Belval



Le président de la Chambre de Commerce, Michel Wurth, les vice-présidents, Robert Dennewald, Fernand Ernster, Jean J. Schintgen, le directeur général, Pierre Gramegna, et le directeur de la LSC, Paul Emering, lors de la présentation du programme d'action en faveur des PME

De nombreuses entreprises du Sud du pays ont suivi l'invitation de la Chambre de Commerce de participer à son assemblée plénière publique, qui s'est tenue non pas comme à l'accoutumée à Luxem-



La Chambre de Commerce a profité de son déplacement à Esch pour promouvoir l'esprit d'entreprise auprès des décideurs de demain. Quelque 200 élèves du Lycée de Garçons ont suivi avec beaucoup d'intérêt la présentation de l'économie luxembourgeoise par le chef économiste de la Chambre de Commerce, Carlo Thelen, et le témoignage captivant du chef d'entreprise Dan Eischen

bourg, mais sur le site d'Esch-Belval. C'est la première fois que la Chambre de Commerce a ouvert son assemblée plénière au public et à la presse. Le Président Michel Wurth s'est réjoui du succès de la manifestation, qui outre les nombreuses entreprises et les centres de recherche, a également vu la présence de l'Université et de la bourgmestre de la commune d'Esch, Lydia Mutsch.

A l'image du succès de la tenue en juillet 2010 de l'assemblée plénière de la Chambre de Commerce à Diekirch, qui fêtait son 750^e anniversaire, la Chambre de Commerce a décidé de continuer sa tournée dans le pays en choisissant cette année de rassembler ses membres élus sur le site de Belval et – chose inédite – d'ouvrir son assemblée plénière au public en invitant non seulement ses ressortissants du Sud du pays, mais également les médias à assister à la réunion de son plus haut organe de décision.

Chambre de Commerce et Luxinnovation: une présence commune dans la future Maison du Savoir

L'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation constituant les axes majeurs de développement du site de reconversion économique de Belval, la Chambre de Commerce a annoncé son intention de créer sur le site et plus précisément dans la future Maison du Savoir de la Cité des Sciences une filiale commune avec Luxinnovation, l'Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche.

Le point d'information et d'accueil «Economie et Innovation» devra permettre aux milliers d'étudiants attendus dans l'enceinte de la future Université de se familiariser très tôt et de manière informelle avec le monde des entreprises.

Avec une surface projetée de 150-200 m², cette implantation travaillera

en étroite collaboration avec l'Université pour offrir aux étudiants plusieurs services gratuits, tels que la mise à disposition d'un centre de documentation sur l'économie et l'innovation au Luxembourg, une bourse de stages en entreprises, une bourse d'opportunités de création d'entreprises, une information générale et un support à la création d'entreprises ou encore une exposition permanente sur les innovations «made in Luxembourg».

Cette première assemblée plénière publique a également été l'occasion pour Luxinnovation et les deux centres de recherche publics Gabriel Lippmann et Henri Tudor de présenter leurs futures activités sur le site d'Esch-Belval.

2011: L'année des PME

Partant du constat que les PME luxembourgeoises jouent un rôle crucial dans le développement économique du pays, la Chambre de Commerce a placé l'année 2011 sous le signe des PME. Au Luxembourg, les PME représentent pas moins de 95 % des entreprises du pays et interviennent pour 80 % du PIB. Elles sont également les principaux pourvoyeurs d'emplois et d'innovations technologiques. Vu l'importance primordiale des PME pour l'économie luxembourgeoise, la Chambre de Commerce a annoncé une série d'actions de soutien, telles que la publication de nouvelles éditions du bulletin économique «Actualité & tendances» sur l'introduction d'une s.à r.l. simplifiée au Luxembourg (paru en janvier) et sur les moyens de faire de la recherche et de l'innovation un vecteur de compétitivité du Luxembourg (paru en février) ou le rattachement de l'Espace Entreprises au guichet unique virtuel de l'Etat et la création d'un site web dédié pour faciliter la prise en charge et le suivi des demandes et dossiers de création d'entreprises.

Une idée toute nouvelle a trouvé sa concrétisation avec le lancement du nouveau prix «Export Award» (www.exportaward.lu), récompensant des PME luxembourgeoises s'étant démarquées par leurs initiatives en matière d'internationalisation, tant dans le secteur des biens que celui des services. Ce prix, lancé en collaboration avec l'Office du Ducroire et en partenariat avec les agences «Luxembourg for Business» (LFB) et «Luxembourg for Finance»

(LFB), sera décerné pour la première fois en fin d'année.

Outre ces quelques événements phares de l'action 2011 axés sur le soutien et le développement des PME, la Chambre de Commerce poursuivra ses nombreuses activités en faveur de l'économie luxembourgeoise et de ses entreprises. Ces activités s'inscrivent dans un programme de travail bien rempli par lequel la Chambre de Commerce s'efforce d'aider les entreprises dans toutes les étapes de leur existence, qu'il s'agisse de la création d'une entreprise, de la conquête de marchés étrangers ou de l'acquisition de nouvelles compétences offrant un avantage compétitif.

Au plus près des réalités des entreprises

Dans un environnement économique qui reste marqué par la crise économique, la Chambre de Commerce a tenu à poursuivre ses actions sur le terrain en allant à la rencontre de ses ressortissants. Une quinzaine de dirigeants d'entreprise ont ainsi accepté l'invitation de la Chambre de Commerce et sont venus partager, préalablement à l'assemblée plénière, leurs expériences et décrire les difficultés auxquelles ils sont confrontés au quotidien. Cette rencontre avec les entreprises du Sud a été très instructive pour la Chambre de Commerce et l'a confortée dans sa volonté d'agir pour l'amélioration du cadre législatif et entrepreneurial au Luxembourg. La Chambre de

Commerce entend aussi multiplier via la Luxembourg School for Commerce les formations et les conférences spécifiques aux problématiques évoquées dans le dialogue avec ses membres et fera remonter leurs griefs aux ministères et administrations concernés, tout en proposant des solutions pour remédier aux problèmes les plus pressants.

Au cours de la même journée, le président de la Chambre de Commerce a également rencontré le recteur de l'Université, Rolf Tarrach, pour effectuer un large tour d'horizon sur les nombreuses voies de coopération qui existent entre les deux institutions. La Luxembourg Business Academy (LBA), qui est une filiale commune entre l'Université et la Chambre de Commerce et propose avec succès un Master sur l'entrepreneuriat et l'innovation, a pour vocation d'élargir sa palette de services pour rapprocher davantage l'Université des besoins des entreprises.

Avant de se réunir autour du verre de l'amitié, les participants à l'assemblée plénière ont pu découvrir en premier le nouveau site Internet de la Chambre de Commerce, qui offrira dès la rentrée une interface plus conviviale et ergonomique à tous les internautes s'intéressant à l'économie, à la création et au développement d'entreprises au Luxembourg.



Avant l'assemblée plénière publique, les entrepreneurs du Sud du Pays ont eu l'occasion de partager leurs expériences et de décrire les difficultés auxquelles ils sont confrontés au quotidien

16 juin 2011

Remise de distinctions honorifiques



Lors d'une cérémonie qui a eu lieu le 16 juin dernier à la Chambre de Commerce, Françoise Hettogaasch, ministre des Classes Moyennes et du Tourisme, Jeannot Krecké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur et Michel Wurth, président de la Chambre de Commerce, ont remis les décorations conférées à plusieurs ressortissants de la Chambre de Commerce, couvrant notamment les secteurs de l'industrie, du commerce et de l'Horesca, ainsi qu'à ses employés méritants.

■ **Ordre Grand-ducal de la Couronne de Chêne**

Médaille en Bronze

- Monsieur Jean-Pierre Thill vice-président de la Fédération luxembourgeoise de l'Ameublement, Diekirch

Médaille en Argent

- Madame Chantal Majerus membre du Comité de la Fédération Luxembourgeoise des Négociants en Matériaux de Construction, Luxembourg
- Monsieur Jessy Morbe membre du Comité de la Fédération Bureautique, Schifflange

Médaille en Vermeil

- Monsieur Lucien Gindt membre du Comité de l'Horesca, Clervaux
- Monsieur Nic Kremer membre du Comité de l'Association des commissionnaires et transporteurs de bétail, Lullange
- Madame Romy Seiler-Spang réceptionniste, Heffingen

Chevalier

- Monsieur Fernand Hemmen Administrateur du Groupement des entrepreneurs du bâtiment et des travaux publics, Strassen

Officier

- Monsieur Charles-Louis Ackermann Administrateur Fedil, Membre du Groupement de l'industrie chimique et parachimique, Luxembourg
- Monsieur Joseph Baustert vice-président du Groupement des entrepreneurs du bâtiment et des travaux publics, Senninerberg
- Monsieur Hubert Clasen Administrateur FEDIL, président du Groupement des producteurs de vins mousseux et crémants luxembourgeois, Grevenmacher

- Monsieur Jean Georges membre de l'Industrie luxembourgeoise de la technologie du métal, Luxembourg
- Monsieur Roger Gloden membre de la Fédération des industries agro-alimentaires luxembourgeoises, Remerschen
- Monsieur Georges M. jr. Lentz membre de la Fédération des Industries agro-alimentaires et de la Fédération des Brasseurs luxembourgeois, Luxembourg

■ **Ordre de mérite**

Médaille en Vermeil

- Madame Toiny Reding trésorière de la Fédération luxembourgeoise de l'Ameublement, Roeser

Chevalier

- Monsieur Carlo Thelen chief economist, Membre du Comité de Direction de la Chambre de Commerce, Luxembourg

Officier

- Monsieur Fabio Morvilli président de la Camera di Commercio Italo-Lussemburghese, Pettingen
- Monsieur Raymond Munhowen membre élu de la Chambre de Commerce, Membre du comité de la Fédération luxembourgeoise des distributeurs de boissons, Strassen
- Monsieur Paul-Michael Schonenberg président de l'American Chamber of Commerce in Luxembourg, Howald
- Monsieur Robert Wolf membre du Comité de la Fédération Luxembourgeoise de l'ameublement, Esch-sur-Alzette

12 juillet 2011

Un coup de pouce à l'esprit d'entreprendre

Les Journées de l'Economie ont eu lieu les mardi 15 et mercredi 16 février derniers à la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg. L'évènement, composé de deux demi-journées de conférences, était organisé par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, la Chambre de Commerce et la Fedil-Business Fédération Luxembourg, en collaboration avec PwC Luxembourg. Cette 6^e édition a rassemblé près de 300 participants autour des questions relatives à la compétitivité des PME en Grande Région et de celle du Luxembourg, et par ce biais, de soutenir l'esprit d'entreprise des jeunes Luxembourgeois. Comme chaque année, les organisateurs reversent la somme des droits de participation à l'évènement à une association œuvrant en faveur de l'entrepreneuriat au Luxembourg. L'association Jonk Entrepreneuren, qui regroupe des représentants du milieu scolaire et du monde économique, a pour but de perpétuer et de dynamiser l'esprit d'entreprendre. En s'appuyant sur un partenariat entre les milieux économique et de l'éducation, l'association initie les jeunes à la vie professionnelle en leur



Les Journées de l'Economie ont permis de récolter 9.500 EUR reversés à l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren

permettant de gérer des Mini-Entreprises réelles ou de s'engager dans des projets pratiques et des programmes d'éducation économique. Lors d'une cérémonie organisée à la Chambre de Commerce, le représentant de l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren, Serge Lucas, s'est vu remettre un chèque de 9.500 EUR par les représentants des parties orga-

nisatrices des Journées de l'Economie: Serge Allegrezza, directeur de l'Observatoire de la Compétitivité; Carlo Thelen, chef économiste à la Chambre de Commerce du Luxembourg; Romain Lanners, conseiller de la Fedil-Business Federation Luxembourg et Luc Henzig, associé chez PwC Luxembourg. ■

Pour plus d'informations: www.jonk-entrepreneuren.lu

21 juin 2011

Visite d'une délégation russe

Le 21 juin, la Chambre de Commerce a accueilli une délégation d'hommes et de femmes d'affaires russes actifs dans les domaines des technologies de l'information, de l'e-commerce, de l'efficacité énergétique et de la santé des régions d'Astrakhan, de Smolensk, de Moscou, de Volgograd et d'Ishevsk.

La délégation russe était présidée par Alexandr Vevredinov, chef d'entreprise et président de la «OPORO RUSSIA» de la Région d'Astrakhan. La «OPORA RUSSIA» est une organisation non-gouvernementale russe. Fondée en 2002, elle est présente dans 80 des 88 régions



En date du 21 juin, la Chambre de Commerce a accueilli une délégation d'hommes et de femmes d'affaires russes dans le cadre d'un séminaire d'information

russes et a comme mission principale de défendre les intérêts de quelque 350.000 petites et moyennes entreprises russes.

La région d'Astrakhan, située dans le sud-ouest de la Russie, a un accès à la Mer Caspienne et présente de nombreuses opportunités d'affaires dans

les domaines de la logistique, de la construction d'infrastructures, ainsi que dans le domaine agro-alimentaire.

Par ailleurs, cette région projette d'ouvrir un bureau de représentation au Grand-Duché prochainement, afin d'amplifier les échanges avec le Luxembourg.

Dans le cadre de la visite de la délégation russe au Luxembourg, la Chambre de Commerce a organisé un séminaire d'information en collaboration avec Luxembourg for Finance, l'ALFI, la Fedil ainsi que la Luxembourg Russia Business Chamber.

8 juillet 2011

Visite de S.E. Bartosz Jalowiecki, ambassadeur de Pologne



S.E. Bartosz Jalowiecki, ambassadeur de Pologne, a été accueilli par Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de Commerce

S.E. Bartosz Jalowiecki, ambassadeur de Pologne au Luxembourg, a été reçu le 8 juillet dernier, à l'invitation de Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de Commerce. Membre du Conseil de l'Institut polonais aux Affaires Internationales (PISM) et, membre du Conseil scienti-

fique de l'Institut occidental à Poznafi, l'ambassadeur est entré en fonction au Grand-Duché, après avoir notamment occupé le poste de directeur du Bureau du président du Conseil administratif de Prokom Investments SA depuis avril 2010. Lors de cette rencontre, les discussions ont porté sur les échanges économi-

ques entre la Pologne et le Luxembourg, ainsi que sur l'organisation de divers événements à la Chambre de Commerce mettant en avant la Pologne. Ainsi, des journées d'Opportunités d'Affaires en relation avec la Pologne ont lieu tous les ans, à raison d'une par an. En mai 2009, un road-show a été organisé à Vienne, Varsovie et Prague par Luxembourg for Finance. En juin 2007, une mission économique a eu lieu à Budapest, Varsovie et Prague et en novembre de la même année, une délégation polonaise s'était rendue à la Chambre de Commerce. La Chambre de Commerce avait également pris part en juin 2006, au Forum International de Partenariats d'Entreprises, «Futurallia 2006», à Wrocław en Pologne. Enfin, en janvier 2004, un séminaire d'information sur la Pologne avait eu lieu à la Chambre de Commerce, en présence du ministre adjoint de l'économie et du travail. Plus récemment, un séminaire financier a été organisé en mai 2011, à Varsovie, avec une table ronde entre experts polonais et luxembourgeois. Plus de 120 professionnels du secteur financier polonais étaient présents à l'événement.

11 juillet 2011

Remise des prix en sciences économiques et sociales 2011

Dans le cadre de sa 16^e remise des prix, le Bureau exécutif de la Conférence Nationale des Professeurs de Sciences Economiques et Sociales (CNPSES) a accueilli

les 40 meilleurs étudiants des sections économiques de l'enseignement secondaire et secondaire technique, ainsi que du BTS. Organisée par la CNPSES, en étroite collaboration avec la Chambre de

Commerce, la remise des prix était placée sous le haut patronage du Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle. Comme chaque année, elle a été rehaussée par un

conférencier de renom. Ainsi, Serge Kolb, directeur de la Banque Centrale du Luxembourg a prononcé un discours intitulé: «La crise: qu'est-ce qu'il reste à faire?». Grâce au généreux concours financier de Credit Suisse Fund Services (Luxembourg) S.A., la CNPSES a pu remettre des ouvrages économiques à chacun des 40 lauréats. Après la remise des prix, une réception donnée en l'honneur des lauréats est venue clore la manifestation.

Créée en 1994, la Conférence Nationale des Professeurs de Sciences Economiques et Sociales (CNPSES) poursuit, entre autres, le but de nouer des contacts plus étroits et réguliers avec le monde économique et social.



Dans le cadre de sa 16^e remise des prix, le Bureau exécutif de la Conférence Nationale des professeurs de Sciences Economiques et Sociales a récompensé 40 lauréats qui se sont vus remettre chacun des ouvrages économiques

■ Un tirage au sort vient de désigner les dix heureux gagnants du Grand Quiz de la Chambre de Commerce organisé dans le cadre de la Foire de Printemps 2011

Les dix gagnants qui ont répondu correctement aux dix questions du Grand Quiz Chambre de Commerce, organisé dans le cadre de la Foire de Printemps 2011 à Luxexpo, se sont vus remettre des mains de Paul Emering, directeur de la Luxembourg School for Commerce (LSC) et de Carlo Thelen, membre du Comité de Direction de la Chambre de Commerce leurs prix à l'occasion d'une cérémonie qui s'est déroulée dans les locaux de la Chambre de Commerce.

Plus de 2.000 personnes avaient pu tester leurs connaissances sur les activités de la Chambre de Commerce et les formations de la LSC puis tenter leur chance pour remporter l'un des dix prix mis en jeu, en répondant

correctement aux dix questions du Quiz lors de leur passage sur le stand de la Chambre de Commerce. Parmi les bonnes réponses, un tirage au sort a attribué le premier prix à Philippe Sagramola qui s'est vu remettre un I-Pad2 et un chèque-formation d'une valeur de 200 EUR. Le deuxième et le troisième prix, un I-Pod et un chèque-formation d'une valeur de 150 EUR, ont été attribués respectivement à Sandy Bertemes et Florence Schumacher. Un chèque formation d'une valeur de 150 EUR a été remis aux sept autres gagnants: Henri Schaeper, 4^e prix; Eddy Collart, 5^e prix; Frederike Vrouenruck, 6^e prix; Stéphane Leick, 7^e prix; Liss Wolff, 8^e prix; Marco Weber, 9^e prix et Claude Klein, 10^e prix.

La cérémonie a été suivie d'une réception donnée en l'honneur des gagnants et en présence des membres du Comité de Direction et du personnel de la Chambre de Commerce.



Les 10 heureux gagnants ont reçu leurs prix des mains de Paul Emering, directeur de la Luxembourg School for Commerce (à droite) et Carlo Thelen, chef économiste et membre du Comité de direction à la Chambre de Commerce. (de g. à dr.) Eddy Collart, 5^e prix; Claude Klein, 10^e prix; Florence Schumacher, 3^e prix; Philippe Sagramola, 1^{er} prix; Liss Wolff, 8^e prix; Sandy Bertemes, 2^e prix; Henri Schaeper, 4^e prix (absent); Frederike Vrouenruck, 6^e prix (absente); Stéphane Leick, 7^e prix (absent) et Marco Weber, 9^e prix (absent)

CALENDRIER SEPTEMBRE – DECEMBRE 2011

Septembre

- 5 – 9** Participation au salon international de coopération à Jilin (Changchun) en Chine
- 15 – 18** Stand d'information *b2fair* et visite accompagnée au salon Eurasia Packaging à Istanbul (Turquie)
- 19 – 24** Événement de matchmaking *b2fair* au salon EMO Hannover à Hanovre (Allemagne)
- 20** Visite d'une délégation d'Ouzbékistan
- 21 – 23** Innovation for Financial Services summit à Luxembourg
- 21 – 25** Stand collectif au Monaco Yacht Show
- 23** Séminaire sur les pays d'Afrique du Sud
- 28** 5^e Journée des régions russes: conférence sur le Tatarstan et matchmaking organisés à la Chambre de Commerce en collaboration avec l'ambassade du Luxembourg à Moscou

Octobre

- 4 – 6** Stand collectif au salon Exporeal à Munich (Allemagne)
- 12** Séminaire financier en présence du ministre Luc Frieden, organisé par Luxembourg for Finance à Francfort (Allemagne)
- 13** Salon à l'Envers à Thionville (France)
- mi-oct.** Mission officielle à Chongqing, (Chine) Hangzhou, Shenzhen à confirmer
- 17 – 21** Mission financière menée par le ministre Luc Frieden, organisée par Luxembourg for Finance en Asie (Singapour, Kuala Lumpur, Shanghai)
- 20** Événement de matchmaking *b2fair* et visite accompagnée au salon FAKUMA 2011 à Friedrichshafen (Allemagne)

Novembre

- 5 – 7** Taiwan-Luxembourg Joint Business Council à Taipei (Taiwan)
- 8 – 9** Événement de matchmaking *b2fair* au salon Elmia Subcontractor 2011 à Jönköping (Suède)
- 14** Séminaire sur les pays arabes
- 15 – 18** Événement de matchmaking *b2fair* au salon MIDEEST à Paris (France)
- 20 – 24** Mission officielle dans les pays du Golfe (EAU, Koweït, Qatar)
- 21 – 23** World Islamic banking summit (Bahreïn)
- 21 – 24** Stand collectif à la Big 5 Show à Dubaï, E.A.U.
- Fin nov.** Séminaire financier organisé par Luxembourg for Finance à Paris (France)
- 29/11 – 2/12** Stand collectif organisé par le ministère de l'Économie et du Commerce extérieur, et stand d'information *b2fair* au salon Pollutec à Paris (France)
- 5 – 10** Mission économique dans le cadre de la visite d'état au Vietnam

BBCCL

Strengthening and fostering relations between Bangladesh and Luxembourg



(from l. to r.) Daniel Sahr – Attaché at the Chamber of Commerce, Tanja De Jager – vice president BBCCL, HE Ismat Jahan – Ambassador of the People's Republic of Bangladesh to Luxembourg, Belgium, Switzerland and the EU, Roy Suhash – president BBCCL, Daniela Karlowski – Treasurer BBCCL, Arnaud Ranzenberger – Secretary general BBCCL and Georges Eischen – La Provençale

Recently the Bangladesh Business Chamber of Commerce of Luxembourg (BBCCL) was officially launched in presence of HE Mrs. Ismat Jahan, the Ambassador of the People's Republic of Bangladesh to Luxembourg, Belgium, Switzerland and the EU. This was the perfect occasion for Mr. Roy Suhash, president of the BBCCL to invite the Luxembourg Business Community to his restaurant Orchidée. Over 50 people gathered in order to celebrate this initiative supported by the Luxembourg Chamber of Commerce.

During his speech, Mr. Roy Suhash presented the BBCCL as a basis for fur-

ther business developments between Luxembourg and Bangladesh and a platform to strengthen the existing relations. By giving points such as: "In fact more than 95% of scampi sold in the Grand Duchy of Luxembourg come from Bangladesh", the president wants to raise general awareness on the day-to-day relations. But according to Mr. Suhash a lot more can be done and needs to be done. Therefore the BBCCL in close cooperation with the Luxembourg Chamber of Commerce intends to host later this year a seminar on business and investment opportunities in Bangladesh.

For further information, please contact:
Daniel Sahr – Attaché at the International Department
E-mail: daniel.sahr@cc.lu or
Roy Suhash – President of the BBCCL
E-mail: info.banglachamber@gmail.com

China

Helping European SMEs to establish, develop and sustain their business in China

A few weeks ago the EU SME Centre in China officially established its office in Beijing and launched at the same time its online portal www.eusmecentre.org.cn. The Centre is a project funded by the European Union which aims to support European Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) to establish, develop and maintain commercial activities in the Chinese market. This newly created centre provides a comprehensive range of hands-on support services to European SMEs and assists them by offering support through the provision of information, confidential advice, networking events and training. The Centre focuses on the crucial early stages of SMEs' market penetration strategy but also acts as a platform facilitating coordination amongst Member State and European public and private sector service providers to EU SMEs.

The team of experts provides free practical advice and support services to assist SMEs' business development needs, empowering them with the real knowledge and tools required to facilitate market access and increase competitiveness in the Chinese market. The range of free services covers:

- Business Development – provision of market information, business development and marketing advice
- Legal – legal information, “ask the expert” initial consultations and practical manuals
- Standards – standards and conformity requirements when exporting to China, search tool for standard databases and guidelines on conformity assessment
- HR and Training – industry and horizontal training programme, database

on available training courses, advice on HR issues

- Access to a service providers directory and information databases
- Hot-desking – free, temporary office space in the EU SME Centre to explore local business opportunities
- Any other practical, hands-on support services to EU SMEs wishing to export to or invest in China and directing SMEs to other specialised service providers.

This initiative compliments an existing EU funded project, the China IPR SME Helpdesk, which provides free, business-focused assistance and guidance on Intellectual Property Rights issues in China to European SMEs. The Helpdesk's key services include:

- The enquiries service – SMEs can contact the Helpdesk via phone, email or face-to-face consultation for tailored IPR advice. Queries are treated confidentially and are followed up within seven working days.
- Training events – the Helpdesk holds regular training events across Europe and China such as industry specific and IPR area focused workshops, advocating a “know before you go” approach.
- Materials and guides – the Helpdesk regularly publishes a series of practical, specific China IPR guides.
- Online portal – Extensive online resources on IPR in China can be found on www.china-iprhelpdesk.eu such as a case study catalogue, a solutions centre, e-learning modules and webinar recordings, which are all available for download. ■

Décembre

2 – 4	Participation au World SME Expo à Hong Kong
5 – 7	Joint Business Council à Taipei (Taiwan)
15	10 ^e anniversaire de la Chambre bilatérale ChinaLux à Luxembourg
A définir	Mission économique avec match-making à Bruxelles (Belgique)

FOIRES D'AOUT A DECEMBRE 2011

SALON DES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

13.10.2011

Salon à l'Envers
Salon des rendez-vous d'affaires
Thionville (France) – +33 3 82 51 71 54

HORECA

04.09.2011 – 06.09.2011

GÄSTE – Salon professionnel international de la gastronomie, de l'hôtellerie et de la restauration collective
Leipzig (Allemagne) – Tél.: +49 341 678 0

11.09.2011 – 14.09.2011

FAFGA
Salon du catering et de l'hôtellerie
Innsbruck (Autriche) – Tél.: +43 512 5383 0

08.10.2011-10.10.2011

ANUGA
Salon de l'industrie agro-alimentaire
Cologne (Allemagne) – Tél.: + 49 221 821 0

05.11.2011 – 09.11.2011

ALLES FÜR DEN GAST HERBST
Salon international du catering et de l'hôtellerie
Salzbourg (Autriche) – Tél.: +43 662 4477 0

13.11.2011 – 16.11.2011

GastRo – Salon professionnel et de découverte pour l'hôtellerie, la gastronomie et le commerce de détail
Rostock (Allemagne) – Tél.: +49 381 4400 0

20.11.2011 – 24.11.2011

HORECA EXPO
Salon du matériel hôtelier, de l'équipement de restaurants et de l'équipement pour la restauration et le catering
Gand (Belgique) – Tél.: +32 9 2419211

TECHNOLOGIE INDUSTRIELLE

19.09.2011 – 24.09.2011

EMO
Le monde de la machine-outil
Hanovre (Allemagne) – Tél.: +49 69 756081 0

18.10.2011 – 21.10.2011

WOOD-TEC
Salon international des machines et des outillages de l'industrie du bois
Brno (République Tchèque)
Tél.: +420 5 4115 1111

For further information contact:

EU SME CENTRE, enquiries@eusmecentre.org.cn or check out the website: www.eusmecentre.org.cn
China IPR SME HELPDESK, question@china-iprhelpdesk.eu or check out the website: www.china-iprhelpdesk.eu

18.10.2011 – 22.10.2011

FAKUMA – Salon international de la transformation des matières plastiques
Friedrichshafen (Allemagne)
Tél.: +49 7025 9206 0

15.11.2011 – 18.11.2011

MIDEST
Marché international de la sous-traitance
Paris (France) – Tél.: +33 147 56 5000

CONSTRUCTION**01.09.2011 – 04.09.2011**

BAUEN & MODERNISIEREN
(Altbau-Modernisierung) – jadis Modernisation d'immeubles anciens
Zurich (Suisse) – Tél.: +41 56 20420 20

14.09.2011 – 16.09.2011

APEX – Salon international de la construction
Maastricht (Pays-Bas) – Tél.: +31 547 271566

16.09.2011 – 18.09.2011

HAUS.BAU.ENERGIE
Salon de l'habitat, de la construction et de la rénovation de maisons
Erfurt (Allemagne) – Tél.: +49 361 400 0

27.09.2011 – 29.09.2011

EUROFINISH
Salon européen du traitement des surfaces
Gand (Belgique) – Tél.: +32 9 2419211

27.09.2011 – 29.09.2011

WTT-EXPO
Salon professionnel de la technique industrielle des échangeurs et de la circulation de chaleur
Karlsruhe (Allemagne) – Tél.: +49 721 3720 0

29.09.2011 – 02.10.2011

BAUEN+WOHNEN
Salon de l'habitation et de la construction
Lucerne (Suisse) – Tél.: +41 56 20420 20

18.10.2011 – 21.10.2011

INTERLIFT
Foire internationale des ascenseurs, composants et accessoires
Augsbourg (Allemagne) – Tél.: +49 821 58982 0

07.11.2011 – 12.11.2011

BATIMAT – Salon international de la construction
Paris (France) – Tél.: +33 147 56 5000

11.11.2011 – 13.11.2011

HAUS & BAU – Salon de la construction
Ried (Autriche) – Tél.: +43 7752 840110

08.12.2011 – 11.12.2011

WOODEN HOUSE BUILDING
Kiew (Ukraine) – Tél.: +49 341 60 07 66 0

IMMOBILIER ET INVESTISSEMENT**24.09.2011 – 02.10.2011**

Salon de l'Habitat: Immobilier
Toulouse (France) – Tél.: +33 562 25 45 45

04.10.2011 – 06.10.2011

EXPO REAL
Salon international de l'immobilier d'entreprise et de l'investissement
Munich (Allemagne) – Tél.: +49 89 949 20720

20.10.2011 – 21.10.2011

GEWINN-MESSE
Salon international de l'investissement
Vienne (Autriche) – Tél.: +43 1 72720 0

25.10.2011 – 27.10.2011

DKM – Salon international des sociétés de la finance et de l'assurance
Dortmund (Allemagne) – Tél.: +49 921 75758 0

31 May-3 June 2011

A national pavilion at the Project Lebanon in Beirut

The Chamber of Commerce in close cooperation with the Ministry of the Economy & Foreign Trade hosted for the second consecutive time a National Pavilion at the Project Lebanon Fair. With over 500 exhibitors from 23 countries, who came to display their products and services for this 16th and largest edition of the project and where international, regional and local suppliers as well as construction industry decision makers converged.

Since the stabilization of the political situation and security conditions in Lebanon, this fair has become a refer-

ence for the Construction Sector in the Middle-East. Nowadays Lebanon has one of the most dynamic economies of the region and has shown a good resistance to the financial and economic crisis of the last few years. An ever increasing number of construction permits is the proof of the high potential for the construction industry in this country.

The following Luxembourg companies were represented at the National Pavilion: ArcelorMittal International S.A., Cargolux Airlines International S.A., S.A. Matériaux d'Autrefois, Paul Wurth S.A., Secalt SA.

2^e semestre 2011

Saisir les opportunités d'affaires par le biais des visites de délégations étrangères

Dans les mois à venir, la Chambre de Commerce accueillera plusieurs délégations commerciales étrangères.

Ces visites offrent la possibilité aux entreprises luxembourgeoises de s'informer sur l'économie du pays concerné et sur les opportunités offertes dans les domaines de l'exportation, de l'importation et de l'investissement, et ceci par le biais de présentations ou de contacts directs avec les membres d'une délégation. De plus, si des entreprises se joignent à une délégation étrangère, des rendez-vous d'affaires seront également organisés dans le cadre de la visite.

Sont mis à l'honneur lors du deuxième semestre 2011 les pays suivants:

■ Ouzbékistan

Le **20 septembre 2011**, la Chambre de Commerce accueillera une délégation ouzbèke. Organisée en collabora-

tion avec l'ambassade d'Ouzbékistan à Bruxelles, la délégation sera menée par le (Vice-) président de la Chambre de Commerce d'Ouzbékistan.

L'Ouzbékistan est situé au cœur de l'Asie Centrale, entouré au nord et à l'ouest par le Kazakhstan, au sud par le Turkménistan et l'Afghanistan, et à l'est par le Tadjikistan et le Kirghizstan. Avec plus de 28 millions d'habitants, l'Ouzbékistan est le pays le plus peuplé d'Asie centrale. Il dispose de nombreuses ressources naturelles dont du pétrole, du gaz, de l'or, de l'argent, du cuivre, du plomb, du zinc, du tungstène, du charbon et de l'uranium. L'Ouzbékistan est le 5^e producteur mondial de coton et le 9^e producteur mondial d'or.

D'autres secteurs importants sont l'industrie automobile, la production des machines agricoles, la biotechnologie, l'industrie pharmaceutique ainsi que la télécommunication. De plus,

l'Ouzbékistan est l'un des rares pays à construire des avions. Les touristes européens découvrent l'Ouzbékistan également de plus en plus comme destination de vacances.

■ Pays africains

Le **23 septembre 2011** la Chambre de Commerce organise un séminaire sur les pays d'Afrique de la partie sud du continent. Bien que l'Afrique ne figure pas parmi les premières destinations d'affaires des entreprises luxembourgeoises, elle offre de nombreuses opportunités. Le séminaire abordera différents aspects de la vie économique et politique du sud de l'Afrique. Des entreprises luxembourgeoises qui travaillent déjà en Afrique partageront leurs expériences avec les participants du séminaire (voir page 31).

■ 5^e Journée des Régions Russes – Tatarstan

Organisées depuis 2004 en étroite collaboration avec l'ambassade du Luxembourg à Moscou, les Journées des Régions Russes ont déjà mis en lumière plusieurs «régions» de la Fédération de Russie. Le **28 septembre 2011**, la 5^e édition de la Journée des Régions Russes mettra le Tatarstan à l'honneur.

Situé sur le bassin de la Volga, le Tatarstan est une des régions russes les plus développées et industrialisées. Disposant d'une large réserve de pétrole, le secteur (pétro-) chimique y est bien développé. De plus, le génie mécanique, ainsi que l'industrie automobile se trouvent parmi les secteurs les plus impor-

tants de la région, dont le centre industriel et commercial se situe autour de la capitale Kazan. Kazan est également le siège d'un des plus grands producteurs d'hélicoptères du monde. D'autres opportunités peuvent être trouvées dans l'ingénierie, le textile, le traitement du bois et les industries agroalimentaires.

■ Kazakhstan

Lors de la **première semaine d'octobre**, le président du Kazakhstan, S.E. Noursoultan Nazarbayev, sera en visite officielle au Luxembourg. Dans ce cadre, une conférence sur les opportunités dans ce pays sera organisée à la Chambre de Commerce, en collaboration avec l'ambassade du Kazakhstan.

La mission économique organisée en 2008 a montré que les entreprises luxembourgeoises témoignent d'un grand intérêt pour ce pays. Ayant des ressources naturelles importantes, les secteurs les plus importants de l'économie kazakhe sont les industries pétrolière et gazière, la métallurgie des non-ferreux, la sidérurgie, l'industrie chimique et pétrochimique, ainsi que la construction. Dans ce dernier secteur, on peut citer le développement qualitatif de l'infrastructure du pays.

Les opportunités pour les entreprises luxembourgeoises se trouvent par conséquent dans le secteur de l'énergie et le secteur du transport (infrastructure portuaire et de transport). Les secteurs de l'immobilier et de l'agriculture peuvent également être cités parmi les secteurs intéressants pour les entreprises étrangères. ■

14 November 2011

Arab Countries Seminar

The Luxembourg Chamber of Commerce in close cooperation with the Arab-Belgium-Luxembourg Chamber of Commerce will organize a seminar on "Doing business with the Arab Countries with a focus on the political development in the Arab region and its impacts on the economic opportunities for Luxembourg companies".

This seminar will take place on Monday 14th of November in the premises of the Chamber of Commerce, 7, rue Alcide de Gasperi Luxembourg-Kirchberg from 4:30 p.m. till 6 p.m.

16.11.2011 – 18.11.2011

MAPIC – Salon international de l'immobilier et de l'investissement
Cannes (France) – Tél.: +33 141 90 44 00

LOGISTIQUE ET EMBALLAGE

15.09.2011 – 18.09.2011

EURASIA PACKAGING ISTANBUL
Salon de l'emballage
Istanbul (Turquie) – Tél.: +90 212 886 6843

10.10.2011 – 13.10.2011

MOTEK – Salon international des techniques d'assemblage et de manipulation automatisées
Stuttgart (Allemagne) – Tél.: +49 7025 9206 0

07.11.2011 – 09.11.2011

LOGITRANS
Salon du transport et de la logistique
Madrid (Espagne) – Tél.: +34 915 774797

08.12.2011 – 10.12.2011

LOGITRANS ISTANBUL
Transport & Logistik Messe
Istanbul (Turquie) – Tél.: +49 89 949 20 720

ENVIRONNEMENT ET ENERGIES (RENOUVELABLES); INDUSTRIE SOLAIRE

16.09.2011 – 18.09.2011

OEKO FOIRE – Salon de l'environnement
Luxembourg (Luxembourg)
Tél.: +352 439 030 1

04.10.2011 – 06.10.2011

ENERGIE – Salon des énergies (renouvelables)
's-Hertogenbosch (Pays-Bas)
Tél.: +31 30 295 2999

10.10.2011 – 12.10.2011

EFFE – European Future Energy Forum
Genève (Suisse) – Tél.: +49 211 6980749

20.10.2011 – 23.10.2011

ÉNERGIVIE – Salon Energivie du Batiment
Econome en Energie
Mulhouse (France) – Tél.: +33 389 46 8000

07.12.2011 – 10.12.2011

ENERGIA – Foire internationale
des énergies renouvelables
Montpellier (France) – Tél.: +33 467 17 67 17

MATERIAUX INNOVANTS

26.10.2011 – 27.10.2011

Métamorphoses – Salon des matériaux innovants
4100 Seraing (Belgique) – Tél.: +32 4 230 12 74

BIOTECHNOLOGIE

27.09.2011 – 29.09.2011

INSPEX – Salon de l'assurance de la qualité et de la technique de mesure
Birmingham (Grande-Bretagne)
Tél.: +44 20 82712134

04.10.2011 – 06.10.2011

Espace Laser – Salon des matériels et techniques laser pour l'industrie
Paris (France) – Tél.: +33 388 65 54 10

11.10.2011 – 13.10.2011

BIOTECHNICA – Salon européen des biotechnologies et des sciences du vivant
Hanovre (Allemagne) – Tél.: +49 511 89 0

15.12.2011 – 18.12.2011

WATECO – Water, Waste Water,
Environmental Technologies, Infrastructure
and Installation Fair
Istanbul (Turquie) – Tél.: +90 212 886 68 43

CHIMIE, PETROCHIMIE**11.10.2011 – 13.10.2011**

POWTECH + TechnoPharm
Salon International de la technologie des procédés mécaniques et l'instrumentation +
Salon professionnel international des technologies des procédés des sciences de la vie – Pharma – Food – Cosmetics
Nuremberg (Allemagne) – Tél.: +49 911 8606 0

AERONAUTIQUE**16.08.2011 – 21.08.2011**

MAKS MOSCOW AEROSALON
International Aviation and Aerospace
Exhibition Moscou (Russie)
Flughafen Zhukovsky – Fon: +7 495 5565265

VEHICULES ELECTRIQUES**18.10.2011 – 20.10.2011**

eCarTec/MATERIALICA/sMove 360°
Salon international des véhicules électriques
Munich (Allemagne)
Tél.: +49 89 322991 23 (eCarTec),
-14 (MATERIALICA), -20 (sMove360°)

PUBLICITE ET MARKETING**13.10.2011 – 15.10.2011**

viscom düsseldorf
Salon professionnel international
de la communication visuelle
Dusseldorf (Allemagne) – Tél.: +49 211 90191 0

PAPIER, IMPRIMERIE ET PRODUCTION DES MÉDIAS AUDIO-VISUELLES**12.10.2011 – 15.10.2011**

DRUCK+FORM
Salon de l'industrie graphique
Sinsheim (Allemagne) – Tél.: +49 7261 689 0

8-10 September 2011

Go North-East in China! EU-China Business Meeting in Jilin

The Chamber of Commerce will lead a delegation to a major business meeting event to be held in Changchun, Jilin Province, China from 8 to 10 September 2011. The EU-China Business Meeting in Jilin is expected to draw 300 SME's (200 companies from China and 100 companies from Europe) and is dedicated to promote business cooperation between enterprises from Jilin Province and Europe.

The EU-China Business Meeting in Jilin will cover the following sectors:

- IT, financial services and other corporate services;
- Automotive industry;
- Environment-friendly products;
- Machinery;
- Railroad industry;

- Agriculture and food;
- Wood and furniture.

Jilin province is located in northeastern China, close to Russia, Korea, Mongolia and Japan. Jilin attracts capital and high technology from Japan and South Korea, rich natural resources from Russia, Mongolia and China and large pieces of land wait to be developed. All this makes Jilin an extraordinary appealing investment destination. It's expected to be the growth engine for regional economic cooperation in northeast Asia. In recent years, supported by policies of rejuvenating China's northeast region from the central government, Jilin has realized an annual GDP growth rate of over 15%, becoming one of the fastest growing provinces in China. ■

For further information: Daniel Sahr

Phone: (+352) 42 39 39-313 – E-mail: daniel.sahr@cc.lu

3-6 October 2011

Opportunities flow at the Volga

We have the pleasure to announce that a Belgian-Luxembourg economic mission will be visiting the Russian region Nizhny Novgorod from October 3 to 6, 2011. The mission will focus on business-to-business meetings, jointly organized by the Luxembourg Chamber of Commerce, the Belgian-Luxembourg Chamber of Commerce for Russia and Belarus, and the Chamber of Commerce and Industry of Nizhny Novgorod.

These meetings will be supplemented by exclusive events such as a meeting with engineers and management of the LUKOIL refinery which processes more than 16 million tons of oil stock used for the production of more

than two million tons of automobile gasoline of several varieties. The participants will also visit the 16th International Industrial and Economic Forum and Exhibition "Russia United", as well as specific seminars that will allow to get a comprehensive understanding of the potential of the Russian regions in the fields of communication, plastic & chemistry and oil & gas.

The industrial and commercial potential of Nizhny Novgorod can be recognized in many industries. Owing to a sustained Soviet era program to develop heavy industries, Nizhny Novgorod is home to a number of engineering industries such as: a large automotive industry, shipbuilding, aircraft manufacturing and machine tools manufacturing

facilities. The region ranks seventh in Russia in industrial output, while the processing industry predominates in the local economy. Industry generates 83% of the regional GDP and makes 89% of all material expenditures.

The fastest expanding sector, however, is the information technology industry. Intel Corporation was one of the first companies to start working in Nizhny Novgorod and outside of Moscow. Among the more prominent companies to have a presence in the region is Symantec through a local joint venture. Talent pool and cost arbitrage are two of the biggest factors that are attracting investment into Nizhny Novgorod, which is said to offer excellent value for money, compared to other

emerging markets. The low cost of infrastructure, including cheaper real estate and low cost housing is seen as a major benefit.

This is a unique opportunity to promote your company in Russia, to identify new partnerships and to expand your existing client base. ■

For further information about this upcoming trade mission,
feel free to contact Diana Rutledge

Phone: (+352) 42 39 39-335 – E-mail: international@cc.lu

4-6 October 2011

Become an Official Partner of the Luxembourg Pavilion at Expo Real 2011

From the 4 to 6 October 2011, the Chamber of Commerce organises a Luxembourg Pavilion at Expo Real, the biggest International Trade Fair for Commercial Property and Investment, which will be held for the 14th time in Munich, Germany. Showcasing the most promising real estate developments, Expo Real brings together top real estate professionals for 3 days of networking, deal making and trend analysis. It is a key event for interdisciplinary and international projects, investment and finance. It caters to the full spectrum of the property sector, offering an international networking platform for the important markets spanning from Europe, Russia and the Middle East to the United States.

The fair's extensive programme of conference events, featuring some 400 speakers, gives participants valuable insight into the latest trends and innovations in the property, investment and finance market. In 2010 Expo Real attracted 1,645 exhibitors from 35 countries and around 37,000 participants from 71 countries.

For the 14th edition of the fair, the Grand-Duchy of Luxembourg will be represented for the 3rd consecutive time with a National Pavilion bringing together the Luxembourg companies that wish to present their products, services and technologies in an "open space" stand. Whether you are marketing a property, a fund or a service, Expo Real is the perfect platform to reach the key players at the heart of the international real estate community. If you wish to join the Luxembourg Pavilion at the upcoming Expo Real trade fair, please get in touch with the

International Department of the Chamber of Commerce which offers various options in order to make your participation a success. The turnkey option for companies that wish to exhibit a model project amounts to 15,000 EUR. The other options amount to 12,000 EUR for a personalised totem and 8,000 EUR for a Partner participation.

All of these packages include the following benefits for the exhibiting companies:

- Access to the tables of the open space stand for your presence at Expo Real;
- Right to reserve the meeting room and tables at the Pavilion for your client meetings;

- Prominent location in Hall A1 next to the Munich stand;
- Official Reception to be held on the 1st day of the fair;
- Publication of your company profile in the official Luxembourg Brochure to be distributed to the visitors and exhibitors;
- Your company logo on the stand
- The participation fee of the 1st participant of your company;
- Wireless Internet connection;
- Catering and refreshments throughout Expo Real;
- Bi-lingual hostesses;
- Transport of your promotional material to the fair and back to Luxembourg;



- Assistance throughout the Expo Real fair.

A Sponsor package including the following benefits will be available at the cost of 4,000 EUR:

- The participation fee of the 1st participant of your company
- Your company logo on the stand
- One page advertisement in the official Luxembourg brochure to be distributed to visitors and exhibitors. ■

For any further questions and registration, please contact the International Department of the Chamber of Commerce

Contact persons: Anne-Marie Loesch/Sohrab Ziai

Phone: (+352) 42 39 39-312/-372 – E-mail: international@cc.lu

17-21 octobre 2011

Mission financière en Asie



Luxembourg for Finance organise, du 17 au 21 octobre 2011, une mission financière à Singapour, Kuala Lumpur et Shanghai, menée par Luc Frieden, ministre des Finances et président de Luxembourg for Finance.

Singapour a une économie de marché libre très développée et prospère. Elle jouit d'un environnement très ouvert, de prix stables, et d'un PIB par habitant plus élevé que celui de la plupart des pays développés. Son économie dépend fortement des exportations, et de la croissance du secteur financier. A l'avenir, Singapour va poursuivre ses efforts pour devenir le centre financier de référence en Asie du Sud et un hub pour l'high-tech.

La Malaisie, un pays à revenu intermédiaire, est passée, depuis les années 1970, de la production de matières premières à une économie multisectorielle émergente. Sous l'influence de l'actuel premier ministre Najib, la Malaisie ambitionne de devenir un pays à revenu élevé, d'ici 2020 en attirant des investissements de finance islamique, des industries de haute technologie, de la biotechnologie et des services.

Principal centre financier¹, économique, commercial et maritime de la Chine, Shanghai a longtemps été un lieu de passage vers le monde pour les

compagnies transnationales. En 2009, le Gouvernement chinois a proposé un plan de développement pour Shanghai afin d'en faire un centre mondial des finances et de la logistique. Grâce à l'Expo 2010, le rôle de modèle de la métropole pour d'autres villes en Chine a également été renforcé. Aujourd'hui, Shanghai ne montre aucun signe de ralentissement dans sa croissance et continue de mener l'économie du pays, suivie par Beijing et Guangzhou. Son objectif à long terme est de devenir une véritable place financière mondiale, à la mesure de la puissance économique de la Chine et de l'influence internationale du yuan. En effet, le développement a stimulé l'ensemble du secteur financier de Shanghai.

Des séminaires financiers sont planifiés dans chaque ville:

- Singapour: 17 octobre 2011, de 10:00 à 12:00;
- Kuala Lumpur, dans le cadre du «IFN 2011 Issuers & Investors Asia Forum»: 19 octobre 2011, de 10:00 à 12:00;
- Shanghai: 21 octobre 2011, de 10:00 à 12:00.

Chaque séminaire sera suivi d'un walking lunch offrant aux participants des possibilités de networking. ■

Pour participer à cette mission, contactez:

Sophie Henry – Tél.: (+352) 27 20 21-357 – E-mail: sophie.henry@lff.lu

¹ Source: http://www.chinatoday.com.cn/ctfrench/se/2011-01/30/content_329173.htm



ITALIAN FOOD IN SHANGHAI

EXPLORE THE DIFFERENCE.

ORGANIZE YOUR BUSINESS.

OFFICE DU DUCROIRE – THE ONE-STOP SHOP FOR EXPORTERS.

Wherever you want to go – your business comes first. Our one-stop shop for exporters helps you to find adequate credit insurance and financial support for first-class promotion of your business and services around the world. One click, and you are there:

www.ducroire.lu

ENJOY YOURSELF. ENJOY YOUR BUSINESS.

**OFFICE DU
DUCROIRE**
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



THE GOVERNMENT
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG
Ministry of the Economy and Foreign Trade

29-30 juin 2011

Construction durable et technologies de l'environnement à l'honneur au salon Consense



Pollutec Lyon, France,
30.11.2010 – 03.12.2010

Secteurs principaux: Ingénierie environnementale, technologies de l'eau, recyclage, technologie d'analyse, systèmes de mesure, traitement des eaux usées, purification d'air, énergies alternatives et renouvelables, protection de l'environnement.

Entreprises participantes: **182**

Rendez-vous planifiés: **1.404**

Pays représentés: **20**

International Building Fair Brno, République tchèque, 12.04.2011 – 16.04.2011

Secteurs principaux: constructions énergétiquement efficaces, économisation d'énergie, ressources énergétiques alternatives, technologies de chauffage.

Entreprises participantes: **86**

Rendez-vous planifiés: **378**

Pays représentés: **11**

Consense Stuttgart, Allemagne, 29.06.2011 – 30.06.2011

Secteurs principaux: chimie du bâtiment, matériaux de construction pour toitures, murs et façades, éléments de construction, constructions préfabriquées, technologie du bâtiment et de l'automatisation, systèmes d'éclairage, d'assainissement/chauffage/climatisation, énergies renouvelables, aménagement intérieur, ameublement, services dans le domaine de l'architecture, la planification, du pilotage de projet et de la gestion d'installations.

Entreprises participantes: **102**

Rendez-vous planifiés: **522**

Pays représentés: **15**

Les 29 et 30 juin 2011, le salon Consense a accueilli pour la première fois une bourse de coopération b2fair dans le cadre du projet européen STOP4Business (Sustainable Technology offers Prospectiveness 4 Business), un projet qui accorde une attention particulière au développement des technologies et services durables dans les secteurs de la construction et de l'environnement. Le salon a également marqué la clôture de cette initiative qui s'est étendue sur une durée de 2 ans et sur 5 salons professionnels et a permis de tirer un premier bilan du projet STOP4Business. Ce dernier a ainsi accompagné de nombreuses entreprises dans leurs démarches d'internationalisation et leurs recherches de nouvelles technologies et produits écologiques et innovants. Des perspectives très prometteuses en vue du développement de la coopération internationale au niveau européen et mondial.

■ Le projet STOP4Business en chiffres

TurkeyBuild Istanbul, Turquie, 06.05.2010 – 08.05.2010

Secteurs principaux: équipements et matériaux de construction, technologies du bâtiment, céramique, aménagement intérieur, peintures, portes,

fenêtres, auxiliaires chimiques pour l'industrie de construction, outils, équipements d'installation électrique, matériel d'installation, machines de construction, quincaillerie-construction, ascenseurs, monte-charges, murs, toitures, constructions en verre, aménagement paysager, pompes, saunas, piscines, systèmes de sécurité, revêtements muraux, revêtements de sol.

Entreprises participantes: **84**

Rendez-vous planifiés: **442**

Pays représentés: **11**

EuroSun Conference Graz, Autriche, 29.09.2010 – 01.10.2010

Secteurs principaux: bâtiments solaires durables, chauffage domestique de l'eau, énergie solaire pour l'industrie, capteurs solaires, applications spéciales solaires, essais et certification, stockage d'énergie thermique, production d'électricité durable, outils d'ingénierie et de simulation, climat et disponibilité d'énergie solaire, autres thématiques en relation avec l'énergie solaire.

Entreprises participantes: **110**

Rendez-vous planifiés: **528**

Pays représentés: **27**

Pour de plus amples renseignements: www.stop4business.com

3^e édition de la Semaine européenne des PME: le Luxembourg se met aux couleurs de l'Europe!

Cet automne, la Commission européenne organisera la troisième édition de sa campagne annuelle de promotion pour les PME. La Semaine européenne des PME, qui se déroulera du 3 au 9 octobre 2011 dans toute l'Europe, encourage l'esprit d'entreprise dans le cadre de l'initiative européenne en faveur des PME et conformément au «Small Business Act», premier cadre politique complet adopté le 25 juin 2008 en faveur des PME de l'Union européenne et ses états membres.

En Europe, les PME représentent 99 % des entreprises et constituent la majeure partie des nouveaux emplois contribuant ainsi de manière significative à l'un des principaux objectifs de l'Union européenne: renforcer la croissance et générer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité. Les PME ont dès lors une valeur inestimable pour une Europe compétitive du point de vue économique.

La Semaine européenne des PME poursuit cinq objectifs majeurs:

- diffuser les informations relatives aux aides aux petites entreprises proposées par l'UE et les autorités nationales;
- créer un partenariat UE-PME, symbole d'une Europe plus forte composée de PME de plus en plus compétitives, mais aussi de la disposition de l'UE à leur apporter soutien et conseils;
- encourager les PME existantes à élargir leurs perspectives et à développer leurs activités;



- développer de nouvelles idées de projets et faire partager les expériences de l'entrepreneuriat avec d'autres entrepreneurs;
- convaincre les jeunes que l'entrepreneuriat est une possibilité de carrière intéressante.

■ Les PME mises en lumière dès la rentrée prochaine

Entre la mi-septembre et la mi-novembre, ces petites et moyennes entreprises seront donc mises sur le devant de la scène. Bien que la Semaine européenne des PME soit officiellement inaugurée les 6 et 7 octobre 2011 au Parlement européen à Bruxelles, de nombreux événements seront organisés dans les 37 pays soutenant l'opération, dont le Luxembourg, par des associations professionnelles, des services de soutien aux entreprises et des pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux.

Chaque année, les manifestations et activités proposées aux niveaux national, régional et local se déroulent au plus près des entrepreneurs établis et potentiels leur permettant ainsi de

partager leur expérience et de renforcer leurs activités. Les activités proposées sont très variées: conférences, foires, journées portes ouvertes dans les entreprises, ateliers, expositions, performances artistiques, concours, etc. Chaque événement se concentre sur un sujet spécifique tel que l'entrepreneuriat, l'innovation, l'environnement, la stratégie commerciale, l'internationalisation, etc. En bref, les participants ont la possibilité d'en apprendre plus sur tous les aspects de la gestion d'une PME et de concrétiser leurs ambitions. L'édition précédente de la Semaine européenne des PME s'est déroulée du 25 mai au 1^{er} juin 2010. 37 pays ont participé à l'opération et 687 événements ont spécialement été organisés à cette occasion. Au Luxembourg, ce ne sont pas moins de 22 événements qui se sont déroulés sous le sceau de cette initiative mettant à l'honneur les PME.

L'événement de lancement aura lieu au Luxembourg le 7 octobre dans les locaux de la Chambre de Commerce.

Les entreprises souhaitant recevoir des informations supplémentaires sur la Semaine européenne des PME et les événements qui auront lieu au Luxembourg dans le cadre de cette Semaine européenne sont invitées

à contacter l'équipe Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce

Personnes de contact: Sabrina Sagramola/Sabrina Aksil

Tél.: (+352) 42 39 39-333/374 – E-mail: een@cc.lu

Site officiel de l'événement: <http://ec.europa.eu/entreprise/initiatives/sme-week>

13 octobre 2011

Le Salon à l'Envers: un rendez-vous incontournable



Comme chaque année, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, dans le cadre de ses activités d'Enterprise Europe Network-Luxembourg, vous invite à participer à la 16^e édition du Salon à l'Envers qui se déroulera le 13 octobre 2011, place André Malraux à Thionville. Les entreprises de la Grande Région ont la possibilité de participer en tant que donneurs d'ordres (acheteurs) ou fournisseurs (visiteurs).

Créé en 1996, par Entreprendre en Lorraine Nord, le Salon à l'Envers permet une mise en relation particulière, entre offre et demande où, pour une fois, le visiteur n'achète pas mais vend et où le commercial peut nouer autant de contacts pendant cette journée qu'en plusieurs mois. Ainsi, à l'inverse des autres salons, le Salon à l'Envers met en avant des donneurs d'ordres qui expriment leurs besoins en terme de prestations de services et des visiteurs qui

offrent des solutions aux exposants... d'où l'appellation «à l'Envers». Cette année, le thème retenu comme fil rouge sera celui de «l'apprentissage à l'enseignement supérieur, de véritables filières professionnelles en Lorraine». Comme l'année dernière, un espace sera spécifiquement dédié à l'éco-construction ou la construction durable. De plus, le salon accueillera un espace dédié à des artistes peintres de la Grande Région.

Ce salon constitue pour les entreprises luxembourgeoises et régionales une plate-forme de rencontres b2b entre donneurs d'ordres et fournisseurs de la Grande Région. En 2010, le salon a réuni plus de 1.400 participants et 168 donneurs d'ordres qui ont présenté leur société et exprimé leurs besoins en termes d'achats. Les donneurs d'ordres, dont 43 % venaient pour la première fois, ont établi plus de 5.000 contacts avec les visiteurs, ce qui constitue un nouveau record après celui de 2009.

Si vous souhaitez participer à ce salon comme visiteur ou exposant, nous vous invitons à remplir et à nous renvoyer le bulletin ci-après avant le **12 août 2011**:

SALON A L'ENVERS 2011 – Merkur Juillet/Août 2011 • à remplir en lettres majuscules

Entreprise: _____

Nom: _____

Prénom: _____

Adresse: _____

Code postal/localité: _____

Téléphone: _____

Fax: _____

E-mail: _____@_____

est intéressé(e) à participer en tant qu'exposant (donneur d'ordres – acheteur)

est intéressé(e) à participer en tant que visiteur (fournisseur)

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

L-2981 Luxembourg

Personnes de contact: M. Sohrab Ziai/Mme Sabrina Aksil
Tél.: (+352) 42 39 39-372/374/333 • Fax: (+352) 43 83 26
E-mail: een@cc.lu



SAVE THE DATE

Ambassador Dr. Anil Sooklal, the Chamber of Commerce of the Grand Duchy of Luxembourg in close collaboration with the Honorary Consul of South Africa Jacques Elvinger, the Alumni Society John F. Welch College of Business Luxembourg and the CBL-ACP have the honour to invite you to the

Southern African Countries Seminar followed by a South African wine tasting

When: September 23, 2011 - start of the seminar: 2 p.m., beginning wine tasting: 5:30 p.m.

Where: Chambre de Commerce Luxembourg
7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg-Kirchberg

Focus: Economic, commercial and political information about Southern African Countries in general and the role of South Africa in the regional development in particular.
2 panel discussions will include:

- Political aspects of Africa, SADC, BRICS and ACP
- Testimonials from entrepreneurs delivering insights on "Doing Business in Southern Africa"

Wine tasting:

The seminar will be followed by a professional wine tasting of South African wines sponsored by the South African Embassy and there will be excellent networking opportunities among participants.

SAVE THE DATE SEPTEMBER 23, 2011

The official invitation including the final programme will be sent beginning of September.

If you may have any questions in the meantime please call or e-mail:

Daniel Sahr, T: 423939-313 or E-mail: daniel.sahr@cc.lu

Norbert Massart, E-mail: nmassart@thedti.be



ALUMNI SOCIETY JOHN F. WELCH COLLEGE OF BUSINESS
SACRED HEART UNIVERSITY LUXEMBOURG



8-11 novembre 2011

Les professionnels de la sous-traitance industrielle réunis au salon ELMIA Subcontractor à Jönköping



Dans le cadre de ses activités *b2fair*, le réseau Enterprise Europe Network et les organisateurs du salon ELMIA Subcontractor à Jönköping en Suède rassembleront leurs efforts pour réunir des entreprises de toute l'Europe spécialisées dans le traitement du métal et

dans l'industrie automobile souhaitant établir des partenariats et échanger leurs expériences en matière de méthodes de production, produits et composants, matériaux, matières premières et produits semi-finis, conception et développement, outils et fixations sur mesure.

En 2010, ce salon de coopération a réuni 150 professionnels de 20 pays différents. En 2011, ELMIA Subcontractor présentera des opportunités multiples aux donneurs d'ordres, aux directeurs commerciaux ainsi qu'aux concepteurs de produits et technologies innovants souhaitant renforcer leurs activités à l'international et trouver de nouveaux fournisseurs ou clients dans toute l'Europe. Le salon ELMIA Subcontractor constitue en outre une plate-forme idéale pour l'échange d'expériences ainsi que pour mesurer la compétitivité des entreprises à l'échelle européenne. Le domaine de la sous-traitance étant un pilier de l'industrie suédoise, plus de 15.000 visiteurs professionnels et décideurs profitent de ce rendez-vous important pour trouver de nouveaux prospects. L'industrie représente 26,1 % du PIB du pays et emploie 28,2 % de sa population. Suite à la récession de 2008, le secteur industriel suédois connaît un taux de croissance de 8 % en 2010.

Pour de plus amples renseignements relatifs à cette manifestation, consultez le site Internet www.b2fair.com/elmia2011 ou contactez l'Enterprise Europe Network – Luxembourg de la Chambre de Commerce: Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg – Département International Enterprise Europe Network – Luxembourg – Tél.: (+352) 42 39 39-370 – E-mail: b2fair@cc.lu

Commission européenne

Taux de TVA appliqués dans les Etats membres de l'UE – Edition 07/2011

Au cours de ces dernières années, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce a offert aux lecteurs du *Merkur* la possibilité de commander gratuitement un docu-

ment de la Commission européenne relatif aux taux de TVA appliqués dans les Etats membres de l'Union européenne. Les nombreuses réponses que nous avons reçues après chaque publication ont montré que ce thème inté-

ressait beaucoup d'entreprises luxembourgeoises.

Suite à la publication du document de janvier 2010, différents changements ont été apportés aux taux de TVA dans plusieurs Etats membres. Pour cette rai-

son, un nouveau document reproduisant la situation au 1^{er} juillet 2011 vient d'être publié. Le document, qui est disponible en français, en allemand et en anglais, reprend les différents taux de TVA appliqués dans les 27 Etats mem-

bres de l'UE et indique le taux applicable aux produits les plus divers.

Si vous souhaitez obtenir le document relatif aux taux de TVA appliqués dans les Etats membres de l'Union européenne, nous vous invitons à retour-

ner le formulaire ci-dessous par fax, par courrier ou par e-mail à Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce.

BON DE COMMANDE – Merkur Juillet/Août 2011 • à remplir en lettres majuscules

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

Je souhaite recevoir le document relatif aux taux de TVA appliqués dans les Etats membres en

français allemand anglais

**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

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

OFFRES DE COOPERATION

- 1 Société belge, spécialisée dans la vente de plusieurs systèmes anti-pollution au Benelux, recherche des partenaires commerciaux pour distribuer ses produits au Luxembourg et aux Pays-Bas (EEN-20110318021)
- 2 Société portugaise, spécialisée dans la production de manèges pour enfants et de toutes sortes de produits en fibre de verre, statues, kiosques, mascottes, etc. offre ses services comme intermédiaire commercial et propose ses services de production (EEN-20110615024)
- 3 Société israélienne, spécialisée dans la conception et la fabrication de bijoux uniques en argent et plaqué, recherche des distributeurs (EEN-20110615009)
- 4 Société coréenne, spécialisée dans la production d'une boisson saine et savoureuse alternative aux boissons traditionnelles, recherche des distributeurs (EEN_20110615003)
- 5 Société polonaise, spécialisée dans les TCI mobiles, recherche des fournisseurs de solutions logicielles de géo-localisation (EEN-20110614003)
- 6 Société roumaine, spécialisée dans la production et la distribution de médicaments vétérinaires, recherche des distributeurs (EEN-20110610008)
- 7 Société écossaise, spécialisée dans la fourniture de matériels de bureau (notamment tout type de papiers), recherche des fournisseurs de matériels papier pour bureau pour créer une joint venture (EEN-20110609050)
- 8 Société française, spécialisée dans les produits gastronomiques du sud-ouest de la France, recherche des distributeurs et des intermédiaires commerciaux (EEN-20110607026)
- 9 Société italienne, spécialisée dans la production de cuisines artisanales modernes et classiques, recherche des intermédiaires commerciaux (EEN-20110601007)
- 10 Société française, spécialisée dans le conseil en recrutement dans le domaine des TIC, recherche des sociétés de conseil en recrutement dans le domaine des TIC au Luxembourg pour établir un établissement tout type de partenariats (EEN-20110531005)

BON DE COMMANDE – BOA – Merkur Juillet/Août 2011 • 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 31 mai 2011 au 1^{er} juillet 2011

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.

Communications publiées du 31 mai 2011 au 1^{er} juillet 2011

1	2011/C166/09	Avis du Comité des régions sur l'«Acte pour le marché unique»
2	2011/C181/01	Avis du contrôleur européen de la protection des données sur la communication de la Commission intitulée – «Une approche globale de la protection des données à caractère personnel dans l'Union européenne»
3	COM(2011)367 final	Livre vert «Moderniser la directive sur les qualifications professionnelles»
4	2011/C161E/06	Résolution du Parlement européen sur l'évolution de la passation de marchés publics
5	2011/C161E/25	Résolution législative du Parlement européen relative à la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption de la directive du Parlement européen et du Conseil sur la performance énergétique des bâtiments (refonte)

Directives publiées du 31 mai 2011 au 1^{er} juillet 2011

6	2011/63/UE	Qualité de l'essence et des carburants diesel
7	2011/61/UE	Gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs
8	2011/65/UE	Limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques (refonte)
9	2011/62/UE	Médicaments à usage humain, en ce qui concerne la prévention de l'introduction dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicaments falsifiés

Règlements publiés du 31 mai 2011 au 1^{er} juillet 2011

10	513/2011	Agences de notation de crédit
11	543/2011	Secteurs des fruits et légumes et des fruits et légumes transformés

BON DE COMMANDE – Textes européens – Merkur Juillet/Août 2011 • 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 9 10 11

**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

Luxembourg School for Commerce

«LSC Entrepreneurship»: 298 candidats diplômés



Le 5 juillet 2011, la Luxembourg School for Commerce (LSC) a organisé sa remise des certificats de réussite des formations donnant accès aux professions de cafetiers, de commerçants, de transporteurs ainsi qu'aux professions de l'immobilier.

Lors de la cérémonie officielle, qui s'est tenue au Centre de Conférences de la Chambre de Commerce, 298 lauréats ont reçu leurs certificats des mains de Françoise Hetto-Gaasch, ministre des Classes moyennes et du Tourisme et de Paul Emering, directeur de la LSC.

Parmi les 298 diplômés, 31 candidats ont reçu leur certificat de réus-

site aux examens des formations pour cafetiers, 147 candidats ont suivi avec succès le cours de gestion d'entreprise pour commerçants, 43 lauréats ont participé à la formation pour transporteurs et 77 diplômés ont désormais la possibilité de se lancer dans une profession de l'immobilier.

Ces formations sont organisées dans le cadre du programme de formation «LSC Entrepreneurship».

Dans le cadre légal de l'accès à ces professions, la Luxembourg School for Commerce offre des formations accélérées menant aux qualifications professionnelles requises par le droit d'éta-

blissement. Les formations pour futurs cafetiers, commerçants et professionnels de l'immobilier permettent aux candidats de s'initier à la gestion d'entreprise. A côté des techniques de financement, de marketing, des ressources humaines, du droit du travail ainsi que de la fiscalité, le participant apprend à connaître les spécificités de sa profession.

Lors de son allocution de bienvenue, Paul Emering a félicité les lauréats pour leur engagement, leur démarche proactive et leur courage de se lancer dans l'entrepreneuriat.

Madame la ministre, de son côté, a mis en avant le fait que, grâce aux connaissances pratiques acquises, les lauréats disposent des premiers outils pour s'engager dans la création d'entreprise. Dans ce contexte, elle a rappelé l'encadrement disponible auprès du ministère des Classes moyennes et du Tourisme pour soutenir les créateurs d'entreprise.

Après les discours officiels de Françoise Hetto-Gaasch et de Paul Emering, Vincent Hieff et Laurent Koener, conseillers auprès du Département Création et Développement des Entreprises de la Chambre de Commerce, ont présenté aux lauréats 10 conseils dont la mise en pratique facilite la création et la gestion de son entreprise.

Tous les cours se dérouleront à nouveau au deuxième semestre 2011. Les personnes intéressées peuvent commander un catalogue de formation auprès de la LSC.

Pour de plus amples informations veuillez contacter la Luxembourg School for Commerce:

Tél.: (+352) 42 39 39 220 – E-mail: info@lsc.lu – www.lsc.lu

La LSC présente la «profession du mois»

L'objectif de l'action de la «profession du mois», est de vous faire découvrir une des professions pour lesquelles un apprentissage menant au DAP (diplôme d'aptitude professionnelle) est organisé à l'heure actuelle par la LSC. En dehors des informations pratiques relatives à l'apprentissage, des témoignages de la profession visée vous sont présentées. ■

Cuisinier: un métier créatif, exigeant et gratifiant

Le cuisinier travaille seul ou en équipe, sous sa propre responsabilité ou celle d'un chef de cuisine. Le champ d'activité du cuisinier va de la simple cuisine familiale à la cuisine gastronomique; du plat unique aux buffets et banquets en passant par les menus. Le cuisinier peut travailler dans différents types d'entreprises: restaurants, entreprises de restauration, restaurants de collectivités (écoles, hôpitaux, cantines d'entreprise, maisons de retraite), centres et villages de vacances, traiteurs.

■ Les principales missions

- Préparation d'un menu;
- Préparation des plats selon un thème défini;
- Connaissance et gestion de la marchandise;
- Respect de l'hygiène alimentaire;
- Respect de la sécurité sur le lieu de travail;
- Mise en place.

■ Les compétences requises

- Le travail en équipe;
- L'hygiène;
- La résistance physique;
- La créativité.

■ La voie de formation

La réussite de l'apprentissage menant au DAP (*Diplôme d'aptitude professionnelle*) est la voie normale pour devenir cuisinier. L'apprentissage menant au DAP est une formation qui se fait en entreprise auprès d'un patron formateur (partie pratique), accompagnée d'un enseignement dans un lycée technique (partie théorique). Après avoir réussi 3 années de formation, l'apprenti obtient son DAP. Ce diplôme lui donne droit au salaire social minimum qualifié (2.109,07 EUR à partir du 01/01/2011).

L'admission au DAP cuisinier requiert d'avoir au préalable réussi au minimum une classe de 9^e pratique de l'enseignement secondaire technique.

L'enseignement de la partie théorique se fait au Lycée Technique de Bonnevoie (LTB) sous contrat d'apprentissage, ou au Lycée Technique Hôtelier «Alexis Heck» (LTHAH) proposant une formation plein-temps à l'école pendant 8 mois/an complétée par des stages en entreprise (10 semaines/an).

■ Les avantages de l'apprentissage

Par la conclusion du contrat d'apprentissage, l'insertion professionnelle de l'apprenti sur le marché du travail est effective. La formation pratique est réalisée en entreprise avec des outils et équipements professionnels. Au cours des trois années de la formation, l'apprenti est présent pendant neuf semaines par an (*3 x 3 semaines*) au lycée technique le temps restant étant consacré à l'apprentissage au sein de l'entreprise formatrice. L'apprenti a droit à un minimum de 25 jours de congé par an ainsi qu'à des indemnités d'apprentissage. ■

■ Témoignage:

En 1983 Jean Lammar obtient son diplôme de cuisinier à l'École hôtelière «Alexis Heck». Après une expérience de dix années dans le secteur horeca, il travaille depuis 18 ans en tant cuisinier indépendant au Café-Restaurant Waldhaff. Il participe activement à l'organisation du salon Expogast et il est membre du jury de différents concours culinaires nationaux et internationaux. Depuis ses débuts professionnels, Jean Lammar participe constamment à diverses formations professionnelles continues afin d'offrir en permanence des plats délicieux et innovants à sa clientèle.



LSC: Pour quelles raisons avez-vous choisi la profession de cuisinier?

J'ai choisi cette profession pour sa créativité et le contact avec des cuisiniers d'autres pays que l'on peut avoir lors des formations et expériences professionnelles à l'étranger. J'apprécie le rôle du cuisinier en tant que responsable de l'apport nutritionnel des mets à préparer. C'est une profession où on travaille dans une ambiance de stress permanent, mais c'est un stress positif.

LSC: Quelles sont les compétences prérequis afin de pouvoir exercer cette profession?

Il faut avoir une bonne santé et respecter une certaine hygiène de vie. Cette profession nécessite une grande précision ainsi que de la ponctualité. La créativité et l'innovation permanente sont des conditions impératives pour l'exercice de la profession de cuisinier.

LSC: Quels sont, selon vous, les avantages et les contraintes de cette profession?

Les avantages existent prioritairement dans le secteur socio-éducatif (par exemple dans les cantines scolaires). Le secteur horeca connaît certaines contraintes concernant les horaires et les salaires.

LSC: Décrivez en bref une journée type:

Ma journée type commence avec la réception des marchandises. Par la suite, j'effectue les contrôles nécessaires afin de respecter les règles du HACCP. Précédé par la mise en place au restaurant, le service en salle démarre à 12h00, suivi vers 15h00 du nettoyage de la cuisine et des ustensiles. A 18h00 débute le 2^e service qui se termine vers 22h00.

Apprentissage

Le droit de former

La formation pour tuteurs est obligatoire pour toute entreprise souhaitant obtenir le droit de former. La nouvelle réglementation (loi modifiée du 19 décembre 2008, article 2 du règlement grand-ducal du 3 août 2010) exige cette formation spécifique. Le texte ci-après reprend les conditions à remplir pour se voir accorder et retirer le droit de former. Dans le cas où le tuteur dispose déjà d'une expérience pédagogique, les chambres professionnelles peuvent le dispenser de la formation pour tuteurs.

■ Au niveau de l'entreprise

Conditions générales

La tenue générale et l'envergure de l'organisme de formation doivent être de nature à garantir la formation professionnelle de l'apprenti, suivant les critères arrêtés de concert entre les chambres professionnelles patronales et salariales et le ministère.

Critères arrêtés:

- L'entreprise doit se prévaloir d'une expérience professionnelle minimale de 3 ans dans la profession concernée (*attention aux nouveaux numé-*

ros de matricules de filiales ou de succursales!)

Conditions administratives

- Être ressortissant de la Chambre de Commerce;
- Détenir une autorisation d'établissement/de commerce;
- Être inscrit au Registre de Commerce (si l'immatriculation est requise);
- Les dirigeants doivent présenter les garanties nécessaires d'honorabilité (Art. 22).

■ Au niveau du tuteur

Chaque entreprise doit disposer d'un tuteur respectant les conditions générales et complémentaires citées ci-dessous. Une entreprise n'ayant jamais formé se doit d'être conforme endéans 6 mois. Une entreprise en cours de formation ou ayant déjà formé dans le passé se doit d'être conforme d'ici le mois d'août 2013.

Conditions générales

Le tuteur doit avoir suivi la formation pour tuteurs de 3 jours au moins.

Une dispense concernant le volet pédagogique (2 jours de formation) est possible si:

- Le tuteur possède un brevet de maîtrise ou une qualification de niveau équivalent;
- Le tuteur peut se prévaloir d'une formation en pédagogie (en accord avec les chambres);
- Le tuteur peut se prévaloir d'une **expérience de longue date** (en accord avec les chambres).

Conditions complémentaires

- Le tuteur doit être âgé de 21 ans au moins;
- Le tuteur doit satisfaire aux conditions d'honorabilité (Art. 22);
- Le tuteur doit satisfaire aux conditions de qualifications professionnelles définies pour les différents secteurs par les chambres professionnelles (Art.22):
 - Le tuteur doit être au moins détenteur d'un DAP dans la profession concernée;
 - Le tuteur doit être en mesure d'enseigner le programme de formation pratique. ■

Pour tout renseignement complémentaire concernant la formation pour tuteurs, veuillez consulter le service clients de la LSC au (+352) 42 39 39-210

Vous pouvez télécharger le formulaire «Demande en obtention du droit de former» sur notre site web www.lsc.lu



Formulaire

Demande en obtention du droit de former

Nom, Prénom (patron-formateur):

Matricule:

Fonction:

Nom de l'entreprise:

Matricule de l'entreprise:

Nombre de salariés:

Adresse de l'entreprise:

N°: _____ **Rue** _____

Code Postal: _____

Ville: _____

Tél.: _____

Extension: _____

E-mail: _____

Nom, Prénom du tuteur (si différent du patron-formateur):

Matricule du tuteur:

Est-ce que le tuteur a déjà suivi la formation pour tuteurs organisée par la LSC? Oui Non

Veillez joindre les documents suivants:

- Copie de l'autorisation de commerce
- Déclaration d'honorabilité (patron et tuteur, lettre par écrite)*
- Copie(s) du/des diplôme(s) (patron et tuteur)
- Preuves des expériences professionnelles (patron et tuteur)
 - *certificats de travail*
 - *certificat d'affiliation du Centre Commun de la Sécurité Sociale*
 - *autres*

*En cas de nécessité, la Chambre de Commerce et la Chambre des salariés se réservent le droit de demander le bulletin No 2 du casier judiciaire.

Description sommaire de votre activité principale dans laquelle l'apprenti(e) sera formé(e):

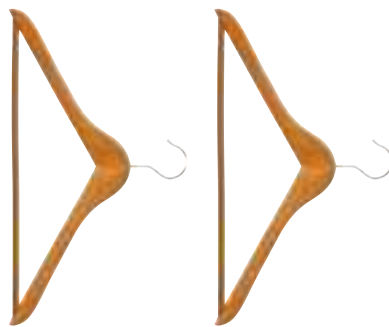
_____, le _____
(Localité) (Date) (Nom et signature)

Veillez renvoyer ce formulaire dûment rempli à: **LSC- FPI**

L-2981 Luxembourg

Donnons un coup d'accélérateur à l'emploi des jeunes

Entreprises, déclarez vos postes d'apprentissage



Bénéficiez des nombreux avantages liés à l'apprentissage

- ▶▶ Assurez la formation de vos futurs collaborateurs au plus près des exigences de votre entreprise
- ▶▶ Participez à l'insertion professionnelle des jeunes
- ▶▶ Bénéficiez des aides financières prévues pour les entreprises formatrices

Formulaire de déclaration à télécharger sur www.lsc.lu ou www.adem.lu | Déclaration à envoyer par fax à l'Adem au 40 61 39
Plus d'informations : Luxembourg School for Commerce au 42 39 39 -220



Formulaire à compléter et à renvoyer



MINISTÈRE DU TRAVAIL
ET DE L'EMPLOI
Administration de d'Emploi

Service d'Orientation professionnelle

Déclaration de postes d'apprentissage

Code du Travail Livre premier, Titre premier – Contrat d'apprentissage
(Art. L. 111 – 1. – Art. L. 113 – 6.)

La déclaration des postes d'apprentissage à l'Administration de l'Emploi est obligatoire.
Le placement en apprentissage est assuré par le Service d'Orientation professionnelle.

* matricule obligatoire afin de garantir le traitement adéquat

Employeur:

Matricule* : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Fax: _____

1) Apprentissage : Poste(s) offert(s) _____ apprenti/e(s) _____
(nombre) (profession/métier)

DAP/CATP CCM CIP CCP DT Apprentissage initial

Poste(s) offert(s) _____ apprenti/e(s) _____
(nombre) (profession/métier)

DAP/CATP CCM CIP CCP DT Apprentissage adulte

2) Le/la candidat(e) est invité(e) à contacter M/Mme _____
et/ou à se présenter le _____ à _____ heures.

Matricule: _____

Nom: _____

Candidat/e de votre choix:
au cas où vous avez déjà un (une) candidat(e)

Adresse: _____

_____, le _____
(Localité) (Date) (Nom et signature/cachet)

Prière de renvoyer la présente à l'adresse suivante:

ADEM – Orientation professionnelle
Boîte postale 2208 L-1022 Luxembourg
ou par Fax: 40 61 39
Tél. : 247-85387 / 247-85480

La loi du 2 août 2002 relative à la protection des données des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel prévoit que l'administré soit informé que les réponses à ce formulaire ne peuvent servir à d'autres fins que le traitement des déclarations de postes d'apprentissage conformément aux termes de la prédite législation, le droit d'accès, de rectification et de suppression des données est garanti.

Formation pour tuteurs

Module complémentaire – Evaluation par compétences

Dans le cadre de la loi modifiée du 19 décembre 2008, portant réforme de la formation professionnelle et afin de compléter la formation pour tuteurs, la LSC offre une matinée supplémentaire destinée à familiariser le tuteur en entreprise avec l'évaluation des compétences.

■ Programme

1. Le changement principal: l'approche par compétences;
2. Un nouvel outil pour le tuteur: le référentiel des compétences:
 - Les différents types de compétences;
 - Les indicateurs;
 - Les normes;
3. Transmettre ses compétences professionnelles au quotidien;
4. Une nouvelle approche de l'évaluation de l'apprenti:
 - Le suivi régulier;
 - L'évaluation des compétences acquises à la fin de chaque semestre;
 - Conduire l'entretien d'évaluation;
5. Elaborer son plan d'action.

Cette demi-journée de formation permettra de mieux réussir sa mission de tuteur en acquérant les connaissances nécessaires à l'évaluation des compétences contenues dans chaque module pratique en entreprise.

Cette formation est obligatoire pour toute entreprise souhaitant obtenir et garder le droit de former puisque la nouvelle réglementation au droit de former exigera cette formation spécifique.

La formation sera offerte en langue française et en langue luxembourgeoise. Un certificat de participation vous sera délivré à la fin de la formation.

Vous pouvez vous inscrire via notre site web www.lsc.lu.

Prochaines dates ci-dessous:

■ Formation Evaluation des compétences pour tuteurs en entreprise:

Groupes	Formatrice	Dates 2011 (matinées)
1. luxembourgeois	Joëlle Letsch	8 septembre
2. luxembourgeois	Joëlle Letsch	13 septembre
3. français	Marie-Laure Jacquet	19 septembre
4. français	Marie-Laure Jacquet	26 septembre

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Line Jacoby
Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail line.jacoby@lsc.lu

Cours et séminaires du 2^e semestre 2011

La LSC, l'OLAP et la Chambre des Métiers présentent leur catalogue commun



Ce nouveau catalogue de la plate-forme formée par la LSC, l'OLAP et la Chambre des Métiers comprend des formations de courte durée, ayant pour objectif de développer les connaissances et les compétences professionnelles des employés, cadres et dirigeants d'entreprise. L'édition du second semestre 2011 inclut des nouveautés dans les domaines: métier de la formation, management, leadership et gestion des équipes, droit, et bien d'autres encore.

Les trois instituts de formation – la Chambre des Métiers, l'Office Luxembourgeois pour l'Accroissement de la Productivité (OLAP) et la Luxembourg School for Commerce (l'organisme de formation de la Chambre de Commerce), ont pour mission de développer les connaissances et compétences des personnes travaillant dans les entreprises, chefs d'entreprises ou salariés et s'adaptent ainsi continuellement aux évolutions de la société de la connaissance et de l'information.

Ils poursuivent la philosophie de l'approche client dans la conception et le développement de leur offre de formation. L'élargissement de l'offre de formation du second semestre 2011 en est une suite logique.

Les formations de ce catalogue sont de courte durée et sont animées par des formateurs qualifiés et expérimentés. L'approche pédagogique choisie par les formateurs met en avant un fort degré d'interactivité avec les participants, tout en développant des solu-

tions adaptées au contexte professionnel de ces derniers. Ce degré d'interactivité est aussi assuré par le travail dans des petits groupes, étant donné que le nombre de places par formation est limité à 12 personnes. L'inscription se fait soit par courrier postal soit en ligne via le site www.lsc.lu.

Rappelons que pour toutes les formations, l'entreprise peut bénéficier d'une aide financière de l'Etat en introduisant une demande auprès du ministère de l'Education nationale et de la

Formation professionnelle pour l'ensemble des mesures de formation réalisées. Pour le salarié, il existe également l'instrument du congé individuel de formation, qui lui permet de participer à des cours ou de préparer les examens des formations éligibles.

Ces supports financiers constituent un facteur de motivation non-négligeable. Le déclic pour former ou se former doit cependant venir des chefs d'entreprises et des individus eux-mêmes. ■

Pour de plus amples informations, veuillez contacter:

Luxembourg School for Commerce – Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail: info@lsc.lu – www.lsc.lu

LSC

Lancement du nouveau programme d'apprentissage de la langue luxembourgeoise

La Luxembourg School for Commerce a développé un nouveau programme d'apprentissage de la langue luxembourgeoise qui sera lancé dès la rentrée scolaire de cette année. Avec cette démarche, la LSC répond à une demande croissante du marché dans le domaine des cours de luxembourgeois.

Le nouveau programme, plus complet et axé sur différents niveaux de compétences, a été élaboré en étroite collaboration avec des formateurs de luxem-

bourgeois expérimentés et avec l'appui de l'A.s.b.l. Moien.

Le programme de formation de la langue luxembourgeoise contient 6 modules suivis de cours de conversation. Afin d'optimiser l'apprentissage de base de la langue et de répondre au mieux aux besoins des participants, le programme prévoit, pour les 4 premiers modules, des groupes d'apprenants francophones et des groupes d'apprenants germanophones.

Chaque module correspond à un niveau de compétence spécifique, sachant que la description des compétences visées par les cours est basée sur le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le tableau ci-après donne un aperçu des modules qui démarreront en septembre.

Rappelons aussi que la LSC organise également, sur demande, des cours de luxembourgeois Inhouse en entreprise. ■

Module	Durée	Début	Jours – Horaires	Prix
Cours pour apprenants francophones				
Module 1 – initiation	60 heures	26/09/2011	Lundis et mercredis de 18.30 – 20.30	250 €
Module 2 – initiation	60 heures	26/09/2011	Lundis et mercredis de 18.30 – 20.30	250 €
Module 3 – perfectionnement	60 heures	26/09/2011	Lundis et mercredis de 18.30 – 20.30	250 €
Cours pour apprenants germanophones				
Module 1 – initiation	30 heures	26/09/2011	Lundis et mercredis de 12.15 – 13.45	125 €
Module 3 – perfectionnement	30 heures	27/09/2011	Mardis et jeudis de 12.15 – 13.45	125 €

Pour plus de renseignements, veuillez contacter Sylvia Riddlesprige, responsable formation auprès de la Luxembourg School for Commerce, Tél.: (+352) 42 39 39-234 – E-mail: sylvia.riddlesprige@lsc.lu

Bachelor-Studium an der FOM Luxemburg

Studenten können zwischen Business Administration, International Management und jetzt auch Banking & Finance wählen

Das Hochschulstudienzentrum Luxemburg der FOM Hochschule für Oekonomie & Management gehört zu den jüngsten Studienzentren der privaten Hochschule. Im Wintersemester 2008/2009 starteten rund 30 Berufstätige im berufsbegleitenden Bachelor-Studiengang Business Administration. Inzwischen sind mehr als 100 Studierende in den Bachelor- und Masterstudiengängen eingeschrieben. Schon innerhalb kürzester Zeit hat sich die FOM in Luxemburg etabliert. Die Kooperation mit der Luxembourg School for Commerce (LSC) der Chambre de Commerce zahlt sich aus. Wie an den 20 Standorten der FOM in Deutschland auch, ist auch in Luxemburg das Ziel, Berufstätigen und Auszubildenden ein Studium neben dem Beruf zu ermöglichen.

Mit dem Kooperationspartner führt die FOM den Studiengang Business Administration mit Wahlmöglichkeit International Management durch. Dieser deutsch-/englischsprachige Studiengang trägt der zunehmenden Globalisierung Rechnung und ist konsequent an internationalen Themen ausgerichtet. Die Teilnehmer eignen sich Fachwissen zu allen betrieblichen Funktionsbereichen an und lernen, fachkundig in deutscher und englischer Sprache zu kommunizieren und zu präsentieren. Das betriebswirtschaftliche Studium ist konsequent

an den Anforderungen der Wirtschaftswelt ausgerichtet. Es qualifiziert die Studierenden generalistisch und praxisnah für Managementaufgaben in Unternehmen. Ein innovativer Lehrmethoden-Mix aus Präsenzvorlesungen, Workshops und Gruppenarbeit fördert zudem wichtige Schlüsselkompetenzen wie Team- und Kommunikationsfähigkeit.

Im Fokus der ersten Semester des auf dreieinhalb Jahre ausgelegten Bachelor-Studiengangs stehen betriebs- und volkswirtschaftliche Grundlagen. Ab dem 5. Semester haben die Studierenden die Möglichkeit, ihr Studium ihrem persönlichen Arbeitsumfeld bzw. ihren zukünftigen Interessengebieten anzupassen und zwischen verschiedenen Vertiefungsmodulen zu wählen. Schwerpunkt des 7. Semesters sind interdisziplinäre Fallstudien und die Abschlussarbeit (Bachelor-Thesis). Dabei wenden die Studierenden die erworbenen wissenschaftlichen Kenntnisse auf konkrete Fälle der Wirtschaftspraxis an.

Eine zusätzliche Studienmöglichkeit verwirklicht die FOM in Luxemburg ab dem kommenden Wintersemester im September. Zusammen mit der Luxembourg School for Commerce (LSC) wird der Studiengang „Banking & Finance“ angeboten. Er dauert sieben Semester und schließt mit dem „Bachelor of Arts“ (B. A.) ab. Das fachspezifische Programm richtet sich an Abiturienten und Fachabi-

turienten, die sowohl studieren als auch den direkten Berufseinstieg in die internationale Banken- und Finanzwelt realisieren möchten. Die Studenten erwerben Kenntnisse und Kompetenzen für Karrierefelder im Firmen- oder Privatkundengeschäft, Investment Banking, Financial Consulting sowie Controlling, Risk- oder Treasury-Management. Außerdem erlernen sie den souveränen Umgang mit Finanzinstrumenten und Analyseparametern und befassen sich mit ethischen und juristischen Aspekten. Die FOM hat den Studiengang in Abstimmung mit Banken und Finanzdienstleistern erarbeitet. So ist ein maßgeschneiderter Studiengang entstanden, der eine praxisnahe Qualifizierung garantiert. Sämtliche Vorlesungen finden in englischer Sprache statt.

Das Programm hat sich an vielen FOM-Standorten in Deutschland schon bewährt. Auch in Luxemburg wurden die Rufe nach einem ausbildungsbegleitenden Studiengang im Bereich Finanzwirtschaft, dessen Vorlesungen abends bzw. am Wochenende stattfinden und der keine Freistellung von der Arbeit im Unternehmen erfordert, immer lauter. Aufgrund der Erfahrungen mit den Interessenten in Luxemburg hat sich die FOM entschlossen, den Studiengang überwiegend in englischer Sprache durchzuführen. ■

Weitere Informationen zum FOM-Studium in Luxemburg unter www.lsc.lu und unter www.fom-luxemburg.de.

Formation: Leadership et techniques managériales

Manager, un métier à part entière

Qu'est-ce que cela signifie d'être manager dans le contexte actuel de l'entreprise? Quel est mon propre style de management? Comment organiser et planifier le fon-

ctionnement quotidien de mon équipe par rapport aux orientations stratégiques de l'entreprise? Comment animer, mobiliser et motiver mon équipe? Les réponses à ces questions ne s'improvisent pas,

mais requièrent de la part du manager la pratique d'un réel professionnalisme. Il doit mettre en œuvre des compétences transversales à savoir relationnelles, opérationnelles, instrumentales et stra-

tégiques. Les équipes performantes ne sont pas le fruit du hasard, mais nécessitent la mise en œuvre d'outils, de techniques et de méthodes efficaces ainsi que de bons talents relationnels pour mobiliser, motiver et animer.

Cette formation cible les managers et cadres opérationnels qui veulent compléter ou consolider leurs compétences managériales. Les objectifs affichés sont clairs. Ainsi, le participant est amené à prendre conscience et à clarifier ses rôles

et ses responsabilités de manager. En outre, il sera capable, à l'issue de la formation, de planifier et animer le fonctionnement d'une équipe, de déléguer efficacement, de motiver et de développer les compétences de l'équipe, de mettre en place une communication authentique et de traiter les conflits, de conduire une réunion ainsi que de mener les entretiens liés à sa fonction (entretien de recrutement, entretien feed-back, entretien d'évaluation).

Le cycle de formation est constitué de 4 modules différents et de 3 séances de coaching, dont 2 coachings collectifs et un coaching individuel visant au développement de l'identité managériale du candidat.

La langue véhiculaire de la formation est le français et les frais d'inscription s'élèvent à 2.350 EUR.

■ Programme:

	Intitulé	Dates	Jours	Horaires
Module 1	Le manager dans le contexte de son entreprise: <ul style="list-style-type: none"> • Spécificités de la fonction de manager • Rôles et responsabilités du manager • La gestion des priorités • Connaissance de soi en posture de leader • Analyser l'impact de sa personnalité en situation de manager (identifier et comprendre son profil psychologique personnel, connaître et comprendre ses comportements face aux autres, diagnostiquer ses modes de communication) 	06/10/2011 07/10/2011	Jeudi Vendredi	09:00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Module 2	Le leadership et l'encadrement d'une équipe: <ul style="list-style-type: none"> • Déclinaison de la stratégie de l'entreprise en projets et plan d'action • Fixer les objectifs et les priorités au sein de l'équipe • Clarifier les rôles, contractualiser la collaboration et organiser le reporting • Management situationnel et développement des compétences des collaborateurs • La délégation et l'appréciation 	24/11/2011 25/11/2011	Jeudi Vendredi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Module 3	Communication et gestion des conflits: <ul style="list-style-type: none"> • Importance de la communication du manager • Améliorer la cohérence des messages verbaux et non verbaux • Les sources de conflits • Les styles de traitement des conflits: esquive, accommodation, compétition, compromis, collaboration • Communication et conflits: faut-il traiter tous les conflits? 	01/12/2011 02/12/2011	Jeudi Vendredi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Coaching	Coaching collectif (1)	15/12/2011	Jeudi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Module 4	Le management opérationnel: <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien: principes et techniques • L'entretien de recrutement: étapes, comportements et attitudes • L'entretien feed-back: son importance, savoir féliciter et faire une critique • L'entretien d'appréciation: rôle dans la gestion du collaborateur au sein de l'équipe • La conduite de réunion: types de réunion, les différents rôles, les étapes clés 	12/01/2012 13/01/2012	Jeudi Vendredi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Coaching	Coaching collectif (2)	26/01/2012	Jeudi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
Coaching	Coaching individuel (*)	27/01/2012	Vendredi	09.00 – 12.30 et 13.30 – 17.00
	Epreuve de clôture	03/02/2012	Vendredi	10.00 – 12.00

Pour de plus amples informations, veuillez contacter: **Sylvia Riddlesprige, responsable formation**
Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail: sylvia.riddlesprige@lsc.lu – www.lsc.lu

ACA et IFBL-l'Institut

Un accord de partenariat pour une formation plus professionnelle



(assis, de g. à d.) Fouad E. Rathle, président de l'IFBL, Paul de Cooman, président de ACA debout (debout de de g. à dr.): Werner Eckes (IFBL), Serge de Cillia (IFBL), Paul Hammelmann (ACA), Paul-Charles Origer (ACA), André Bredimus (ACA)

A partir du 2^e semestre 2011, l'ACA (Association des Compagnies d'Assurance) en partenariat avec l'IFBL-l'Institut (Institut de Formation Bancaire Luxembourg) proposera une offre de formation complète et structurée sur les différents métiers et branches d'assurances. Cette formation

permettra de parvenir à une formation d'insertion de qualité telle que convenue avec les syndicats au niveau de la Convention Collective.

Face à un environnement législatif et à une gamme de produits en mutation constante, les assureurs de la place ont souhaité se doter d'une offre commune, accessible au personnel des compagnies et à leurs agents tout comme à toute autre personne souhaitant se familiariser avec les concepts et spécificités du monde des assurances.

La nouvelle offre est conçue de façon modulaire et propose, dans une première phase, un cycle de quatre modules couvrant d'une part une introduction générale à la matière et, d'autre part, les fondamentaux de la responsabilité civile, de l'assurance auto, de l'assurance combinée habitation ainsi que de l'assurance des personnes. Enseignée par des experts-praticiens désignés par l'ACA, la nouvelle formation se veut surtout pragmatique et proche des besoins réels du terrain.

Ce premier cycle de cours, ciblant en priorité l'activité locale, sera complété dans une deuxième phase par des modules axés sur les produits financiers offerts aux clients en libre prestation de services. Par ailleurs, les cours de formation des agents, destinés à les préparer à l'examen étatique en vue d'obtenir l'agrément afférent, seront intégrés dans la nouvelle offre de formation.

Afin de réaliser son projet ambitieux, l'ACA a choisi de nouer un partenariat avec l'IFBL-l'Institut, acteur de premier ordre au niveau de la formation dans le domaine bancaire et financier. Fort de son expérience de plus de vingt ans dans ce domaine, l'Institut apportera son expertise au niveau de la structuration des formations, de la définition des objectifs pédagogiques, de l'élaboration des supports ainsi que dans la validation des formateurs. Dans le même ordre d'idées, la gestion administrative sera également assurée par l'Institut. ■

Plus d'informations sur cette nouvelle formation sont disponibles sur les sites www.aca.lu et www.ifbl.lu

INFPC

L'offre de formation disponible sur iPhone



L'INFPC, Institut National pour le développement de la Formation Professionnelle Continue, a développé une application iPhone donnant accès au répertoire des offreurs de formation au Luxembourg.

Cette nouvelle application simplifie les démarches en matière de formation des entreprises et des particuliers en rendant instantané l'accès à près de cent offreurs de formation à travers:

- une recherche par domaine de formation ou par ordre alphabétique,
- une description de chaque organisme de formation référencé,
- un appel direct depuis l'iPhone,
- la géolocalisation des adresses,
- des mises à jour permanentes.

Pour installer gratuitement l'application, il suffit d'entrer l'adresse web www.infpc.lu/repertoire et de l'ajou-

ter sur l'écran d'accueil du téléphone. L'application est également utilisable sur iPod Touch et iPad. Le répertoire des offreurs de formation peut être téléchargé sur le portail lifelong-learning.lu en version PDF. Mais il peut être commandé gratuitement en version papier par E-mail à l'adresse repertoire@infpc.lu.

Il fait partie de la palette d'outils d'aide à la formation présentés sur le portail lifelong-learning.lu, qui ouvre l'accès à plus de 4.300 offres de formation.

Le portail lifelong-learning.lu et le répertoire des offreurs de formation sont gérés par l'INFPC. ■



PROGRAMME DE FORMATION SEPTEMBRE – OCTOBRE 2011

INTITULÉ	DATES	HORAIRE	PRIX
MANAGEMENT, LEADERSHIP ET GESTION DES ÉQUIPES			
S Teamführung, Teamzusammenarbeit und Teamentwicklung	12 et 13.09.2011	8.30 – 17.00	420 €
S Motivation: Ziele und Ergebnisse im Fokus	05 et 06.10.2011	8.30 – 17.00	450 €
RESSOURCES HUMAINES			
S La gestion et le développement des ressources humaines en entreprise	12.09, 17.10, 14.11 et 01.12.2011	8.30 – 12.30	450 €
S L'entretien d'évaluation des performances – Bilan d'évolution de carrière	29 et 30.09.2011	8.30 – 17.00	450 €
S Umgang mit leistungsschwachen Mitarbeitern	04 et 05.10.2011	8.30 – 17.00	420 €
MÉTIER DE LA FORMATION			
S Le métier de l'assistant(e) formation	22.09.2011	8.30 – 17.00	210 €
S Elaborer le cahier des charges d'un projet de formation	06 et 07.10.2011	8.30 – 17.00	420 €
MARKETING, VENTE ET ACTION COMMERCIALE			
S Alle Wege zum Kunden... Von der Akquisition zur Kundenorientierung	21 et 22.09.2011	8.30 – 17.00	420 €
S Optimisez la relation avec vos clients	29 et 30.09 – 06.10.2011	8.30 – 17.00/12.00	570 €
S Qui a tué l'image de marque de mon entreprise?	04.10.2011	8.30 – 17.00	210 €
S Vendre ou disparaître	04 et 05.10.2011	8.30 – 17.00	420 €
S Service und Dienstleistung	20.09, 18.10 et 22.11.2011	9.30 – 12.00	125 €
ACHAT, LOGISTIQUE ET COMMERCE INTERNATIONAL			
S Réussissez toutes vos négociations d'achat	20 et 21.09.2011	8.30 – 17.00	420 €
ORGANISATION ET SECRÉTARIAT			
S Professionnelles und effizientes Maschinenschreiben	12.09 et 15.09.2011	9.00 – 13.00	350 €
COMMUNICATION			
S Comment répondre au téléphone	19.09.2011	8.30 – 17.00	230 €
S Savoir négocier	20 et 21.09.2011	8.30 – 17.00	450 €
S Savoir communiquer face aux médias	26 et 27.09.2011	8.30 – 17.00	450 €
S Savoir communiquer face à un groupe	03.10 et 10.10.2011	8.30 – 17.00	450 €
GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE			
S Initiation au calcul des salaires	20.09 – 10.11.2011	18.00 – 20.30	550 €
S Savoir lire, comprendre et analyser un bilan et un compte de profits & pertes	26 et 27.09.2011	14.00 – 18.00/8.30 – 17.00	350 €
S Pratique et enjeux des états financiers consolidés	27 et 28.09.2011	8.30 – 17.00	420 €
S Calcul du prix de revient	30.09.2011	8.30 – 17.00	210 €
Les normes internationales d'information financière (IAS/IFRS)	27.09.2011 (10 séances)	18.30 – 21.00	500 €
Comptabilité analytique	22.09.2011 (8 séances)	18.30 – 21.00	175 €
Comptabilité informatisée	29.09.2011 (10 séances)	18.30 – 21.00	500 €
FISCALITÉ			
S Fiscalité de l'immobilier	30.09.2011	8.30 – 17.00	210 €
S Fiscalité d'une s.à r.l.: Principes de base	03 et 04.10.2011	8.30 – 17.00	420 €
DROIT			
S Recouvrement judiciaire des créances	15.09.2011	18.30 – 20.30	75 €
S Droit du travail	03.10 – 17.10.2011	18.30 – 20.30	375 €
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL			
S Delegation as a Management skill	05.10.2011	8.30 – 17.00	210 €
BUREAUTIQUE			
S Excel – Initiation	23.09.2011	8.30 – 17.00	240 €
S Excel – Calculs avancés	05.10.2011	8.30 – 12.00	160 €
S Excel – Gestion des listes et tableaux croisés dynamiques (pivot tables)	05.10.2011	13.30 – 17.00	160 €
S Word – Travail collaboratif ou travail en groupe	26.09.2011	8.30 – 12.00	160 €
LANGUES			
S Lëtzebuergesch fir Ufänger Modul 2	26.09 – 09.12.2011	12.30 – 14.00	350 €

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



Nous avons les mêmes intérêts. Les vôtres.

Parlons de tout ce qui vous tient à cœur. De vos projets. Afin de définir ensemble une stratégie selon vos objectifs et au plus proche de vos intérêts. Ainsi, vous pourrez faire les choix les plus judicieux. Contactez nos responsables de relation Private Banking au +352 4590 6699.

ensemble, à l'essentiel

PRIVATE BANKING

DEXIA



Partenariat

Luxinnovation and the Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust sign a Memorandum of Understanding on future collaboration



(From l. to r.): Prof. Dr. Björn Ottersten, Director of SnT shakes Gilles Schlessers' hand, Director of Luxinnovation

Luxinnovation, the National Agency for Innovation and Research, and the Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust (SnT) of the University of Luxembourg have entered a long-term partnership to jointly develop innovation, research and education in the Security and Trust area.

With this agreement, Luxinnovation and the SnT further intensify their collaboration in several fields:

- cluster activities and industrial partnerships,
- European research projects,
- valorisation and support to spin-off companies,
- events and dissemination of research results.

The collaboration between the SnT and Luxinnovation will take place in the context of the general partnership agreement signed between Luxinnovation and the University of Luxembourg in 2007 and renewed in 2009.

Luxinnovation offers advice and personalised support services as access to funding opportunities, partner search, startups, etc. to actors in the field of R&D and innovation. The Agency informs and supports companies, research organisations and innovative project promoters throughout all stages of their projects. It also assists and advises the government in the field of R&D and innovation and is part of the main European networks in this area.

SnT, launched in 2009 by the University of Luxembourg, is an internationally leading research facility that together with external partners establishes Luxembourg as a European centre of excellence and innovation for secure, reliable, and trustworthy information and communications technologies (ICT). To create great impact, SnT follows an interdisciplinary research approach, taking not only technical aspects into account but also addressing business, human, and regulatory issues.

SnT provides a platform for interaction and collaboration between university researchers and external partners.

With the signature of this Memorandum of Understanding (MoU), Luxinnovation becomes the ninth member to join the SnT Partnership Program. This program enables SnT and its corporate partners to develop research collaborations and new technologies. Research is conducted jointly in partnered projects where SnT and partners contribute know-how and resources to achieve common goals.

Partners contribute to SnT at all levels: from a representation on the governing board, to operational support through the industrial advisory board, as well as by contributing resources to projects.

According to Gilles Schlessler, Managing Director of Luxinnovation and Björn Ottersten, Director of SnT, "this partnership is a significant step to intensify and formalise our common activities based on mutual interests and a shared vision".

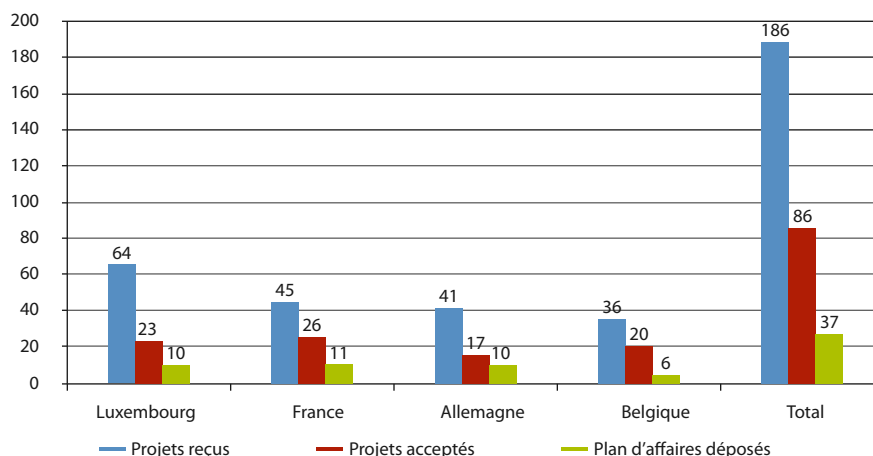
Parcours 1,2,3 GO: Une 11^e édition réussie

C'est avec un bilan positif que la 11^e édition du parcours de plan d'affaires 1,2,3 GO touche à sa fin: parmi les 186 candidatures déposées, 86 projets innovants ont été acceptés au parcours et accompagnés par les experts du réseau. 37 futurs entrepreneurs de la Grande Région sont allés au bout de l'aventure et ont déposé un plan d'affaires pour le faire évaluer par un jury interrégional. Les lauréats seront révélés lors de la soirée de clôture qui aura lieu le 20 septembre au Cercle de Wallonie à Liège.

Au cours de l'édition 2010-2011, 1,2,3 GO – Business Initiative A.s.b.l. a organisé de nombreux événements gratuits pour les membres du réseau, afin de garantir le bon déroulement du parcours de plan d'affaires, de favoriser le networking et le partage d'expériences.

- Le kick-off du parcours le 25 octobre 2010 au Pôle lorrain de Gestion (ICN Business School) avec une conférence sur le sujet controversé «Faut-il brûler le plan d'affaires?» tenue par Claude Ananou de HEC Montréal;
- Le 8 novembre 2010, deux séminaires ont été organisés pour les experts du réseau 1,2,3 GO à la Chambre de Commerce Luxembourg: «Comment favoriser la créativité de porteurs de projets innovants?» par Laurent Berg (InnovaTech) et «Techniques d'évaluation: Comment appliquer au mieux les critères McKinsey dans l'évaluation du plan d'affaires?» par Jean-François Champigny et Guy Brandenbourger (PwC). L'objectif était de préparer au mieux les coachs et jurés à l'encadrement et à l'évaluation des projets d'entreprise. Une 60aine de coachs de la Grande Région ont participé à ces échanges.
- Le 27 janvier 2011 au TechnologieZentrum à Trèves, les porteurs de projet du parcours ont pu tester leur idée d'entreprise et sa faisabilité auprès des experts du réseau 1,2,3 GO dans des séances individuelles de 3x30 minutes lors du Speed

■ Parcours 1,2,3 GO (édition 2010-2011) – Projets par pays:



Coaching 1,2,3 GO, suivi d'une conférence sur le thème «*La pratique du management interculturel – Comment un poisson et un oiseau peuvent se retrouver dans le même bocal*» présenté par Alexandra von Bose.

- Une formation pour futurs entrepreneurs a été proposée aux porteurs de projets innovants le 7 avril 2011 à la Chambre de Commerce Luxembourg. Les participants avaient la possibilité de suivre des séminaires sur la conception du projet entrepreneurial, une introduction au plan d'affaires ainsi que quatre workshops sur les principaux aspects d'un plan d'affaires: Le diagnostic stratégique, la communication, le plan financier ainsi que les aspects juridiques.
- Enfin, un événement inédit a été organisé cette année en collaboration avec la banque ING Luxembourg: «*CREATE 2 INNOVATE – One Day to create YOUR innovative business idea in the Greater Region*» au Château de Septfontaines. Au cours d'une journée, les participants ont pu assister à des ateliers et conférences sur 5 grands axes thématiques de la création d'entreprise: l'entrepreneur, l'opportunité, le plan d'affaires, la commercialisation et le financement. Le traditionnel Business Plan Booster a également eu lieu dans le cadre de cette manifestation et en fin de journée, 6 por-

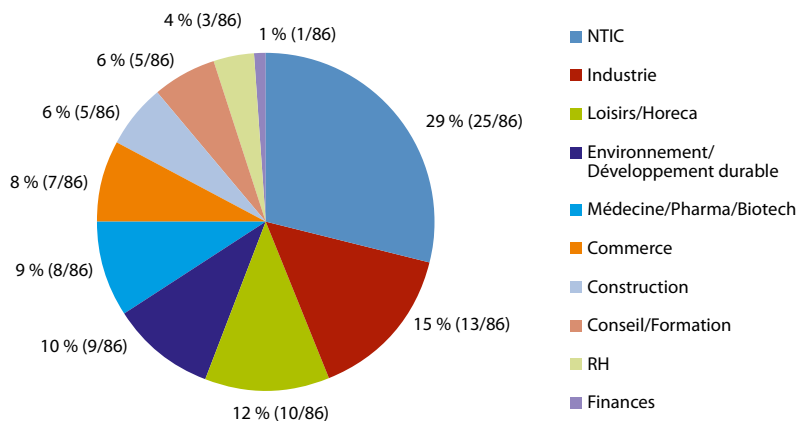
teurs de projets ont participé à un Elevator Pitch. Ils ont présenté leurs projets devant un jury interrégional d'experts et d'investisseurs potentiels qui a sélectionné les 3 projets les plus convaincants: Imonic (Belgique), Yappoint (Luxembourg) et Oh My Coach! (Lorraine).

Par ailleurs, l'équipe d'1,2,3 GO fut présente à de nombreux salons en Grande Région (Forum des Entrepreneurs à Liège, Entreprendre à Metz, Salon Contact à Luxembourg, Entreprendre 2011 à Bruxelles,...) dans le but d'attirer des nouveaux porteurs de projets et coachs.

Plans d'affaires par région

L'édition 2010-2011 touche à sa fin. 186 candidatures ont été reçues au cours de cette édition dont 86 ont été sélectionnées pour participer au parcours, remplissant les quatre critères d'accès (l'innovation, la faisabilité économique, le fait d'être implanté en Grande Région et de ne pas encore bénéficier d'un financement par du capital à risque). **Le 15 juin 2010, 37 porteurs de projets ont déposé leur plan d'affaires** (11 en Lorraine, 10 au Luxembourg, 10 en Allemagne et 6 en Belgique). Ces derniers ont été évalués fin juin par les jurés du réseau 1,2,3 GO, à raison de 3 experts par projet et selon une méthodologie Mc Kinsey.

■ Projets acceptés – Domaines d'activité



Domaine d'activités des projets

Les projets acceptés recouvrent des domaines d'activités aussi variés que les NTIC (29 % des projets), l'industrie (15 % des projets), les loisirs et l'horeca (12 % des projets), l'environnement et le développement durable (10 % des projets), la médecine, le secteur pharmaceutique et les biotechnologies (9 % des projets), le commerce (8 % des projets), la construction (6 % des projets), le conseil et la formation (6 % des projets), les ressources humaines (4 % des projets) et les finances (1 % des projets).

Lors de cette édition, parmi les projets acceptés au parcours, **20 % sont portés par des femmes** contre 14 % l'année passée. Cette proportion est encore plus élevée pour les plans d'affaires déposés (22 %).

Le coaching interrégional permettant à un futur créateur d'entreprise d'être encadré par un expert provenant d'une autre région, est encouragé par 1,2,3 GO car il permet d'ouvrir aux nouveaux créateurs d'entreprises des marchés plus vastes et de nouer

des contacts professionnels en Grande Région. Ainsi, 9 projets belges, 8 projets luxembourgeois, 7 projets allemands et 4 projets français ont pu profiter des conseils d'experts d'une autre région.

Les projets innovants les plus convaincants (ayant reçu minimum 70 % des points) seront révélés lors de la soirée de clôture qui aura lieu **le mardi, 20 septembre au Cercle de Wallonie à Liège**. Les lauréats bénéficieront d'un soutien financier ainsi que d'une visibilité médiatique accrue.

La 12^e édition du parcours de plan d'affaires 1,2,3 GO verra une restructuration au niveau organisationnel: en Belgique, Business Initiative entame une collaboration avec les CEEI (Centres Européens d'Entreprise et d'Innovation) pour renforcer la présence sur le terrain. Ainsi, les CEEI et 1,2,3 GO pourront se relayer les projets en tout complémentarité, pour optimiser l'accompagnement de ces derniers. En Belgique, les CEEI sont au nombre de 7: le BEP à Namur (Bureau économique de la province de Namur), Cap Innove à Nivelles, le Centre d'Entreprise Héracles à Charleroi, le Cide-Socran à Liège, ID à Louvain-la-Neuve, Idelux à Arlon et La Maison d'Entreprise à Mons.



Créée en 2000 par la Chambre de Commerce Luxembourg, la FEDIL et Luxinnovation, **Business Initiative A.s.b.l.** stimule la création d'entreprises innovantes en Grande Région. Business Initiative a.s.b.l. gère et anime le **réseau interrégional 1,2,3 GO** composé de 400 experts et entrepreneurs qui accompagnent gratuitement les porteurs de projets innovants dans le cadre du **parcours de plans d'affaires 1,2,3 GO**. En fin de parcours, les meilleurs plans d'affaires sont récompensés par un soutien financier et une visibilité médiatique accrue.

En Grande Région, 1,2,3 GO est représenté depuis 2003 par des **relais locaux**: les CEEI en Belgique francophone, la CCI Sarre ainsi que le TechnologieZentrum à Trèves et le Business Innovation Center à Kaiserslautern en Allemagne, la CCI54 et Synergie CEEI en Lorraine et Luxinnovation à Luxembourg. Ces relais interviennent pour la prospection et la maturation des projets innovants dans leur région respective et coordonnent la mise en relation des experts avec les porteurs de projets de leur région.

Depuis son lancement en 2000, 1,2,3 GO a reçu plus de 2400 candidatures pour des projets innovants, dont plus de 1.000 ont été acceptés et accompagnés dans le cadre du parcours. Jusqu'à présent, 59 % des plans d'affaires déposés ont abouti à une création d'entreprise avec un taux de faillite de seulement 25 %, menant à la création de près de 230 entreprises en Grande Région, avec un chiffre d'affaires annuel de 60 millions d'EUR, générant près de 1.000 emplois.

Gérer la croissance de son entreprise: un défi

Aujourd'hui, qu'elle soit de taille modeste ou plus grande, l'entreprise doit faire face à la mondialisation. Pour s'adapter à cette nouvelle réalité économique, l'entrepreneur doit être capable d'anticiper rapidement les changements, c'est-à-dire, moduler son style de gestion et sa stratégie en fonction des tendances du marché. La mise en place de ce management stratégique se révèle encore plus cruciale pour l'entreprise qui, après un départ réussi, connaît une période de croissance.

«Pour le dirigeant d'entreprise, une croissance mal appréhendée ou maîtrisée peut être vécue plus comme une menace que comme une réelle opportunité», rappelait Rachel Gaessler, en guise d'introduction au workshop qui s'est tenu le 8 juin à la Chambre de Commerce, dans le cadre du programme de mentorat BusinessMentoring. Pour l'occasion, deux entrepreneurs à succès sont venus partager leur expérience en matière de gestion de la croissance: Jacques Lanners, membre du directoire du groupe industriel Ceratizit S.A., élu *Entrepreneur de l'année 2009* à Luxembourg et Laurent Sanders, administrateur de LS Lunch S.à r.l., une société montante dans le secteur des produits «lunch» et services traiteur. Le troisième invité, Olivier Tran, économiste du cabinet BEAGE, a, quant à lui, apporté un éclairage théorique sur

les cinq dimensions fondamentales de la croissance que sont la vision de l'entrepreneur, la mobilisation de l'équipe autour du projet d'entreprise, les leviers de la croissance, les freins au développement et les moyens à mettre en œuvre pour maîtriser cette croissance. «Justement, pour mieux affronter les changements liés à la croissance, rien de mieux que de s'entourer d'un mentor, qui est passé par les mêmes étapes que son cadet moins expérimenté», confiait Rachel Gaessler au panel d'entrepreneurs présents dans la salle.

Une opportunité que Laurent Sanders, jeune entrepreneur dynamique de 41 ans, a su saisir: mentoré depuis septembre 2010, son entreprise connaît une croissance constante depuis 6 ans. Si le succès est aujourd'hui au rendez-vous, Laurent Sanders ne cache pas qu'il a dû beaucoup travailler pour en arriver là. Parti de rien, il transforme, avec le soutien de son épouse, le sous-sol de la maison familiale en cuisine professionnelle et débute son activité de traiteur à destination des entreprises et banquiers. Après une première année difficile, il décide de créer une activité annexe: la fabrication de sandwiches. A peine un an après son lancement, l'entreprise connaît déjà un premier pic de croissance, un phénomène que Laurent Sanders attribue à l'évolution des besoins des consom-

mateurs. Face à l'accroissement de l'activité, Laurent Sanders doit impérativement chercher un atelier de production plus spacieux. Il s'installe alors à Doncols, dans un atelier de 800 m². Avec son équipe, il crée, en parallèle, une filière de distributeurs automatiques de sandwiches, à placer dans les entreprises. Les activités explosent alors littéralement. Ils passent ensuite à la vitesse supérieure en juin 2010, en s'installant dans la Z.I. de Riesenhaeff à Koetschette. Grâce à des travaux d'aménagement conséquents, son équipe, passée de 2 à 37 personnes en six ans, évolue aujourd'hui sur une surface de production ultra-moderne de 2000 m². Des efforts récompensés par l'obtention du label *Made in Luxembourg* fin 2010.

Quant à Jacques Lanners, élu entrepreneur luxembourgeois de l'année 2009, il confiait être tombé très tôt dans la marmite de l'entrepreneuriat. Il rejoint ainsi la société Cerametal en 1982, en tant qu'ingénieur dans un bureau d'étude. Il prend tout d'abord en charge le projet de création d'un site à Livange. A la tête de cet atelier, il le fait grandir, et, lorsqu'il revient au siège de la société à Mamer 7 ans plus tard, les effectifs sont passés de 3 à 35 personnes. L'entreprise a connu un premier pic de croissance après la guerre, en 1931, et n'a plus jamais cessé de croître depuis. Cerametal a ainsi connu plu-



sieurs pics de croissance successifs, sans oublier la fusion entre Cerametal et Plansee-Tizit et la naissance de Ceratizit S.A. en 2002. Aujourd'hui à la tête d'un groupe employant plus de 5.000 personnes à travers le monde, Jacques Lanners est fier de constater que l'entreprise n'a rien perdu de ses valeurs. Décrivant le facteur humain comme prépondérant dans la croissance du groupe, Jacques Lanners reconnaît que l'innovation et la Recherche & Développement jouent également un rôle capital dans la stratégie de croissance globale.

Autant de *success stories* qui permettent de mesurer l'impact qu'ont la qualité des pratiques managériales et le savoir-être des décideurs sur le succès ou l'échec d'une entreprise. C'est en ce sens qu'Olivier Tran, économiste spécialisé dans le diagnostic de performance des PME en Grande Région, rappelait aux participants que «la croissance vient du mode de pensée et des actions qui en découlent». Et d'ajouter «tout dirigeant doit travailler constamment à adapter ses pratiques managériales pour impulser de

nouvelles manières de faire.» Il saluait à ce titre l'ouverture d'esprit de Jacques Lanners et Laurent Sanders et incitait les dirigeants et managers présents à ne pas avoir peur des changements amenés par la croissance. Justement, l'éventail de compétences à mobiliser pour maîtriser la croissance est large et même les plus expérimentés peuvent se sentir déstabilisés et isolés face à des situations à forts enjeux. Ce fort enjeu – celui de la survie de l'entreprise – Jacques Lanners l'a connu en 2008 lors de la crise économique mondiale... et il ne cache pas que cette période a été dure à vivre. Pourtant, son entreprise a su tirer profit de la crise en opérant des restructurations organisationnelles importantes, que les employés auraient moins bien acceptées en période de prospérité. D'ailleurs, les Chinois disent que dans chaque crise réside une opportunité, une théorie dont Jacques Lanners est partisan.

Les participants l'auront noté, Jacques Lanners puise son inspiration dans les pays asiatiques, et notamment dans les techniques organisationnelles japo-

naises. «L'échange de bonnes pratiques managériales: voilà donc un autre aspect important de l'apprentissage de tout entrepreneur, que le mentorat propose d'aborder plus en profondeur», commentait Rachel Gaessler, suite au témoignage de Jacques Lanners. En effet, en partant des besoins individuels de chacun, ce mode de développement des pratiques managériales permet de «challenger» certaines approches ou certitudes, de faire bouger certains modèles culturels et d'exploiter ainsi de nouvelles pistes d'amélioration, tout en gagnant un temps précieux. Une perception partagée par Laurent Sanders, qui est accompagné depuis 9 mois par un mentor du domaine de la distribution. «Ma relation avec mon mentor vaut de l'or: son expérience m'est d'une grande aide et m'apporte sagesse et réflexion face à des décisions importantes que, seul, je prendrai peut-être dans la précipitation», concluait-il.

1,2,3 GO
DES ENTREPRENEURS AIDENT DES ENTREPRENEURS

Grande Soirée de Clôture:
20 septembre 2013
Cercle de Wallonie, Liège
Découvrez le vrai des projets innovants!

**UN COACHING D'EXPERTS,
UN PLAN D'AFFAIRES GAGNANT**

DES ENTREPRENEURS AIDENT DES ENTREPRENEURS

- Parcours annuel de plans d'affaires
- Coaching gratuit par notre réseau d'experts en Grande Région
- 30 000€/an de soutien financier
- Inscription en toute confidentialité sur notre site web

VENEZ NOUS REJOINDRE SUR: WWW.123GO-NETWORKING.ORG

MERCI A NOS PARTENAIRES!

NOS PARTENAIRES FINANCIERS:

NOS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS:

NOS PARTENAIRES MEDIAS:

ORGANISE PAR:

Deux mentorés 2010 à l'honneur: visite de l'entreprise WoodOptic Diffusion et remise du prix «BoostMyBusiness»

■ Visite d'entreprise: à la découverte des lunettes «Made in Luxembourg»

Le 29 juin dernier, un groupe d'une dizaine de mentors et mentorés s'est rendu sur le site de production de l'entreprise WoodOptic Diffusion, implantée à Hosingen.

Accueillis par le dirigeant emblématique de la marque Gold & Wood, et mentoré 2010, Maurice Léonard, les dirigeants présents ont pu assister à une présentation retraçant l'histoire de l'entreprise, de 1995 à aujourd'hui.

Le maître des lieux les a ensuite conduits dans les locaux de production, où ils ont découvert les différentes étapes du processus de fabrication des montures. Rappelons que l'entreprise emploie une cinquantaine de personnes dont une trentaine d'ouvriers spécialisés qui travaillent de manière artisanale les essences de bois et de cornes de buffle, matériaux phare des collections Gold&Wood et Boucheiron. Chaque monture demande ainsi plus d'une centaine d'opérations manuelles gérées entièrement en interne.

WoodOptic, en bref

Située à Hosingen, au Nord de Luxembourg, l'entreprise Woodoptic diffusion S.A. est spécialisée dans la lunetterie haut de gamme et de luxe. Le cœur d'activité est la fabrication de lunettes optiques et de vue en essence de bois précieux et en corne de buffle, et le travail de matériaux nobles tels que l'or, les diamants et les métaux précieux. L'activité comprend toutes les opérations de A à Z, depuis l'idée en passant par le prototypage, le design, la R&D, les essais, la fabrication et enfin la distribution. L'entreprise existe depuis 1995 et a fêté son 15^e anniversaire le 10 octobre 2010.

A propos de Maurice Léonard

Maurice Léonard est né en 1960. Il dirige depuis 15 ans la société WoodOptic Diffusion S.A. Si l'envie d'être son propre patron a toujours été présente chez ce fils d'entrepreneur, son cheminement a été assez atypique: Maurice Léonard a 21 ans

lorsqu'il décroche son premier poste en tant que clerk de notaire, puis, il est admis sur concours à un poste de rédacteur au sein du ministère des Finances de Liège, section TVA, qu'il quittera en 1985. Lorsqu'il se lance à son compte, en 1990, c'est fort d'une expérience de 4 ans en tant que gestionnaire d'une agence bancaire à Gouvy. Animé par l'envie de mettre sur pied sa première entreprise, avec le concours de son père, Maurice Léonard veut parier sur une activité originale. C'est donc en 1990 qu'il décide de lier son destin à celui des lunettes en bois, qui, 20 ans plus tard, constitue toujours son cœur de métier.

■ Un mentoré 2010 remporte la 4^e édition de «Boost My Business»

BoostMyBusiness est un concours organisé conjointement par Microsoft et ses partenaires (dont BusinessMentoring)

dans le but de promouvoir la stabilité et l'usage de l'environnement ICT au sein des PME en Belgique et au Luxembourg. L'idée est simple: les trois finalistes du concours doivent récolter le plus de voix possibles pour leur entreprise afin de pouvoir bénéficier d'une cure de jouvence.

Le concours en est aujourd'hui à sa quatrième édition et le succès est toujours au rendez-vous! Pour preuve, cette année le public a largement plébiscité le concept domotique innovant de l'entreprise Homesystem, dirigée par Patrick Barbedor... l'un des mentorés de la promotion Liz May. Grâce un chèque symbolique d'une valeur allant jusqu'à 100.000 EUR, l'entreprise pourra bénéficier d'une mise à neuf de son parc informatique et de conseils en marketing (étude de marché, campagne d'emailing...). Toutes nos félicitations au gagnant de l'édition 2011!



Maurice Léonard (à dr.) dirige depuis 15 ans l'entreprise WoodOptic Diffusion

■ Agenda BusinessMentoring

21 septembre: conférence publique «Comment mettre en place une plate-forme de E-commerce?», de 18h30 à 20h00, à la Chambre de Commerce

27 septembre: visite de l'entreprise LS Lunch dirigée par Laurent Sanders, mentoré 2010, de 13h00 à 17h00 (réservée aux mentors et mentorés du programme BusinessMentoring)

10^e Forum des Mini-Entreprises

Luxgame remporte le prix



Le 16 juin 2011 a eu lieu le 10^e Forum des Mini-Entreprises. Ce concours national des Mini-Entreprises a réuni les 15 meilleures Mini-Entreprises de l'année académique 2010-2011. Celles-ci étaient représentées au total par 180 étudiants et par 24 enseignants.

Le programme des Mini-Entreprises de l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren favorise l'esprit d'entreprise des lycéens aux niveaux de l'enseignement secondaire et secondaire technique. Pendant une année, les élèves sont responsables d'une mini-entreprise dans laquelle ils sont amenés à prendre des décisions et à en assumer la responsabilité. Les Mini-Entreprises visent à stimuler l'émergence d'une culture entrepreneuriale auprès des jeunes en leur faisant découvrir les différents aspects de la vie d'une entreprise de l'assemblée générale constitutive jusqu'à la liquidation.

Le Forum s'est déroulé pour la deuxième fois à l'Utopolis: les Mini-Entreprises se sont présentées au public à l'aide d'un stand de vente ainsi que par des présentations sur scène dans une salle de cinéma. La remise des prix s'est déroulée ensuite lors d'un «Awards Dinner» au Restaurant Paul Eischen. Environ 300 personnes du monde public et privé – sponsors, coaches, directeurs d'écoles, professeurs, parents et jeunes –

ont assisté à l'évènement et ont encouragé les élèves dans leur démarche.

Les quatre représentants de la Fédération des Jeunes Dirigeants d'Entreprise de Luxembourg Betty Fontaine et Daniel Reding, Romain Hilger et Jean-Marc Kieffer, le professeur Christian Gutenkauf ainsi que Elisabeth Reisen du ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle formaient le jury. Ce dernier avait la tâche de désigner la meilleure mini-entreprise de l'année et les gagnants des prix spéciaux dans 7 catégories. Tous les projets avaient un niveau excellent et les résultats de l'évaluation des Mini-Entreprises ont été extrêmement serrés.

Les gagnants du concours sont les suivants:

La mini-entreprise **Luxgame** du Lycée Classique de Diekirch a remporté **le prix de la mini-entreprise de l'année** parrainé par BGL BNP Paribas et a été nommée comme représentant luxembourgeois à la «JA-YE European Company of the Year Competition» qui se déroulera du 4 au 7 août 2011 à Oslo en Norvège. Il s'agit du concours européen des Mini-Entreprises et cette année, 35 pays y participeront avec leur meilleure mini-entreprise nationale. Luxgame est composé de 17 élèves et s'est spécialisé dans la production et la vente du jeu de société «Ons Hee-

mechtspill» comportant 800 questions sur le Luxembourg.

- Prix du meilleur produit/service parrainé par l'entreprise des P&T: **Luxgame** du Lycée Classique de Diekirch
- Prix de la meilleure gestion financière parrainé par Citi Bank Luxembourg: **Recy'art** du Lycée Technique de Lallange
- Prix du meilleur «Business plan» parrainé par ArcelorMittal: **Envirocase** de l'International School of Luxembourg
- Prix de la meilleure stratégie et action commerciales parrainé par Mercedes-Benz Luxembourg: **Sixpax** du Lycée Technique de Bonnevoie
- Prix du meilleur stand parrainé par Binsfeld: **Bookworms** du Lycée Classique de Diekirch
- Prix de la meilleure présentation parrainé par la Fédération des Jeunes Dirigeants d'entreprise de Luxembourg: **Sixpax** du Lycée Technique de Bonnevoie
- Prix spécial du jury parrainé par Utopia S.A.: **Scrap design** du Lycée Technique Agricole Ettelbrück

CRP – Gabriel Lippmann: faire plus pour le Luxembourg

Le CRP – Gabriel Lippmann a présenté son rapport d'activités le 21 juin, en présence de Pierre Decker, représentant le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Les responsables du centre ont dévoilé un double bilan positif suite à la fin du premier contrat de performance signé avec le gouvernement. Le CRP – Gabriel Lippmann a également fait part de ses intentions de valoriser davantage ses activités au niveau national.

«Une mission remplie, et même bien remplie», c'est en ces termes que Pierre Decker, premier conseiller de gouvernement auprès du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, a qualifié le bilan annuel du Centre de Recherche Public – Gabriel Lippmann. Tous les indicateurs majeurs du centre ont en effet progressé au cours de l'année 2010. Ainsi, les scientifiques ont mené simultanément pas moins de 143 projets (+14,4 %), dont 39 financés par le Fonds National de la Recherche. Les chercheurs ont par ailleurs publié 139 articles dans des journaux internationaux de renom. L'intensité des publications référencées a, quant à elle, dépassé de 40 % les objectifs visés. Les effectifs du CRP – Gabriel Lippmann ont également poursuivi leur croissance pour atteindre en fin d'année le seuil de 240 personnes.

■ Un premier contrat de performance mené à bien

L'année 2010 a également été, pour le centre, l'occasion de faire le point sur son premier contrat de performance 2008-2010 signé avec le gouvernement. Ce bilan s'avère également très positif. En témoignent les indicateurs fixés en matière de recherche contractuelle qui ont été dépassés de 42 % malgré les conséquences de la crise économique. La recherche contractuelle est d'autant plus importante pour le CRP – Gabriel Lippmann que, menée avec des acteurs de l'économie nationale mais aussi des acteurs étrangers, elle lui permet d'accroître sa visibilité et de renforcer son image au Luxembourg et sur le plan international. Au vu des excellents résultats sur la période 2008-2010, le Gouvernement a marqué son accord avec une progression de plus de 30 % des moyens budgétaires étatiques mis à disposition du centre pour un nouveau contrat trisannuel 2011-2013.

■ Renforcement des collaborations nationales

2010 a par ailleurs été marquée par la volonté du CRP – Gabriel Lippmann de valoriser davantage ses activités au niveau national. Dans ce contexte, le centre a signé une convention de collaboration avec Luxinnovation. En parallèle, le CRP – Gabriel Lippmann a également signé une convention de coopération avec



la société IEE afin de mettre en commun les compétences des deux entités dans le domaine des senseurs, et en particulier la technologie MEMS «Micro-Electro-Mechanical System». Un tel bilan confirme donc la place du CRP – Gabriel Lippmann en tant qu'acteur majeur de la recherche au Luxembourg. Hubert Jacobs van Merlen, président du Conseil d'administration, a par ailleurs tenu à remercier l'ensemble du personnel du centre, dont le travail de grande qualité et l'engagement exemplaire ont permis d'obtenir de tels résultats. ■

Mieux vous écouter,
**Mieux vous écouter,
mieux vous guider !**

ESPACE ENTREPRISES

Que ce soit dans des domaines juridique, administratif, économique, social, dans le cadre d'une création, d'une reprise ou d'une transmission de société, la mission de l'Espace Entreprises est d'assister dans les meilleures conditions ceux qui, par leur initiative, contribuent à l'expansion de l'économie luxembourgeoise.

Edition 2011

Le «Woman Business Manager of the Year Award» de Dexia BIL est lancé



Dexia BIL lance la sixième édition de son «Woman Business Manager of the Year Award». A travers cette initiative, Dexia BIL souhaite une fois de plus révéler des femmes de talent et leur offrir plus de visibilité dans le paysage économique luxembourgeois. Cet engagement

citoyen de la banque traduit sa volonté de promouvoir l'égalité des chances.

Cette année, toute femme cadre dirigeante ou cheffe d'entreprise ayant contribué au développement d'une entreprise implantée au Luxembourg pourra participer au Prix «Woman Business Manager of the Year». Le Prix est organisé par Dexia BIL, en collaboration avec PwC et le partenaire media paperJam.

Le jury récompensera la qualité et également l'originalité des parcours professionnels des candidates. Les dossiers de candidatures devront être

envoyés par courrier électronique avant le 15 octobre.

Le «Woman Business Manager of the Year Award» est soutenu par la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, le ministère de l'Egalité des chances, le ministère des Classes moyennes et du Tourisme ainsi que la Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprises du Luxembourg.

Pour plus d'informations, les participantes peuvent contacter Dexia BIL:

Tél.: (+352) 4590-5333 – E-mail: Gaby.TezoAntunes@dexia.com

Les dossiers de candidatures peuvent être téléchargés en ligne sous: www.dexia-bil.lu

Nouvelles technologies

Europe4Startups: une nouvelle initiative à Luxembourg pour les startups qui veulent s'implanter en Europe



Une nouvelle initiative a été lancée dans le cadre du récent salon ICT Spring 2011 qui s'est tenu les 28 et 29 juin à Luxembourg: Europe4Startups. Europe4Startups rassemble plusieurs acteurs

privés pour proposer gratuitement pendant une période de 12 mois un portefeuille de services à des «Startups» qui veulent s'implanter en Europe et ayant déjà un «track record» ailleurs dans le monde, sans pour autant exclure des sociétés purement européennes. Europe4Startups donnera une préférence aux «Startups» issues des secteurs e-Commerce, e-Games et Multimedia, sans exclure d'autres secteurs. La décision dépendra du dossier du candidat, donc de son business plan, de ses sources de financement et ses chances de réussite.

Les services offerts par Europe4Startups couvrent le «Cloud Computing», le conseil en droit, en fiscalité, etc. Europe4Startups peut également proposer aux entreprises de les abri-

ter dans des locaux appropriés, soit pour leur siège, soit pour un personnel délégué.

La forme juridique définitive d'Europe4Startups sera fixée entre ses adhérents dans les semaines à venir, ce qui n'empêche pas l'association d'accueillir d'ores et déjà des dossiers de candidature. Les membres de l'initiative espèrent, en retour aux douze mois de services gratuits, pouvoir se positionner favorablement pour continuer à servir les «startups» par la suite, cette fois aux tarifs du marché. Aucune condition d'exclusivité ou de préférence ne lie les «startups» aux membres d'Europe4Startups. Plus d'informations sur www.europe4startups.com.

SUMMER TRAINING 2011 BY OLAP

19.07

Management des conflits

21+22.07

Conduite de réunions participatives

26.07

Quand les comptes annuels vous parlent:
Apprenez à bien interpréter les documents financiers

10+11.08

La PNL pour votre pratique professionnelle quotidienne

18.08

Elaborez des courriers attractifs

23.08

Développez votre concentration pour plus d'efficacité professionnelle

25.08

Améliorez votre organisation personnelle pour maîtriser vos échéances

25+26.08

Gérez votre stress et augmentez votre productivité grâce
à la partie non-utilisée de votre cerveau

29.08

Valorisez votre image pour mieux vous intégrer professionnellement

29.08

Gérez les situations difficiles au téléphone

30.08

Améliorez vos techniques de prise de notes

30.08

Rédigez des comptes rendus clairs et précis

31.08

Prévenir et faire face aux pratiques de la violence morale au travail

01.09

Développez votre assertivité: L'affirmation de soi

06.09

Communication écrite pour managers - Allez à l'essentiel!

06+07.09

Entreprises, optimisez vos chances d'octroi d'un crédit bancaire

08.09

La toolbox du formateur

13+14.09

Wege zu einer überzeugenden Persönlichkeit



DÉTAILS DES FORMATIONS ET INSCRIPTIONS SUR
www.olap.lu (rubrique Formations/SummerTraining 2011)

T 48 98 48-1



Semestre européen

Le Luxembourg invité à davantage d'ambition

La Commission européenne présente ses recommandations par pays pour 2011. Le Luxembourg se voit invité à viser pour 2012 un excédent budgétaire de 0,5 % du PIB, à réformer son système de pension et à réformer le système d'indexation des salaires.

La Commission a adopté le 7 juin 2011 une série de recommandations destinées à l'ensemble de la zone euro et à chacun des 27 États membres de l'Union européenne (UE), afin de les aider à renforcer leurs politiques économiques et sociales, de manière à atteindre les objectifs souhaités en matière de croissance, d'emploi et de finances publiques. Ces recommandations s'inscrivent dans le cadre du semestre européen et ont pour objectif de per-

mettre à chacun de se concentrer sur les leviers stratégiques à moyen terme et de stimuler ainsi l'économie de toute l'UE. La Commission a élaboré ses recommandations sur base de l'analyse des programmes nationaux – programme de stabilité ou de convergence et programme national de réforme (PNR) – soumis par les États membres (le 29 avril 2011 pour le Luxembourg).

Ces recommandations, entérinées au cours du Conseil européen des 23

et 24 juin 2011, sont mises en œuvre jusqu'à la fin de l'année par la Commission européenne et les États membres eux-mêmes, chacun étant soumis à l'examen constant et rigoureux de ses pairs. Du reste, la Commission est appelée à évaluer les progrès accomplis au niveau de l'UE lors du prochain examen annuel de la croissance, en janvier 2012, et à faire le point des progrès de chaque État membre dans les recommandations par pays, en juin 2012.

■ Les programmes nationaux manquent d'ambition et de précision

Selon la Commission européenne, il est un fait que les Etats membres se sont efforcés, à travers leurs programmes, de respecter les priorités adoptées au niveau de l'UE, et ce sur base d'hypothèses macroéconomiques globalement réalistes. En revanche, les programmes nationaux manquent d'ambition et de précision, en particulier en matière d'assainissement budgétaire, tandis qu'il convient de maintenir les mesures destinées à stimuler la croissance (recherche et innovation, environnement des entreprises et concurrence dans les services). Sur le versant de l'emploi, la Commission plaide pour plus d'efforts pour accroître le taux d'activité, lutter contre le chômage structurel, réduire le chômage des jeunes et le décrochage scolaire et faire en sorte que les salaires reflètent la productivité.

■ Consolidation budgétaire: le cas du Luxembourg

La Commission européenne invite le Luxembourg à davantage d'ambition en matière de consolidation budgétaire, compte tenu notamment de l'amélioration de la conjoncture, soulignant de surcroît des thématiques incontournables de réforme pour le pays comme celles des pensions et de l'indexation des salaires.

En comparaison européenne, la Commission reconnaît une situation des finances publiques luxembourgeoises *a priori* moins problématique qu'ailleurs en Europe, avec un déficit de 1,7 % et une dette brute de 18,4 % en 2010. Pour autant, selon les projections faites à politique inchangée, le déficit global devrait se détériorer en 2012, ce qui pourrait obérer l'objectif à moyen terme d'atteindre un excédent de l'ordre de 0,5 % du PIB. Ainsi, le solde structurel recalculé par la Commission sur la base du PNR devrait continuer à se détériorer progressivement de 0,3 % d'excédent en 2011 à 0,8 % de déficit en 2014.

La Commission juge les projections budgétaires du Gouvernement luxembourgeois plutôt prudentes. Le Luxembourg s'est fixé comme objectif un défi-

cit global de 1,5 % du PIB en 2012, alors que les services de la Commission envisagent, sur la base d'un scénario macro-économique plus optimiste et une augmentation plus lente des dépenses, un déficit de l'ordre de 1,1 % du PIB. Avec une croissance du PIB que les projections annoncent comme robuste, les finances publiques luxembourgeoises devraient bénéficier d'une amélioration continue de leur solde structurel, ce qui laisserait envisager d'atteindre l'objectif à moyen terme d'un excédent de l'ordre de 0,5 % dès 2012 et offrirait au Grand-Duché une marge de sécurité en cas d'éventuel ralentissement économique tout en aidant à améliorer la viabilité à long-terme des finances publiques. La Commission recommande donc au Luxembourg de profiter de l'amélioration des conditions cycliques pour renforcer l'effort budgétaire afin de continuer à réduire le déficit nominal et d'atteindre l'objectif à moyen terme en 2012.

S'agissant du système des pensions, la Commission s'inquiète du vieillissement de la population qui fait courir le risque d'un alourdissement progressif et inéluctable, vraisemblablement le plus important de l'UE, des dépenses afférentes de pensions, de santé et de dépendance et regrette que le PNR ne contienne pas de mesures véritablement concrètes pour garantir la viabilité à long terme des finances publiques. Le phénomène frontalière explique à la fois les importantes contributions actuelles du travail au financement du système de protection sociale et la hausse considérable prévisible des coûts des pensions à long terme. De ce point de vue, les actifs considérables accumulés par le Gouvernement et les réserves de pensions pourtant croissantes ne suffiront pas à assurer la viabilité du système.

La Commission recommande au Luxembourg de réformer en profondeur ses pensions afin d'assurer la durabilité à long terme du système, en commençant par prendre des mesures d'augmentation du taux d'emploi des seniors et de découragement des départs anticipés à la retraite. Il s'agit aussi de prévoir des mesures adaptant l'âge légal de départ à la retraite à l'espérance de vie.

Notant une dégradation substantielle depuis 2000 de la compétitivité du Luxembourg en matière de coût et en comparaison avec ses pays voisins, eu égard à l'évolution des salaires et de la productivité, la Commission relève que le Gouvernement a obtenu un accord de report, à octobre 2011, de l'application du mécanisme d'indexation automatique des salaires. Même si le Gouvernement projette un accord similaire en 2012, la Commission fustige l'effet seulement temporaire de telles mesures, lesquelles ne portent aucunement de solution structurelle à la détérioration de la compétitivité en termes de coût. Elle recommande de manière générale de promouvoir un système d'évolution des salaires en lien avec l'évolution de la productivité et de la compétitivité.

■ Réduire le chômage des jeunes

Partant du constat d'un marché du travail luxembourgeois atypique en raison de la grande proportion de ses travailleurs non-résidents et par un taux d'emploi plus bas de la population résidente, notamment chez les jeunes, la Commission salue la réforme de l'administration de l'emploi et l'investissement dans les compétences et l'éducation qui sont envisagés par le Grand-Duché qui devrait en conséquence faire des progrès dans la lutte contre le chômage des jeunes, au prix toutefois d'un manque d'assistance à leur égard qui facilite leur intégration sur le marché de l'emploi. De fait, il est recommandé au Luxembourg de prendre des mesures pour réduire le chômage des jeunes en renforçant les mesures d'éducation et de formation qui visent à faire en sorte que les compétences des jeunes répondent mieux à la demande du marché du travail, de même que le Grand-Duché est invité à diminuer le phénomène de décrochage scolaire ainsi qu'à conduire des stratégies d'apprentissage tout au long de la vie efficaces, susceptibles d'améliorer l'employabilité des demandeurs d'emplois et, enfin, à se donner les moyens de lutter contre la pauvreté des enfants pour briser la chaîne intergénérationnelle de transmission de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

9. Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz

Nachhaltige Entwicklung: welche Rolle für erneuerbare Energie?



Am 8. Juni 2011 fand die Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz statt.



Die 9. Ausgabe der Konferenz war dem Thema „Nachhaltige Entwicklung anhand der erneuerbaren Energien – von der Theorie zur Praxis“ gewidmet.

Wie der Hauptgeschäftsführer der Handelskammer, Pierre Gramegna, bemerkte, war das schon vor einigen Monaten gewählte Thema, vor dem Hintergrund der Atomkatastrophe in Fukushima und der gerade verkündeten deutschen Energiestrategie, wieder einmal hochaktuell. Auch in Luxemburg gewinnen die erneuerbaren Energien aufgrund der hohen Abhängigkeit von Energieimporten aus dem Ausland und im Rahmen der nationalen Strategie Luxemburg 2020 immer mehr an Bedeutung.

Die Bandbreite der Beiträge reichte von der Darstellung des Projektes DESERTEC – und dessen Finanzierbarkeit – über kritische Fragen aus dem wissenschaftlichen Bereich, bis hin zu Fragen der Umsetzungsmöglichkeiten für den Wechsel zu alternativen Energiequellen. Es sprachen Paul van Son der Dii GmbH München, welche maßgeblich das Projekt DESERTEC vorantreibt, Prof. Dr. Rolf Tarrach, Rektor der Universität Luxemburg, Dr. Ing.

Marcel Oberweis, Mitglied der luxemburgischen Abgeordnetenversammlung, und Dr. Matthias Kollatz-Ahnen, Vizepräsident der Europäischen Investitionsbank. Die Konferenz endete mit einer angeregten Diskussion der Teilnehmer – unter ihnen auch Vertreter aus der Wirtschaft und des Finanzsektors.

Der Vortrag zum Projekt DESERTEC für die Region Nordafrika – „Strom aus der Wüste“ – veranschaulichte die Bandbreite der Möglichkeiten für eine zukünftige europäische Energiestrategie. Ein Hauptanliegen der Dii GmbH ist derzeit die Finanzierung und politische Unterstützung für das Projekt. Der Hauptgeschäftsführer der Gesellschaft hoffte mit seinem Beitrag zur Konferenz auch luxemburgische Interessenten gewinnen zu können. Die Vertreter aus der Wissenschaft stellten vor allem die Risiken der aktuellen Energiequellen in den Vordergrund, sowie die Vorteile erneuerbarer Energiequellen. Der Abgeordnete Marcel Oberweis hielt zudem ein leidenschaftliches Plädoyer für umfassende Energie-Nachhaltigkeit im Alltag. Als letzter Redner legte der Vize-Präsident der EIB dar, wie bereits jetzt verschiedene Projekte

zu erneuerbaren Energien dank europäischer Finanzmittel umgesetzt werden können. Die Tendenz der Investitionen der EIB im Sinne der Nachhaltigkeit im Bereich Energie ist steigend. Noch im Jahr 2006 betrug der Gesamtumfang der Investitionen der Bank im neuen Energiesektor nur ca. 400 Millionen Euro, während die EIB nun mehr als 14 Milliarden Euro pro Jahr für Projekte zu erneuerbaren Energien zur Verfügung stellt.



ILNAS – ANEC

Normalisation ISO et *Cloud Computing*: une révolution aux enjeux économiques considérables



Le 20 juin, une cinquantaine de personnes ont pris part au petit-déjeuner «Normalisation ISO et *Cloud Computing*» organisé par l'ILNAS (Institut Luxembourgeois de la

Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services) avec le support de l'ANEC* (Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance).

La normalisation internationale ISO constitue l'instrument de référence mondial permettant de supporter le bon fonctionnement, l'amélioration continue, mais aussi l'anticipation de

* L'Agence pour la normalisation et l'économie de la connaissance est née le 4 octobre 2010. Via cet événement, la normalisation au Grand-Duché de Luxembourg a pris un nouveau départ. En effet, l'Agence a notamment pour missions de soutenir l'ILNAS dans l'exécution de la stratégie normative luxembourgeoise. Les partenaires de ce groupement d'intérêt économique sont l'Etat, et notamment l'ILNAS et le STATEC, la Chambre de Commerce ainsi que la Chambre des Métiers. Le groupement a pour objet la sensibilisation, la formation et le suivi dans le domaine de la normalisation ainsi que la recherche appliquée afin de soutenir la compétitivité des entreprises au Luxembourg.

Afin de développer, d'accompagner, de coordonner et de soutenir les différentes actions de l'ILNAS liées à la stratégie normative, l'Agence a notamment pour missions: la coordination des activités de recherche et innovation normatives luxembourgeoises; la communication, promotion et sensibilisation sur la normalisation; l'organisation de formations sur la normalisation; le développement d'une approche sectorielle de la normalisation; le soutien des comités techniques de normalisation. L'Agence est donc la clé de voûte garantissant la mise en place de la stratégie luxembourgeoise de normalisation.



l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Dans ce contexte, le *Cloud Computing*, littéralement «l'informatique dans les nuages», est actuellement en train de révolutionner la perception des TIC et représente des enjeux économiques considérables.

Au cours de la matinée, quatre interventions ont permis à l'audience de bien saisir tous les enjeux liés à la normalisation dans le secteur des TIC et plus particulièrement liés au *Cloud Computing*. Ainsi, Nicolas Mayer (ANEC), Béatrix Barafort (CRP Henri Tudor) et Cédric Mauny (Telindus) ont présenté tour à tour les avancées des travaux en lien avec le *Cloud Computing*

au sein du comité technique international de normalisation dont ils sont présidents au niveau national. En tant qu'experts nationaux, ils ont pu partager leur savoir et leur expérience en la matière. Par ailleurs, Jean-Philippe Humbert (ILNAS, président du comité d'étude national ISO/IEC JTC1) a présenté un état de l'art de la normalisation des TIC au Luxembourg et a insisté sur la nécessité pour les acteurs nationaux de participer à la normalisation, en citant notamment le principe directeur «Celui qui fait la norme fait le marché». En effet, le fait de participer au processus de normalisation permet non seulement d'anticiper les futures règles mais aussi d'orienter le marché en faisant valoir ses intérêts.

Cet événement s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie normative luxembourgeoise 2010-2020, adoptée en 2010 par le Grand-Duché de Luxembourg afin de soutenir le développement et l'intégration de la normalisation au cœur du tissu économique. Pour y parvenir, l'ILNAS peut s'appuyer depuis octobre 2010, sur l'ANEC, agence ayant pour objet la sensibilisation, la formation et le suivi dans le domaine de la normalisation, ainsi que la recherche appliquée afin de soutenir la compétitivité des entreprises luxembourgeoises.

Après le succès de cette première édition, un deuxième rendez-vous est déjà programmé le 14 octobre 2011 à la Chambre de Commerce dans le cadre de la Journée Mondiale de la Normalisation. En effet, l'ILNAS, en collaboration avec la Chambre de Commerce, organisera la conférence intitulée *International Standards: creating confidence in IT*, qui permettra d'approfondir la normalisation dans le domaine des TIC et plus spécifiquement l'évolution du *Cloud Computing*.

Pour plus d'informations: Agence pour la Normalisation et
l'Economie de la Connaissance – ANEC
Aurélie Couvidat – responsable communication – Normalisation
Tél.: (+352) 46 97 46 70 – Fax: (+352) 46 97 46 39
E-mail: aurelie.couvidat@ilnas.etat.lu – www.ilnas.lu

tempo-team
interim | 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 Tél : +352 49 98 70 Fax : +352 40 49 59	9, rue de Luxembourg L-4220 Esch-sur-Alzette Tél : +352 57 52 11 Fax : +352 57 52 01	37-39 Grand-Rue L-9530 Wiltz Tél : +352 26 95 28 Fax : +352 26 95 28 28
--	---	--

www.tempo-team.lu



Enquête Eurochambres 2012: la 19^e édition sur les rails

L'association des Chambres de Commerce et d'Industrie européennes, Eurochambres, va procéder cette année à la 19^e édition de l'enquête annuelle sur la conjoncture européenne. Au Grand-Duché, cette enquête est dirigée et réalisée par la Chambre de Commerce en collaboration avec TNS-ILRES, qui effectuera la collecte des données par téléphone auprès de quelque 1.000 entreprises au cours de la 2^e et de la 3^e semaine d'octobre 2011. Les entreprises faisant partie de l'échantillon retenu (parmi les entreprises ayant plus de 10 salariés) vont recevoir pour information le questionnaire afférant au début du mois d'octobre.

L'enquête Eurochambres vise à connaître l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique des entreprises en 2011 comparé à 2010. De plus, les enquêteurs demandent aux dirigeants d'entreprise de s'exprimer eu égard aux perspectives économiques et quant à leurs attentes pour l'année 2012. Au Grand-Duché de Luxembourg, cette enquête est actuellement la seule à prendre en compte les prévisions de tous les secteurs d'activité de l'économie (hormis l'agriculture, la santé et l'administration publique).

De surcroît, la qualité de l'enquête Eurochambres est très convenable et les résultats qui en découlent sont statistiquement significatifs et représentatifs.

Le succès de l'enquête dépend largement de la participation des entreprises questionnées. Au cours des précédentes éditions, près de 90 % des entreprises luxembourgeoises choisies y avaient participé, faisant ainsi de l'enquête Eurochambres un succès au Luxembourg.

Les résultats de l'enquête 2012 seront publiés dans le Merkur 10/2011 et pourront être consultés à partir de décembre prochain sur le site Internet de la Chambre de Commerce (www.cc.lu) et d'Eurochambres (www.eurochambres.be).

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez contacter le Département Economique de la Chambre de Commerce:
Tél.: (+352) 42 39 39-350 – E-mail: eco@cc.lu ■

Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise

Par le biais de cette rubrique «Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise», la Chambre de Commerce souhaite familiariser les lecteurs du *Merkur* à l'évolution des indicateurs macro- et microéconomiques, tout en mettant en évidence le point de vue de ses ressortissants.

La première partie de cette rubrique est consacrée aux principaux indicateurs macroéconomiques et aux prévisions qui s'y rattachent pour 2011 et 2012. L'évolution d'indicateurs conjoncturels, sur base mensuelle ou trimestrielle selon la disponibilité des données, est ensuite illustrée graphiquement dans une seconde partie. La troisième et dernière partie donne la parole à un chef d'entreprise qui présente son point de vue concernant l'environnement macroéconomique, en général, et son secteur d'activité, en particulier.

■ 1. Evolution des principaux indicateurs macroéconomiques

Indicateurs	1985-2010	2009	2010	2011	2012
Croissance du PIB à prix constants (% de croissance en volume et montants absolus en millions EUR) (1)	4,8 %	-3,7 %	3,5 %	4,0 %	3,8 %
		28.711,5	29.800,0	30.992,0	32.169,7
Taux de chômage (variation annuelle en %)	2,8 %	5,7 %	6,0 %	5,9 %	5,7 %
Emploi total intérieur (variation annuelle en %)	3,2 %	1,0 %	1,5 %	2,3 %	2,2 %
IPCN (variation annuelle en %)	2,1 %	0,4 %	2,3 %	3,3 %	2,1 %
Coût salarial nominal moyen (variation annuelle en %)	3,6 %	1,8 %	1,6 %	2,7 %	4,3 %
Capacité/besoin de financement (administration publique, % du PIB)	2,1 %	-0,9 %	-1,7 %	-0,8 %	-1,1 %

Source: STATEC


Remarque:

(1) Le PIB à prix constants, réel ou en volume est la valeur du PIB en tenant compte des variations des prix, c'est-à-dire de l'inflation. Le PIB réel a l'avantage de montrer les variations à la hausse et à la baisse dans le volume (les quantités) de la production de biens et services. C'est la valeur utilisée lorsque l'on mesure la croissance du PIB. En effet, on ne peut pas savoir uniquement en observant le PIB nominal (en valeur) si la hausse de l'indicateur provient d'une hausse des prix, d'une hausse de la production ou dans quelles proportions ces deux variations se combinent.



Chambre de Commerce | 7, rue Alcide de Gasperi | L-2981 Luxembourg | www.cc.lu

ESPACE  ENTREPRISES

 (+352) 42 39 39 – 330

 entreprises@cc.lu



VOTRE PARTENAIRE POUR LA RÉUSSITE.

2. Repères conjoncturels pour l'économie luxembourgeoise

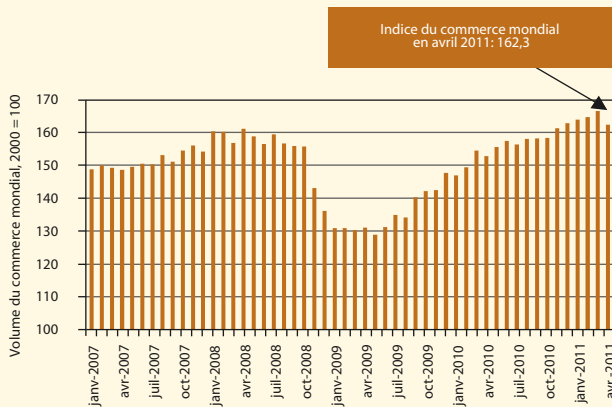
Graphique 1 – Evolution du cours du baril de Brent à Londres



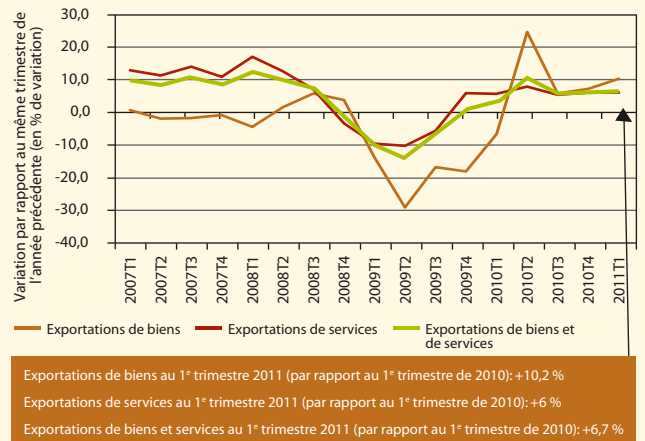
Graphique 2 – Evolution de la parité EUR/US Dollar



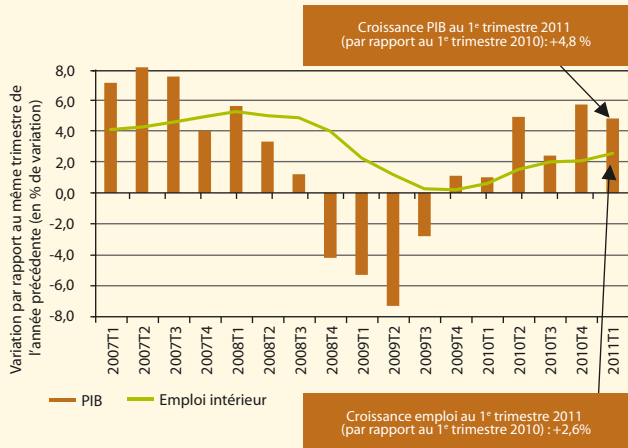
Graphique 3 – Evolution mensuelle du commerce mondial



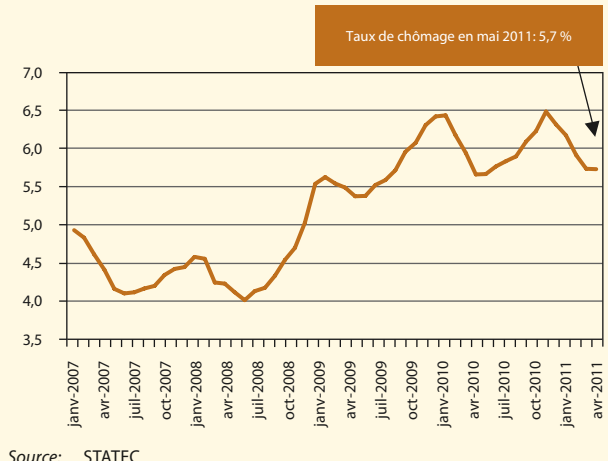
Graphique 4 – Evolution trimestrielle des exportations de biens et de services



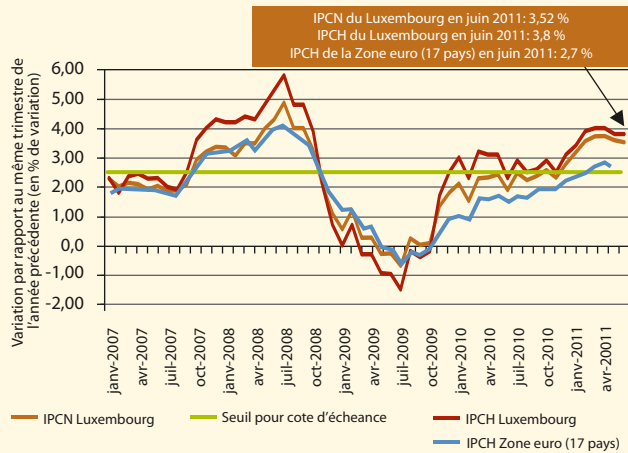
Graphique 5 – Evolution trimestrielle du PIB et de l'emploi intérieur



Graphique 6 – Evolution mensuelle du taux de chômage (au sens strict)

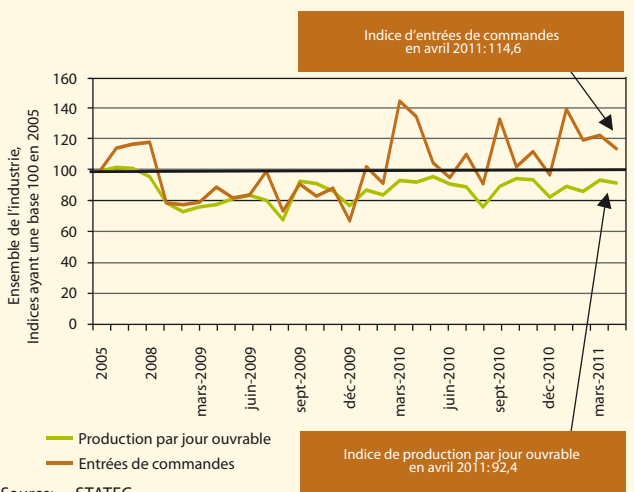


Graphique 7 – Evolution mensuelle de l'indice des prix à la consommation national (IPCN) et de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH)



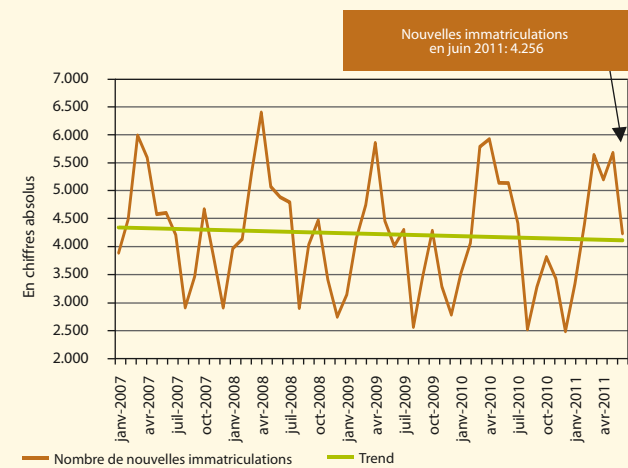
Sources: STATEC, Eurostat

Graphique 8 – Evolution mensuelle de la production industrielle par jour ouvrable et des entrées de commandes



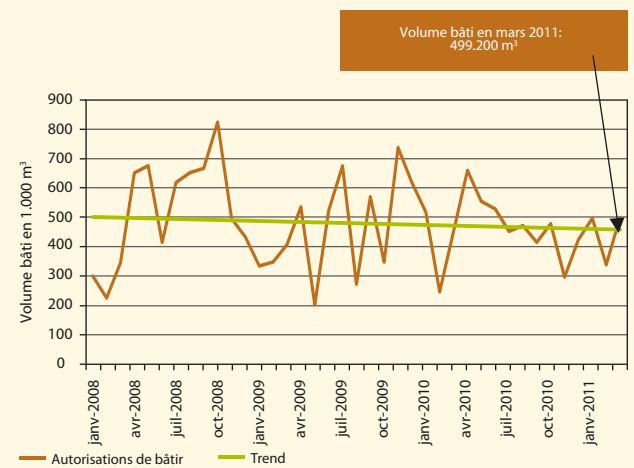
Source: STATEC

Graphique 9 – Evolution mensuelle des nouvelles immatriculations de voitures particulières et à usage mixte neuves



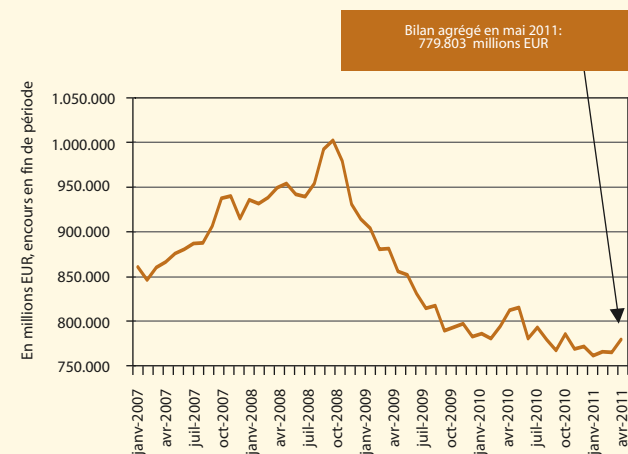
Source: STATEC

Graphique 10 – Evolution mensuelle des autorisations de bâtir



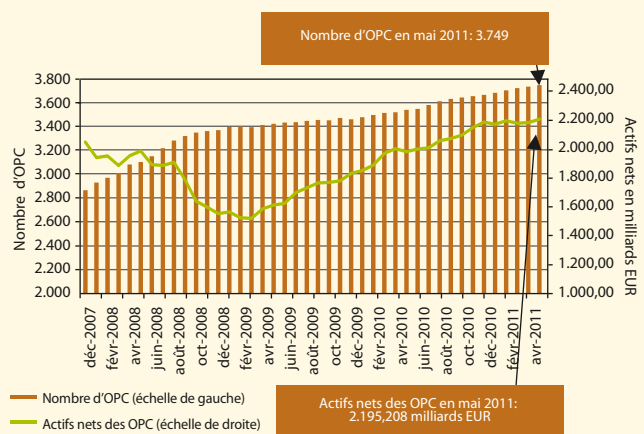
Source: STATEC

Graphique 11 – Evolution mensuelle de la somme bilantaire des établissements de crédit



Source: BCL

Graphique 12 – Evolution mensuelle du nombre d'organismes de placement collectif (OPC) et de leurs actifs nets



Source: CSSF

Parole à un chef d'entreprise: Marc F. Decker

■ Focus sur l'appréciation personnelle du chef d'entreprise

Pour chacun des indicateurs, Marc F. Decker a précisé, sur une échelle allant de 1 (situation totalement insatisfaisante) à 5 (situation excellente), sa perception des performances actuelles des différents indicateurs sous revue ainsi que ses perspectives en termes d'évolution de la situation conjoncturelle.

■ Focus sur votre secteur

Le commerce de gros et le commerce de détail de matériaux de construction est un marché local (Grande-Région) et est évidemment soumis à la conjoncture du bâtiment en général et de leurs clients – entreprises de construction, entreprises de l'artisanat, particuliers – tout comme de l'industrie locale et européenne (plus de 60 % des matériaux sont importés). La politique du Gouvernement en matière de logement est un facteur important pour les entreprises luxembourgeoises, généralement de moyenne et de petite taille. L'évolution moyenne des autorisations de bâtir, toujours en légère diminution, reflète l'insécurité actuelle. Même si après le déclenchement de la crise mondiale financière et conjoncturelle, le négoce luxembourgeois a été secoué, en comparaison avec d'autres pays européens, l'évolution n'est pas aussi déplorable (évaluation chiffres d'affaires 2010/2008 Pays-Bas -35 %, Royaume-Uni -40 %). Actuellement, le négoce de matériaux de construction ressent une stabilisation volatile des affaires, à des prix très bas, avec des risques financiers élevés. L'emploi total bouge peu, la méfiance des marchés prédomine. Il est évident que les mesures – pourtant nécessaires – de consolidation budgétaire dans de nombreux Etats européens ne contribuent pas à augmenter la confiance des consommateurs. Les perspectives restent incertaines, en Europe et par conséquent également au Grand-Duché.



Indicateurs	Situation actuelle	Prévisions
Croissance du PIB	3	3
Taux de chômage	3	3
Emploi total intérieur	3	3
Inflation	3	2

■ Appréciation de la situation conjoncturelle par Carlo Thelen, chef économiste de la Chambre de Commerce

Le contexte international, en général, et européen, en particulier, est toujours empreint d'une grande incertitude. En effet, alors que les derniers indicateurs confirment la fragilité de la reprise économique aux Etats-Unis, la crise de la dette souveraine en Grèce est au cœur des préoccupations actuelles. Alors que la rue le redoutait, les marchés l'espéraient: le Parlement grec s'est prononcé en faveur du plan de rigueur. Il reste à espérer que ce dernier permettra à la Grèce de s'éloigner d'un défaut de paiement et rassurera les marchés européens, qui sont par ailleurs secoués régulièrement par l'Irlande, l'Italie et l'Espagne.

Au Luxembourg, le **taux de chômage** est orienté à la baisse sur le début de l'année 2011 (passant de 5,9 % en janvier à 5,7 % en mai). Bien que ce dernier soit repassé sous la barre des 6 %, il est encore loin des 4 % qui prévalaient avant la crise, au début de 2008.

Il ressort des enquêtes de conjoncture dans l'**industrie**, relatives au mois de juin 2011, que la grande majorité des entreprises estiment que leur production est stable (68 %) ou en augmentation (22 %), seulement 10 % d'entre elles indiquant une production en baisse. Quant aux perspectives, 84 % des entreprises prévoient une stabilité de leur production. Concernant la **construction**, une grande stabilité est également mise en évidence (63 % des réponses obtenues). L'insuffisance de la demande est un des éléments qui limite, selon les entreprises interrogées, l'activité.

Le Luxembourg, dont l'ouverture n'est plus à rappeler, a vu ses **exportations** décoller au 1^{er} trimestre 2011, enregistrant une hausse de presque 30 % sur un an (+19 % en volume), les articles manufacturés en métaux communs et le matériel de transport expliquant à eux seuls la moitié de la progression (à hauteur de respectivement 30 et 20 % de l'évolution d'ensemble). Cette évolution favorable des exportations est toutefois en partie imputable à des effets de prix et à des opérations uniques de vente de matériel de transport aérien.

Quant à l'**inflation**, elle s'est stabilisée au mois de mai à 2,7 % en variation annuelle au sein de la zone euro et à 3,6 % (IPCN) au Luxembourg (3,5 % au mois de juin), notamment sous l'effet de la baisse des prix pétroliers qui a permis de compenser la hausse des prix alimentaires.

Selon les plus récentes prévisions du STATEC, le taux d'inflation annuel devrait atteindre 3,3 % en 2011, alors que le taux de croissance du PIB devrait afficher 4 %.

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 de la Santé

Projet de règlement ministériel portant adaptation au progrès technique des annexes II et III du règlement grand-ducal modifié du 30 juillet 1994 relatif aux produits cosmétiques. (3836AAN)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures – Département des Transports

Projet de règlement grand-ducal modifiant

- 1) l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques;
- 2) le règlement grand-ducal modifié du 26 août 1993 relatif aux avertissements taxés, aux consignations pour contrevenants non résidents ainsi qu'aux mesures d'exécution de la législation en matière de mise en fourrière des véhicules et en matière de permis à points;
- 3) le règlement grand-ducal modifié du 27 janvier 2001 fixant les modalités de fonctionnement d'un système de contrôle technique des véhicules routiers;
- 4) le règlement grand-ducal modifié du 17 juin 2003 relatif à l'identification des véhicules routiers, à leurs plaques d'immatriculation et aux modalités d'attribution de leurs numéros d'immatriculation;
- 5) le règlement grand-ducal modifié du 12 novembre 1981 ayant pour objet la fixation et la perception des taxes sur les demandes en obtention des documents prescrits pour la mise en circulation et la conduite des véhicules;
- 6) le règlement grand-ducal du 2 août 2002 concernant les modalités d'utilisation, d'homologation et de contrôle des cinémomètres. (3837BJO)

Projet de loi portant transposition de la directive 2009/12/CE du Parlement Européen et du Conseil du 11 mars 2009 sur les redevances aéroportuaires et portant modification de la loi modifiée du 31 janvier 1948 relative à la réglementation de la navigation aérienne. (3848BFR)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures – Département de l'Environnement

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 5 décembre 2007 concernant l'octroi d'une aide financière et d'une prime à la casse aux personnes physiques et aux personnes morales de droit privé pour la promotion des voitures à personnes à faibles émissions de CO₂. (3838WMMR)

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 16 octobre 1996 relatif à la lutte contre les émissions de composés organiques volatils résultant du stockage de l'essence, de la distribution de l'essence des terminaux aux stations-service et du ravitaillement en essence auprès des stations-services. (3842QLU)

Projet de loi

- a) relative au stockage géologique du dioxyde de carbone;
- b) modifiant la loi modifiée du 17 juin 1994 relative à la prévention et la gestion des déchets;

c) modifiant la loi modifiée du 19 décembre 2008 relative à l'eau;

d) modifiant la loi du 20 avril 2009 relative à la responsabilité environnementale. (3844WMMR)

■ Ministère du Travail et de l'Emploi

Avenant à la convention collective de travail pour les salariés occupés dans les pharmacies ouvertes au public. (3839GRL)

Avenant VII à la convention collective de travail pour le bâtiment ayant trait aux congés collectifs d'été et d'hiver. (3840GRL)

Convention collective de travail des salariés de banque 2011-2013. (3841GRL)

■ Ministère des Classes moyennes et du Tourisme

Projet de règlement grand-ducal établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus à l'article 21 de la loi du ... portant organisation de la Chambre des Métiers.

Projet de règlement grand-ducal fixant le mode d'établissement du répertoire et les modalités de communication des données prévus à l'article 3 (5) de la loi du ... portant organisation de la Chambre des Métiers.

Projet de règlement grand-ducal relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception.

Projet de règlement grand-ducal déterminant le nombre de membres effectifs et suppléants de l'assemblée plénière de la Chambre des Métiers à élire, la composition numérique des groupes électoraux et la répartition des sièges attribués à chaque groupe électoral. (3843LLA)

■ Ministère de la Justice

Projet de règlement grand-ducal fixant les critères, la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial et le mode de rémunération des médiateurs. (3845TAN)

■ Ministère de la Sécurité sociale

Projet de règlement grand-ducal déterminant les modalités de désignation, de reconduction, de changement et de remplacement en cas d'absence du médecin référent. (3846GRL)

Projet de règlement grand-ducal précisant les règles d'établissement de l'enveloppe budgétaire globale et des budgets spécifiques des hôpitaux ainsi que les éléments à inclure de façon forfaitaire. (3849ZCH/TCA)

■ Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration. (3847WMMR)

■ Ministère de la Famille et de l'Intégration

Projet de loi sur l'accueil de jeunes au pair, modifiant

1. la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration;
2. la loi du 4 juillet 2008 sur la jeunesse. (3850ZCH)

La vente de biens meubles corporels: l'obligation de garantie du vendeur professionnel vis-à-vis du consommateur

Nous décrivons à cet endroit la garantie de conformité – prévue au Code de la Consommation – que doit pendant deux ans le vendeur professionnel qui vend au consommateur des biens meubles corporels, neufs ou d'occasion, y inclus les biens à fabriquer (Partie I). Nous ne décrivons pas les autres droits que le Code Civil accorde à l'acheteur d'un bien, et qui s'appliquent non seulement au consommateur mais à tout acheteur, p. ex. la garantie des vices cachés ou le droit de l'acheteur d'être informé des caractéristiques de l'objet qu'il achète et de recevoir un objet correspondant exactement à ce qu'il a commandé. En cas de problème, le consommateur peut se baser à la fois sur les règles de la garantie de conformité que nous décrivons ici – et qui sur certains points est plus favorable au consommateur – et les autres règles protectrices de l'acheteur du droit commun. Nous parlerons encore brièvement des garanties «facultatives» que le professionnel peut accorder au consommateur, appelées «garanties commerciales» et qui doivent répondre à certaines conditions (Partie II).

Finalement, nous énoncerons en quelques mots la possibilité de faire interdire en justice certains actes à un professionnel qui ne respecterait pas la loi (Partie III).

■ I. LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

Pour quelles ventes la garantie de conformité doit-elle être donnée?

- **Vendeur:** Ce n'est que le vendeur **professionnel** qui doit accorder la garantie de conformité, c.-à-d. que le vendeur doit agir dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. *Exemple: une personne privée qui vend sa voiture n'est pas considérée comme un professionnel par le fait de cette vente.*

- **Acheteur:** La garantie de conformité est due uniquement au **consommateur**, c.-à-d. à une personne physique qui agit en-dehors de sa propre activité professionnelle. La garantie de conformité n'est donc pas due à un professionnel, ni à une société ou association.
- **Biens vendus:** La garantie joue uniquement pour des biens meubles corporels, tels que pour les voitures, machines à laver, souliers, armoires, etc.

Biens pour lesquels la garantie de conformité n'est pas due:

- biens meubles incorporels. *Exemple: actions de société;*
- biens immeubles. *Exemple: maison, appartement ou terrain;*
- biens vendus aux enchères ou ventes forcées;
- fourniture d'électricité, d'eau et de gaz.

Exception: la garantie est quand même due si la quantité ou le volume d'électricité, d'eau ou de gaz peuvent être déterminés à l'avance. *Exemple: la garantie n'est pas due en cas de fourniture de gaz naturel par la ville. Par contre, elle est due en cas d'achat d'une bouteille de gaz.*

■ Qu'est-ce que la «conformité»?

Le professionnel doit livrer un objet conforme au contrat de vente.

Comme pour tout autre contrat conclu avec un consommateur, le professionnel doit, avant la conclusion de la vente, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles de l'objet qu'il veut vendre. Cette obligation existe également pour toute description donnée dans la publicité ou dans une déclaration de garantie commerciale. Les informations doivent être données de façon claire et compréhensible.



Le professionnel répond de cette obligation d'information même si la publicité ne provient pas de lui directement mais du fabricant, du détenteur ou exploitant de la marque ou de tout autre professionnel de la chaîne de distribution.

Le texte de loi sur la garantie de conformité précise expressément que l'objet livré doit, selon le cas:

- présenter les caractéristiques que le professionnel et le consommateur ont déterminées d'un commun accord. En pratique, ceci signifie que l'objet doit correspondre aux caractéristiques figurant dans le contrat de vente ou la facture ou le bon de commande, une fiche technique, etc.;
- correspondre à la description donnée par le professionnel et aux qualités qui ont été présentées au consommateur;

- pouvoir être utilisé comme l'est habituellement un objet du même type;
- pouvoir être utilisé dans le but spécial recherché par le consommateur; le consommateur doit bien sûr avoir informé le professionnel, au moment où il a acheté ou commandé l'objet, de l'usage spécial qu'il veut faire de l'objet.

Si le professionnel n'a pas émis de réserve, il garantit que le bien correspond exactement aux souhaits spécifiques du consommateur;

- avoir les qualités qu'un consommateur peut raisonnablement attendre d'un objet sur base des déclarations faites sur l'étiquette ou dans la **publicité** sous quelque forme que ce soit, comme par exemple par dépliant, à la télévision, par Internet, etc.;
- correspondre également aux déclarations faites dans la publicité par le producteur ou son représentant.

«Producteur» signifie fabricant ou importateur de l'objet sur le territoire de l'Union européenne ou toute autre personne qui a apposé son nom, sa marque ou un autre signe distinctif sur l'objet.

Exception: la garantie n'est toutefois pas due dans le cas où le professionnel **prouve** qu'il ne connaissait pas ou ne pouvait raisonnablement pas connaître, la déclaration faite par le producteur ou son représentant.

Le professionnel répond également des défauts de conformité résultant:

- de l'emballage, ou
- des instructions de montage, ou
- des instructions d'installation, du moins si l'installation a été effectuée par le professionnel, ou encore si l'installation a certes été effectuée par l'acheteur, mais suite aux instructions données par le professionnel.

■ Qu'est-ce que le consommateur doit prouver en cas de non-conformité?

C'est l'acheteur qui a la charge de la preuve. L'acheteur doit prouver qu'au moment où l'objet lui est livré, il présente un défaut de conformité. Il peut prouver ce défaut **par tout moyen**, que ce soit par écrit, témoin, expertise, etc., par conséquent, au moment de la **livraison**. Il faut donc déterminer si un défaut de conformité existait déjà au moment de la livraison.

Exception importante à ce principe: les 6 premiers mois à partir de la livraison

La situation est différente pendant les 6 premiers mois depuis la livraison. Pendant cette période, le consommateur n'a pas besoin de prouver un défaut de conformité. Les défauts de conformité qui apparaissent pendant les 6 premiers mois à partir de la livraison, sont présumés exister au moment de la livraison.

Pendant ces 6 mois, le professionnel doit prouver que le défaut de conformité s'est produit seulement **après** la livraison. La garantie dans ce cas n'est pas due si l'acheteur n'a pas bien entretenu l'objet ou en a fait une mauvaise manipulation. *Exemple d'un défaut d'entretien: l'acheteur a exposé son téléphone portable aux vapeurs de salle de bains pendant une période prolongée, ou l'a laissé traîner en hiver dans la voiture alors que les températures étaient très basses.*



Exemple d'une mauvaise manipulation: l'acheteur laisse tomber l'ordinateur ou renverse du liquide sur le clavier.

Après la fin de ces 6 mois, donc pendant les 18 mois qui suivent: le consommateur doit prouver que le défaut de conformité existait déjà au moment de la livraison. Très souvent, cette preuve du défaut existant au moment de la livraison peut seulement être rapportée par une expertise. Le professionnel a donc le droit de demander au consommateur de charger un expert pour déterminer s'il y a un défaut au moment de la livraison. La charge de l'expertise sera donc pour le consommateur.

Dans tous les cas, c.-à-d. que ce soit au cours des 6 premiers mois ou des 18 mois suivants: le fait que le professionnel ait connaissance ou pas des défauts de conformité au moment de la livraison, ne joue pas de rôle.

- L'acheteur doit prouver par tout moyen ce qui avait été déterminé au moment de l'achat ou de la commande. Pour éviter des problèmes de preuve, il est suggéré de fixer toutes les caractéristiques de l'objet par écrit. Il en est de même pour toute réserve éventuelle que le professionnel désire émettre face à un usage spécial du bien désiré par un acheteur.

■ Qu'est-ce que le professionnel peut invoquer à son profit?

Si l'acheteur arrive à prouver qu'un défaut de conformité existe

- lors de la livraison, ou
- avant la livraison.

1. Le professionnel peut invoquer que l'acheteur:

- soit connaissait,
- soit aurait dû connaître

l'absence de conformité **au moment de l'achat.**

Si l'acheteur reçoit de la part du professionnel les informations requises sur l'objet, et si l'acheteur achète alors l'objet en connaissance de cause, même s'il présente un défaut, il ne pourra pas agir en garantie contre le professionnel. En effet, le **défaut était connu** et accepté, ce qui empêche la garantie de jouer.

2. Le professionnel peut encore invoquer qu'aucune garantie n'est due pour les matériaux livrés par l'acheteur lui-même. Ceci vise plutôt le

cas où le professionnel fabrique un objet sur mesure, avec les matériaux que le consommateur lui a remis.

■ De quels droits l'acheteur dispose-t-il?

L'acheteur a en principe le choix entre 4 possibilités:

1. Il demande au professionnel de réparer l'objet;
2. Il demande l'échange de l'objet contre un objet identique et conforme à la commande;
3. Il garde l'objet mais demande une réduction de prix;
4. Il rend l'objet et réclame le remboursement total du prix; la vente est résolue et on fait comme si elle n'avait pas eu lieu.

Le consommateur peut en outre réclamer des dommages-intérêts au professionnel s'il peut prouver qu'il a subi un dommage réel du fait du défaut de conformité. *Exemple: le consommateur a des problèmes de santé suite à l'achat d'un objet défectueux.*

Limites au choix de l'acheteur

Si le défaut de conformité est mineur: le consommateur ne peut pas exiger le remboursement total du prix et la résolution de la vente. Il peut réclamer uniquement la réparation, l'échange ou une réduction du prix. Il faut appliquer des critères objectifs pour savoir si un défaut est mineur. Dans le doute, c'est le tribunal qui devra en décider.

- Si le professionnel offre de réparer l'objet dans un délai raisonnable ou s'il propose d'échanger l'objet contre un produit identique, en d'autres termes, si le professionnel offre de mettre le bien en conformité: le consommateur ne peut plus exiger une réduction du prix ou son remboursement total.

- En principe, l'acheteur peut choisir s'il réclame la réparation ou l'échange. Or, si l'une de ces 2 alternatives présente pour le professionnel une charge excessive, alors le professionnel peut choisir l'autre alternative. *Exemple: le consommateur réclame au professionnel l'échange de son ordinateur contre un nouvel ordinateur. Le professionnel a alors le droit de réparer l'ordinateur (au lieu de livrer un nouvel ordinateur*

de rechange) si la livraison d'un nouvel ordinateur présente pour le professionnel une charge excessive par rapport à la réparation.

- Si la réparation ou l'échange sont
 - a) soit impossibles (*par exemple dans le cas d'un collier ancien unique*)
 - b) soit disproportionnés par rapport aux coûts,alors l'acheteur peut exiger uniquement la réduction ou le remboursement du prix.

Un mode de dédommagement (réparation; échange; réduction du prix de vente; remboursement total) est considéré comme disproportionné si les coûts pour le professionnel sont déraisonnables. L'on tient compte des facteurs suivants:

- la valeur qu'aurait eu l'objet s'il n'y avait pas de défaut de conformité;
- l'importance du défaut de conformité;
- savoir si l'autre mode de dédommagement peut être utilisé sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Dans tous les cas, la réparation ou l'échange doivent avoir lieu dans le délai d'un mois à partir du moment où l'acheteur a réclamé au professionnel la réparation ou l'échange.

Si le professionnel ne répare pas l'objet ou ne l'échange pas dans ce mois, alors l'acheteur peut soit

- garder l'objet et réclamer la réduction du prix;
- rendre l'objet et réclamer le remboursement total du prix.

■ Est-ce que le professionnel peut réclamer des frais au consommateur?

Non. – A la suite de la réparation ou de l'échange, le professionnel n'a en aucun cas le droit de facturer des frais au consommateur. Du fait de la réparation ou de l'échange, le consommateur ne devra pas subir non plus d'inconvénient majeur.

Exemple: frais d'envoi de l'objet comme les frais de la poste ou courrier express; frais associés au travail du professionnel ou au matériel.

Exemple: le consommateur rend une voiture défectueuse après avoir roulé pendant des mois avec cette voiture, et réclame le remplacement de la voiture par un véhicule neuf. Le professionnel n'a pas le droit



de réclamer une indemnité au consommateur en disant que le consommateur a bien eu l'usage de l'auto pendant un certain temps.

Il sera tenu compte de la nature de la chose et de l'usage spécial recherché par le consommateur pour déterminer si un inconvénient est à considérer comme majeur ou non.

Peut-être. – Par contre, au cas où le consommateur rend l'objet acheté et réclame le remboursement intégral du prix, la situation n'est pas aussi claire que pour la réparation ou l'échange. *Dans notre exemple, il ne peut donc pas être exclu qu'un tribunal décidera que le professionnel pourra déduire du prix*

de vente, une indemnité pour usage de l'auto.

A notre connaissance, il n'y a pas de décision d'un tribunal luxembourgeois publiée. Le texte de la loi sur la garantie de conformité ne règle pas cette question non plus. Le droit commun des contrats doit donc être appliqué et il est possible que le consommateur soit obligé de payer au professionnel une indemnité en raison de l'usage de l'objet pendant un certain temps.

■ Dans quel délai est-ce que le consommateur doit agir?

1. Principe: un délai initial de deux ans

Le consommateur doit informer le professionnel du défaut de conformité dans un délai de **deux ans à partir de la livraison**.

Il peut le faire par tout moyen: par téléphone, e-mail, fax, lettre, lettre recommandée, etc. Le consommateur a intérêt à envoyer une lettre recommandée avec avis de réception au professionnel.

Un défaut qui apparaît après 2 ans et 1 jour à partir de la livraison de l'objet ne peut plus donner lieu à une action en garantie.

2. Exception pour les biens d'occasion: délai initial entre un et deux ans

Il existe une exception pour les biens d'occasion: le professionnel et le consommateur peuvent convenir une durée plus courte que 2 ans. Cependant, cette durée **ne doit pas être inférieure à 1 an**.

Cas spécial des voitures d'occasion.

La réduction de la durée de la garantie n'est permise que si la voiture a été mise en circulation pour la première fois, plus d'une année avant l'achat.

Pour tous les biens d'occasion, pour être valable, la réduction de la durée de la garantie doit satisfaire à des conditions strictes:

- la garantie réduite doit être fixée par écrit;
- elle doit avoir été individuellement négociée entre le professionnel et le consommateur. *Exemple: le professionnel qui afficherait dans ses conditions générales que tous les biens d'occasion bénéficient d'une garantie de conformité d'un an violerait la loi. Cette réduction serait réputée non écrite, car la réduction n'aurait pas*

été discutée entre le professionnel et le consommateur.

C'est le professionnel qui doit prouver que cette réduction a été négociée individuellement. Dans la pratique, il conviendra d'apposer sur le contrat une mention manuscrite contresignée par le consommateur, et même d'ajouter à la main que la réduction de la durée de la garantie a été négociée individuellement.

3. Nouveau délai de 2 ans

A partir du moment où le consommateur a dénoncé le défaut de conformité au professionnel, un nouveau délai de 2 ans commence à courir. Si le consommateur et le professionnel ne trouvent pas de solution amiable, le consommateur a donc 2 ans à partir de la dénonciation du problème pour agir devant le tribunal contre le professionnel. Bien sûr, il est dans l'intérêt des deux parties d'être fixé sur la question endéans un temps minimum.

Exception: le nouveau délai de 2 ans ne commence pas à courir si c'est par une fraude du professionnel que le consommateur a été empêché d'agir en justice contre le professionnel.

4. Nouveau délai d'un an

Le délai de 2 ans pour aller au tribunal suite à la dénonciation du défaut est interrompu:

- en cas de pourparlers entre le professionnel et le consommateur;
 - par une assignation devant le tribunal (juge des référés) lancée par le consommateur;
 - par toute instruction judiciaire relative au défaut. *Exemple: expertise pour déterminer s'il y a un défaut.*
- Un nouveau délai d'un an pour agir devant le tribunal commence à courir à partir du moment où
- le professionnel informe le consommateur par lettre recommandée qu'il met fin aux pourparlers, ou bien
 - le consommateur est informé que l'instruction au tribunal est terminée.

5. Action en justice

Si plus de deux ans se sont passés depuis le moment où le consommateur a informé le professionnel du défaut de conformité, le consommateur ne peut donc plus agir en justice contre le professionnel.

Exception: si le professionnel réclame en justice au consommateur le paiement du prix de vente, le consommateur peut, soit demander une réduction du prix soit, réclamer des dommages-intérêts. Il ne peut le faire qu'à la condition d'avoir régulièrement dénoncé le défaut au professionnel.

■ Est-ce que la garantie de conformité peut être exclue dans le contrat de vente?

Toute clause figurant dans le contrat de vente, la facture, le bon de commande, etc. qui limite ou exclut la responsabilité du professionnel pour défaut de conformité est interdite. Cette clause est réputée nulle et non écrite.

Exception: si le consommateur signe une clause qu'au moment de la conclusion du contrat il connaissait le défaut de conformité et que le défaut y est décrit, cette clause est valable. Le consommateur ne pourra plus agir contre le professionnel.

Les clauses du genre «acheté en l'état», «acheté dans l'état bien connu de l'acheteur» ou des clauses similaires n'ont pas d'effet sur la responsabilité du professionnel.

■ II. LA GARANTIE COMMERCIALE

Il arrive qu'un professionnel accorde à ses clients une garantie dite commerciale par laquelle il s'engage à une certaine garantie pendant un certain temps. Il peut s'agir par exemple de tout engagement à l'égard d'un consommateur, soit de

- rembourser le prix, ou
- réparer ou remplacer l'objet, ou

- garantir la conformité de l'objet ou du service à toutes les prescriptions ou engagements mentionnés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité, ou
- s'occuper d'une façon quelconque de l'objet s'il ne répond pas aux caractéristiques et qualités décrites dans la déclaration de garantie ou la publicité.

La garantie commerciale a l'avantage pour le consommateur qu'il n'est pas obligé de prouver l'existence d'un défaut de conformité au moment de la livraison.

La garantie commerciale doit:

- indiquer de façon claire et compréhensible tous ses éléments essentiels, tels que **sa durée** et son étendue territoriale et l'adresse de celui qui donne la garantie;
- indiquer **la durée de la garantie légale** (donc 2 ans);
- indiquer que les règles sur la garantie de conformité (telle que décrite à la partie I) peuvent également s'appliquer. Il en va de même de la garantie des vices cachés visée par le Code civil;
- être mise à la disposition du consommateur par écrit ou sur un autre support durable. Le consommateur peut choisir s'il désire obtenir la garantie en allemand ou français.

La garantie commerciale doit donc être plus favorable au consommateur que la garantie légale. Il n'est donc pas permis de donner une garantie commerciale inférieure à 2 ans.

Les règles décrites s'appliquent d'ailleurs à toute situation où une garantie peut être offerte. Elles s'appliquent non seulement au contrat de garantie lui-même, mais aussi à tout dépliant publicitaire ou à tout autre support possible.

■ III. ACTION EN CESSATION

Un professionnel qui ne se tient pas aux règles sur la garantie de conformité ou la garantie commerciale risque d'être condamné par le tribunal à mettre fin à ses agissements. S'il ne se conforme pas à la décision du tribunal, il peut être condamné à payer une amende pouvant atteindre un maximum de 50.000 EUR.

Cette action en cessation peut être lancée à la demande

- d'une organisation agréée protectrice des intérêts collectifs des consommateurs, ou
- du ministère ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, actuellement le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

Dans la pratique, un consommateur en face d'un problème avec un professionnel pourra s'adresser soit à une telle organisation protectrice des consommateurs, soit au ministère de l'Economie qui apprécieront alors la possibilité et l'opportunité d'agir devant le juge des référés contre le professionnel, en d'autres termes déterminer si les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu.

Agents immobiliers

Contrôle des marchands de biens

L'administration de l'enregistrement et des domaines est compétente pour le contrôle des activités des marchands de biens en vertu de la loi du 28 janvier 1948, et de l'arrêté grand-ducal du 1^{er} mars 1948 pris en exécution de l'article 12 de la loi précitée. Sous marchand de biens, il y a lieu de comprendre, au sens de l'article précité, «toute personne ou société qui se livre à des opérations d'intermédiaire

pour l'achat ou la vente des immeubles ou qui habituellement achète en son nom les mêmes biens dont elle devient propriétaire en vue de les revendre».

Rappel des principales obligations des professionnels visés

1. Déclarer ses activités dans le délai d'un mois à la direction de l'Enregistrement;
2. Tenir un répertoire fiscal par branche d'activité d'intermédiaire et/ou par branche de propriétaire et y inscrire tous les documents, mandats, promesses de vente, compromis (idem);
3. Faire enregistrer dans un délai de rigueur de dix jours de leur date tous les mandats, promesses de vente, compromis (idem);



4. Communiquer les documents, livres registres aux agents de l'Enregistrement chargés du contrôle;
5. Délivrer aux parties un certificat attestant que le prix exprimé à l'acte est, à la connaissance de l'intermédiaire, celui effectivement connu entre parties.

Un contrôle approfondi des obligations des marchands de biens a été entrepris au cours de la période se situant entre le 2 et 6 mai 2011 dans tout le pays, par tous les bureaux d'enregistrement et de recette compétentes. 177 agences ont été visitées et un premier constat est celui qu'un grand nombre d'agents immo-

biliers n'est absolument pas conforme aux exigences de la loi: défaut d'enregistrement, défaut de tenue de répertoire fiscal, défaut d'inscription, ignorance totale ou partielle des dispositions légales en question.

Il est à noter que les professionnelles ayant suivi les cours aménagés par la Chambre de Commerce et la Chambre immobilière connaissaient pour la plupart les dispositions en question. Il va sans dire que l'Administration n'est pas disposée à tolérer davantage la situation existante et que de amendes seront prononcées à l'encontre des contrevenants.

A souligner finalement que 32 agences immobilières ont été contrôlées dans le cadre de la loi du 27 octobre 2010 ayant attribué des compétences de surveillance à l'administration en matière de lutte contre le blanchement d'argent et le financement du terrorisme. Les résultats démontrent que les efforts de sensibilisation se doivent d'être renforcés à l'avenir afin d'éviter les sanctions prévues par la loi.

(Communiqué par l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines) ■

Legitech

Achetez vos livres de droit et vos abonnements en ligne!



Legitech a annoncé récemment le lancement de la nouvelle version de son site www.legitech.lu. Outre toutes les informations concernant l'entreprise et ses produits, ce nouveau site offre les nouveautés suivantes:

Une boutique en ligne: désormais, l'internaute peut commander et payer en ligne tous ses achats chez Legitech,

que cela soit les livres ou bien vos abonnements. Pour le lancement du site et jusqu'à la fin de l'année 2011, toutes les commandes de livres se verront offrir les frais de port! Cette offre est également valable pour les envois à l'étranger. Les paiements en ligne peuvent se faire au choix par PayPal ou Saferpay. Il suffit de créer un compte.

Un blog juridique: c'était une idée de longue date et legitech a enfin franchi le pas! Ce blog juridique indépendant sera principalement alimenté par les juristes de Legitech, mais il pourra ouvrir ses colonnes à des invités. Le blog Legitech se veut être un «vrai» blog: les notes publiées n'auront pas pour vocation première d'informer les lecteurs, mais plutôt de les interpeller. Aux yeux de legitech, un blog doit, en effet, être un lieu d'échange intellectuel, par opposition à un fil d'information unidirectionnel ou à une publi-

cation de doctrine. Les notes pourront notamment être impertinentes, drôles, tristes ou encore révoltées. Elles soulèveront des questionnements, sans forcément toujours les traiter. Le tout exclusivement autour du monde du droit luxembourgeois.

Des news centralisées en un seul point: sur la page d'accueil de Legitech se trouvent désormais non seulement les news concernant les nouveaux produits, mais également les informations en provenance des sites Legitax, Legicorp et Legiwork. Le tout sera aussi accessible sous forme de flux RSS. Enfin, l'abonnement aux comptes Twitter et Facebook de Legitech est proposé. La newsletter continue à fonctionner et sera très prochainement paramétrable directement depuis chaque compte individuel sur www.legitech.lu. Plus d'informations sur www.legitech.lu. ■

tendance

26 – 30. 8. 2011



Time for business – **time for trends**

Démarrez sur les chapeaux de roue: au plus important salon international des biens de consommation organisé au second semestre tout autour des thèmes de l'habitat et des cadeaux.

Assurez-vous toutes les opportunités de chiffre d'affaires pour les périodes commerciales d'automne, d'hiver et de Noël et découvrez les nouveautés et les tendances pour le prochain Printemps.

Toutes les informations et les tickets:
www.tendance.messefrankfurt.com

info@belgium.messefrankfurt.com
Tél. +32 2 880 95 88

«Une retraite pour tous»: contribution des organisations patronales au débat national pour réformer le régime général d'assurance pension



L'UEL a présenté le 17 juin dernier ses propositions s'inscrivant dans le débat national pour réformer le système de pension. L'objectif de la position patronale est d'assurer à terme une pension équitable pour tous. Pour cela, l'UEL est d'avis qu'il est nécessaire d'agir vite pour mettre en œuvre une réforme du régime général des pensions qui soit de nature à tenir compte des réalités économiques et démographiques présentes et surtout futures. Il s'agit de maintenir un sys-

tème de pension performant qui puisse non seulement protéger les personnes bénéficiant de la retraite actuellement, mais également les générations futures. Les jeunes qui entrent sur le marché du travail aujourd'hui ne bénéficieront pas de leur retraite avant une quarantaine d'années. Il faut donc que les pouvoirs politiques mettent sur pied un système de pension avec une vision qui aille au-delà de simples projections de 10 à 20 ans.

Tout en saluant la volonté gouvernementale d'entamer enfin la réforme, l'UEL estime que les mesures envisagées sont beaucoup trop timides et ne sont pas de nature à renforcer la durabilité du système de pension. Elle procède à une analyse critique de ces mesures afin de pouvoir utilement en apprécier le bien-fondé. Il ressort de cette analyse:

- que la modification de la formule de calcul des pensions est insuffisante pour alléger les charges du système,
- que la prise d'effet des modulations préconisées à l'ajustement des pensions à l'évolution générale des salai-

res est tardive; ces modulations sont pour le surplus insuffisantes,

- que les mesures envisagées, qui ne produiront pleinement pour la plupart leur effet qu'à l'issue d'une période transitoire pouvant aller jusqu'à 40 ans, ne parviendront pas à pérenniser le régime en dépit d'un relèvement à terme des cotisations de l'ordre de 25 %.

L'UEL ne peut souscrire à une approche qui compromet à la fois la compétitivité de l'économie nationale et l'équité intergénérationnelle inhérente au régime général.

La conférence animée par Michel Wurth, président de l'UEL, et Marc Lauer, président du groupe de travail *ad hoc* en charge de la réforme de l'assurance pension, a servi à présenter les propositions patronales au public.

Pour l'UEL, la réforme doit se faire dans le respect de la compétitivité de l'économie luxembourgeoise alors qu'une réforme, aussi profonde et courageuse soit-elle, ne peut à elle seule suffire aux ambitions préconisées.

Seule une économie compétitive est capable d'accroître l'activité des entreprises luxembourgeoises, et ce d'autant plus que le Luxembourg est une petite économie fortement orientée vers l'extérieur. Seule une activité économique forte permettra de maintenir un taux de création d'emplois vigoureux. Et sans croissance de l'emploi et accroissement de la masse cotisable, les équilibres macroéconomiques de la sécurité sociale ne peuvent, même par une réforme de taille, être maintenus. Voilà pourquoi une hausse des cotisations sociales, voire une fiscalisation accrue du financement de la sécurité sociale en général et du régime des pensions n'est pas une solution. De telles propositions signifieraient une ponction supplémentaire sur l'appareil productif – seul créateur de richesse économique – et diminueront à terme notre capacité de croissance et donc la soutenabilité de notre modèle social.

UNE RETRAITE POUR TOUS

CONTRIBUTION DE L'UNION
DES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES
AU DEBAT NATIONAL SUR L'AVENIR
DES RETRAITES, 17 JUIN 2011



www.uel.lu

Il s'agit aussi et surtout de maintenir le caractère social du système; un allongement de la vie active paraît incontour-

nable de ce point de vue. Finalement, il importe de veiller à une répartition équitable des charges et des prestations

entre les générations actuelles et futures d'assurés en œuvrant pour la pérennisation du système. ■

La publication de l'UEL «Une retraite pour tous» est téléchargeable sur le site www.uel.lu sous la rubrique «Prises de position» ou peut être commandée gratuitement par e-mail à uel@uel.lu

clc

Gary Kneip, nouveau président de la clc

La clc, organisation patronale représentant les secteurs commerce, services et transport, a tenu son Conseil d'administration ce 4 juillet 2011 dans les locaux de la Chambre de Commerce, sous la présidence de sa doyenne d'âge.

Les 21 membres du Conseil d'administration de la clc, ont élu en leur sein un nouveau président, ainsi que 3 vice-présidents.

Gary Kneip, a été élu président de la clc. Issu du secteur des services, Gary Kneip a pris ses fonctions immédiatement et succède à Michel Rodenbourg. Le comité exécutif de la clc est composé de 5 membres incluant le président et le directeur Thierry Nothum. Les 3 vice-présidents nouvellement élus sont: Marianne Welter, Laurent Schonkert, Bob Walté. ■



Leadership Féminin

8^e édition de la conférence «Inspiring women»

Group Moraru sàrl à travers son initiative RSE «Women Leaders in Europe» a récemment organisé en partenariat avec ESSEC Business School la 8^e édition de la conférence «Inspiring women» suivie par le symposium «Madame l'Administrateur». Lancé en 2009, le concept des conférences «Inspiring women» est de donner la parole à des femmes, dont la réussite professionnelle est incontestable et qui représentent des modèles qui puissent inspirer d'autres personnes. Pas moins de 19 femmes remarquables issues du monde de l'entreprise, de la diplomatie et du secteur associatif ont ainsi déjà été mises à l'honneur.

Deux invitées d'honneur, Michèle Detaille, Managing Director de No-Nail Boxes et administrateur FEDIL Business Federation Luxembourg et Sonia Biraschi, General Manager et membre du Comité de Direction de la banque State Street ont fait part de leur parcours vers la réussite professionnelle. Le symposium «Madame l'Administrateur» a fait intervenir deux femmes sur des ques-

tions liées à la gouvernance d'entreprise: Viviane de Beaufort, professeur de droit européen des affaires à la prestigieuse école d'affaires ESSEC, membre du Club Recherche de l'IFA, membre de l'European Corporate Governance Institute, fondatrice des programmes «Women be European board ready» et «Entreprendre au féminin», et Viviane Neiter, administratrice de sociétés cotées et non cotées en France, membre de divers groupes de travail à l'Autorité des Marchés Finan-

ciers et fondatrice du cabinet Neiter Consulting.

La prochaine conférence «Inspiring women» aura lieu le 29 septembre prochain avec trois nouvelles invitées: Aude de Thuin, fondatrice du Women's Forum (France), Isabella Lenarduzzi, fondatrice et managing director du Forum JUMP pour l'avancement des femmes dans leur carrières (Belgique) et Jacqueline Hughes – Lundy, fondatrice des trophées «Inspiring Women» (Royaume Uni). ■



(de g. à d.) Michèle Detaille, Viviane de Beaufort, Clara Moraru, Viviane Neiter et Sonia Biraschi

Cluster maritime

Les armateurs luxembourgeois fiers d'arbore le Roude Léiw

Les armateurs et le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur luxembourgeois, dont dépend le Commissariat aux affaires maritimes, ont de quoi se féliciter. Deux autorités indépendantes internationales, le Mémorandum d'Entente de Paris sur le Contrôle des Navires par l'Etat du Port (MoU de Paris) et le Corps des garde-côtes des Etats-Unis (USCG), ont reconnu une nouvelle fois le sérieux et la qualité du pavillon luxembourgeois.

Premièrement, le Luxembourg figure toujours en bonne place sur la liste blanche des pavillons maritimes du MoU de Paris. Le Mémorandum fournit le cadre à 24.000 inspections annuelles dont les résultats jaugent de

la qualité des registres. Ceux-ci sont ensuite classés dans la liste blanche, grise ou noire en fonction de leurs performances, c'est-à-dire du ratio nombre d'inspections de navires/détentions (pour cause de manquements).

Deuxièmement, l'USCG a tenu à distinguer l'engagement vers l'excellence de l'administration maritime luxembourgeoise dans son dernier rapport annuel. Celle-ci serait éligible au prestigieux label QualShip21 si les navires luxembourgeois s'arrêtaient plus fréquemment dans les ports états-uniens.

Les deux autorités poursuivent sensiblement les mêmes buts: la mise hors-circuit des navires ne se conformant pas aux normes internationales de sécu-

rité, de prévention de la pollution et de conditions de vie et de travail du personnel de bord. Cependant, leurs structures diffèrent: le Mémorandum est un accord signé entre les autorités maritimes de 27 pays – pour la plupart européens – tandis que l'USCG est un organisme militaire qui assure les missions régaliennes des Etats-Unis en mer.

Grâce aux efforts tous azimuts du secteur maritime luxembourgeois et des administrations concernées, le pavillon a maintenu son rang de label de qualité. Cette reconnaissance internationale est un précieux sésame puisqu'elle assure à la flotte luxembourgeoise un accueil très favorable dans tous les ports du monde. ■

Pour plus d'informations: Cluster maritime luxembourgeois
Tél.: (+352) 661 126 302 – E-mail: contact@cluster-maritime.lu

PROFIL

Ernst Wilhelm Contzen élu président



Lors de sa réunion le 1^{er} juillet dernier, le Conseil d'administration de la Fédération des professionnels du secteur financier, Luxembourg (PROFIL) a élu, à l'unanimité, Ernst Wilhelm Contzen à la présidence de PROFIL.

Ernst Wilhelm Contzen en sa qualité de président de l'Association des banques et banquiers, Luxembourg (ABBL), prend la succession de Claude Kremer, ancien président de l'Association luxembourgeoise des fonds d'investissement (ALFI), qui présidait PROFIL depuis le mois de juillet 2010.

Le Conseil a remercié Claude Kremer pour le travail qu'il a réalisé au cours de sa présidence et lui a souhaité le meilleur succès dans ses nouvelles fonctions, à savoir, la présidence de la

Fédération européenne des fonds d'investissement (EFAMA).

Marc Saluzzi, président de l'ALFI, et Pierre Gramagna, directeur général de la Chambre de Commerce occuperont les postes de vice-présidents.

La Fédération des professionnels du secteur financier, Luxembourg a été créée en août 2000 à l'initiative des associations professionnelles du secteur financier afin d'intensifier la promotion de l'image de la place financière à travers une démarche structurée et professionnelle. C'est avec cet objectif qu'elle a créé en 2008, en partenariat avec l'Etat luxembourgeois, Luxembourg for Finance, l'Agence pour le développement de la place financière.

PROFIL est aujourd'hui l'organe au sein duquel tous les acteurs de la

place se concertent sur les orientations à donner aux activités de Luxembourg for Finance.

Le Conseil d'Administration de PROFIL se compose désormais de:

- Ernst Wilhelm Contzen, président (ABBL)
- Pierre Gramegna, vice-président (Chambre de Commerce)
- Marc Saluzzi, vice-président (ALFI)

- Marc Meyers, trésorier (OEC)
- Pierre Krier, secrétaire (IRE)
- Nicolas Buck (Association des PSF de Support)
- Jean-Marc Fandel (Cetrel)
- Marc Glesener (ALPP)
- Charles Kaufhold (Ordre des Avocats)
- Marc Lauer (ACA)
- Michel Maquil (Bourse de Luxembourg)

- Jean-Jacques Rommes (ABBL)
- Carlo Schlessner (LIMSA)
- Philippe Seyll (Clearstream)
- Carlo Thill (Chambre de Commerce)
- Camille Thommes (ALFI)

Ordre des Experts-Comptables (OEC)

60 ans d'activité au Luxembourg et de nombreux projets d'avenir

Depuis 1951, c'est avec le même enthousiasme et une volonté d'entreprendre inchangée que l'Ordre des Experts-Comptables représente, surveille et protège la profession. L'OEC gère et anime aujourd'hui un réseau de plus de 1.000 experts-comptables, employant plus que 8.000 personnes au Luxembourg.

Les nouvelles attentes des entrepreneurs, l'évolution rapide de l'environnement juridique et réglementaire, l'accélération de la mondialisation de l'économie, l'exigence d'une éthique forte dans le domaine des affaires, sont autant de facteurs qui placent les fonctions comptables et financières au sens large au cœur de l'actualité économique.

L'OEC intervient dans de nombreux projets concernant la profession qu'il défend, le tissu économique luxembourgeois et les petites et moyennes entreprises.

Ainsi, le 30 juin dernier, lors de l'assemblée générale qui marquait ses 60 ans d'existence, l'OEC a organisé une conférence sur le fichier audit informatisé (AED) FAIA, introduite par Romain Heinen, directeur de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.

De même, la profession est partie prenante du cadre renforcé de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, mis en œuvre au Luxembourg. A ce titre, l'OEC, en tant qu'autorité autorisée, a renforcé le cadre

du contrôle confraternel, adopté de nouvelles procédures de contrôle et créé un réseau de contrôleurs spécialisés, dirigés par un comité consultatif. «*Nous sommes particulièrement sensibles à ces défis de dimension internationale et notre profession, sous l'égide de l'OEC, s'est fortement impliquée et est prête à s'investir plus encore dans les travaux relatifs à la mise en œuvre et à l'évolution du droit comptable*», explique Marc Meyers, président de l'Ordre des Experts-Comptables. «*Dans un contexte en constante mutation, il est à prévoir que toutes les facettes de notre profession seront de plus en plus sollicitées par les entreprises et que la comptabilité s'affirmera davantage comme la langue internationale des affaires*!», a-t-il conclu.



(de g. à d.) Isabelle Lacoste, responsable technique de l'Ordre des Experts-Comptables (OEC), Romain Heinen, directeur de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines (AED), Marc Meyers, président de l'OEC, Robert Fischer (OEC), Pierre Lentz (OEC), Gernot Kos (OEC), Steve Lahos (AED), Daniel Peirera (AED)

EN BREF

ALD Automotive
Partenariats exclusifs et durables

Avec l'avènement du projet carbon offset développé dans le cadre de son service ALD bluefleet, ALD Automotive a annoncé l'aboutissement de partenariats exclusifs négociés avec deux de ses clients: LAB group et Dimension Data. LAB Group a souscrit au carbon offset des 27 véhicules en location chez ALD Automotive pour lesquels la totalité des émissions de CO₂ sera neutralisée. L'équivalent de 685 tonnes de CO₂ seront réduites sur une flotte parcourant environ 3,7 millions de kilomètres sur une durée moyenne de 4 ans. Un coût total de 16.500 EUR sera pris en charge pour 2/3 par LAB Group et 1/3 par ALD Automotive. A terme, LAB Group doublera sa flotte auprès d'ALD Automotive, toujours sur ce même principe de compensation. Dimension Data a, de son côté, décidé de compenser ses 120 véhicules en flotte (dont plus de 75 se trouvent déjà chez ALD Automotive) jusqu'à un seuil de 110gr de CO₂/km et par véhicule. Ce qui représente une compensation de 200 tonnes par an, soit un investissement annuel total de 4.800 EUR auprès de l'A.s.b.l. My Climate. Les sommes respectivement investies par les deux partenaires, avec l'aide d'ALD Automotive, seront reversées à My Climate Lux en faveur d'une installation de compostage à Bali. Il s'agit d'un plan de réduction carbone dans lequel ALD Automotive investit, depuis 2010, tous ses fonds récoltés grâce au programme de compensation de véhicules de leasing proposé à ses clients.

Ageas, BGL BNP Paribas et BNP

Paribas Cardif

Fusion de Fortis Luxembourg Vie et de Cardif Lux International

Ageas Insurance International (Ageas) et BGL BNP Paribas (BGL BNPP), actionnaires à hauteur de 50 % chacun de Fortis Luxembourg Vie (FLV), ont signé avec BNP Paribas Cardif, maison mère de Cardif Lux International (CLI), un accord qui permettra à la nouvelle entité fusionnée de distribuer des produits d'assurance vie et de prévoyance sur le marché luxembourgeois. L'actionnariat de la nouvelle entité fusionnée sera réparti à hauteur de 33,33 % pour Ageas, de 33,33 % pour BGL BNP Paribas et de 33,34 % pour BNP Paribas Cardif. Grâce à cette fusion, les deux acteurs luxembourgeois FLV et CLI vont bénéficier: d'une offre élargie sur trois marchés complémentaires: l'assurance vie et de protection pour la clientèle de détail domestique et frontalière, l'assurance collective pour les entreprises, l'assurance vie internationale en Libre Prestation de Services comme outil de gestion patrimoniale; de l'appui des réseaux de distribution de BNP Paribas, tant pour la clientèle de détail de BGL BNP Paribas au Luxembourg que pour la clientèle de BNP Paribas Wealth Management dans le monde; d'une large couverture au travers de partenariats, sur le marché de la clientèle haut de gamme, avec les plus grands acteurs de la banque privée en Europe; d'une base d'actifs sous gestion de plus de 12 milliards d'EUR (fin 2010 - pro forma), plaçant la nouvelle entité parmi les tout premiers acteurs luxembourgeois internationaux; de la solidité financière de ses trois actionnaires, meilleur gage de sécurité pour les partenaires et leurs clients. Un accord de distribution exclusive donnera à la nouvelle entité accès à la clientèle résidente du réseau des agences de BGL BNP Paribas au Luxembourg. La nouvelle entité fusionnée conservera la dénomination commerciale de Cardif Lux International. Cette transaction est soumise à l'obtention des autorisations réglementaires. Elle devrait être finalisée à la fin de l'année 2011 pour un lancement opérationnel début 2012.

Property Partners et Cushman & Wakefield

Fin de la collaboration

En 1999, Property Partners s'était joint au réseau de Cushman & Wakefield avec l'intention d'exploiter un potentiel d'affaires commun. Après plus

Aviation

lux-Airport: 2010 marquée par une reprise à la hausse des activités



Après une année 2009 au cours de laquelle les conséquences directes de la crise économique ont eu un impact sur l'ensemble des activités aériennes mondiales, l'année 2010 a été marquée par la reprise conséquente des activités. Le Findel n'a pas échappé au mouvement. Ainsi, malgré l'impact du nuage de cendres dégagé par le volcan islandais en avril et les conditions météorologiques difficiles en décembre, qui ont contraint la fermeture du site pendant plusieurs jours, le nombre de passagers qui ont fréquenté l'aéroport du Luxembourg a connu une progression de 5,1 %, avec 1.630.165 passagers, alors que l'activité fret a enregistré un bond de 9,4 % à 735.307 tonnes. *«Ces bonnes performances sont tout autant la conséquence de la politique d'investissement réfléchie qui a toujours été la nôtre depuis l'ouverture du nouveau terminal en mai 2008, que de la qualité du personnel grâce auquel la Société de l'Aéroport de Luxembourg aborde l'année de son dixième anniversaire avec une inébranlable confiance en ses atouts»*, explique Fernand Brisbois, le directeur général de lux-Airport.

L'assemblée générale ordinaire de la Société de l'Aéroport de Luxembourg a approuvé, le 27 mai 2011, les comptes annuels arrêtés au 31 décembre 2010, qui indiquent un résultat positif de 6,015 millions d'EUR et une forte hausse

des capitaux propres à 16,198 millions d'euros. Ainsi la société dispose de l'assise financière suffisante pour mener à bien le programme d'amélioration continue des infrastructures. La réduction, début 2010, de la redevance aéroportuaire par passager ou encore l'installation du service «Pax Track», un logiciel facilitant le contrôle et le tracking des passagers dans le terminal, sont deux exemples qui illustrent cette volonté permanente de prendre soin du confort des clients, qu'il s'agisse des passagers ou des compagnies aériennes.

L'arrivée de plusieurs nouvelles compagnies aériennes opérant depuis le Findel conforte également lux-Airport dans sa mission de développer le rayonnement international de l'aéroport du Luxembourg et d'en faire le point d'entrée incontournable, tant pour le Luxembourg que pour l'ensemble de la Grande Région. L'aménagement futur d'une zone franche dédiée à l'entreposage de biens de valeur permettant, pendant la période de transit de telles marchandises, une suspension de la TVA et des droits de douane – pour laquelle un projet de loi a été déposé en mars 2011, apportera, de surcroît, une valeur ajoutée indéniable aux activités cargo de l'aéroport.

Au nombre des futurs projets figurent notamment la rénovation d'un bâtiment administratif se situant en bout

de piste, occupé partiellement par la Direction de l'Aviation Civile à ce jour et destiné, à terme, à d'autres locataires, mais aussi le lancement des projets de construction de nouvelles surfaces sur l'ancien parking E, inexploité depuis la

mise en service du parking souterrain, un nouveau bâtiment pour les pompiers de l'aéroport sur le site du Findel, ou encore le projet de centralisation des services d'Air Rescue à l'aéroport. ■

Recyclage

75 % des emballages ménagers et assimilés ont été recyclés par Valorlux en 2010



Ce pourcentage représente ainsi 44.692 tonnes d'emballages. Valorlux compte 1.092 membres qui mettent quelque 59.492 tonnes d'emballages sur le marché.

Depuis avril 2010, 37.200 habitants supplémentaires ont la possibilité de trier leurs déchets avec le sac PMC* bleu Valorlux. En effet, grâce au rattachement de la commune d'Esch-sur-Alzette au système de collecte, Valorlux dénombre 106 communes des 116 existantes dans son système. Ces 84,51 % de la population, génèrent 13,84 kg de PMC par habitant et par an, ce qui représente un total de 5.600 tonnes. Les particuliers ne sont pas les seuls à bénéficier du service des sacs PMC bleu. En plus, la collecte se fait: dans les entreprises, dans 175 écoles primaires et 34 éta-

blissements secondaires, dans 40 terrains de camping, dans 4 complexes cinématographiques, sur les quais et dans les gares de Luxembourg-Ville et d'Esch-Belval, lors de manifestations culturelles et sportives. Les matériaux ainsi collectés sont recyclés en produits de qualité auprès de recycleurs spécialisés au Luxembourg et à l'étranger. En 2010, une nouvelle filière de recyclage pour le PET est venue s'ajouter aux filières existantes: le «bottle to bottle». Grâce à un nouveau procédé, la bonne qualité du PET est maintenue de façon à pouvoir transformer les bouteilles en PET collectées en nouvelles bouteilles en PET. Valorlux est également active dans le domaine de la prévention des déchets d'emballages. Grâce au sac réutilisable «l'éco-sac», plus de 300 mil-

EN BREF

de dix années de partenariat les deux groupes décident aujourd'hui, d'un commun accord, de cesser leur collaboration. Considérant les opportunités stratégiques qui se profilent, et s'appuyant sur son expérience, son expertise et sa croissance sur le marché luxembourgeois depuis plus de dix ans, Property Partners a la volonté d'imaginer de nouvelles façons d'opérer, afin d'asseoir la dimension internationale de ses services et de poursuivre le développement de son activité. Le groupe se donne ainsi le temps de réflexion pour opérer sur le marché immobilier soit en toute indépendance, soit en s'associant à un nouveau partenaire d'envergure internationale. Depuis sa création en 1999, Property Partners est devenu un acteur majeur du marché immobilier au Luxembourg, qu'il s'agisse des bureaux, des commerces ou des biens industriels. Son activité couvre une large gamme de services: agence immobilière, conseil en investissement, gestion d'immeubles, estimations et recherche de biens.

INDEX

Le guide B2B incontournable sur iPhone et iPad

Dès à présent, vous pouvez télécharger gratuitement l'application INDEX pour iPhone et iPad sur l'App Store d'iTunes. INDEX, avec plus de 10.000 références, son répertoire détaillé des entreprises et ses biographies de décideurs est le guide B2B incontournable du Luxembourg. Grâce à l'application INDEX, accédez à la base de données la plus exhaustive concernant les sociétés, institutions publiques et autres organisations actives au Luxembourg: plus de 4.900 sociétés, entreprises, fédérations et organisations répertoriées, présentation par fiche détaillée, classement par catégorie d'activité, biographie de plus de 850 décideurs et chefs d'entreprise, fiches de présentation interactives, géolocalisation des adresses et itinéraires, recherche de sociétés, d'organisations ou de décideurs par critères multiples résultats de recherche croisés et complets par société, organisation, personne, activité, mise à jour dynamique et permanente. Avec l'application INDEX, consultez les détails de vos clients, fournisseurs ou partenaires en un clin d'œil. Publié par Maison Moderne, INDEX est le guide de l'économie luxembourgeoise. Outre l'application, INDEX existe en version imprimée, disponible sur www.maisonmoderne.lu, et en version web www.index.lu.



SIDEST

Das Gemeinde-Syndikat SIDEST setzt zu 100 % auf erneuerbare Energien

Das Gemeinde-Syndikat SIDEST (Syndicat Intercommunal pour la Dépollution des Eaux Résiduaires de l'Est) deckt bereits seit 2009 einen Teil seines Strombedarfs (Niederspannung) durch die integrale Lieferung von „nova naturstrom“. Ab 2012 werden die restlichen Anlagen (Mittelspannung) des SIDEST zu 100 % aus Wasserkraft erzeugt und zertifizierten Strom beliefert. Der gesamte Stromeigenbedarf des SIDEST wird hiermit aus hundertprozentig erneuerbaren Energiequellen gedeckt. SIDEST leistet somit seinen Beitrag zur verantwortungsvollen Energienutzung und Verminderung der CO₂-Emissionen. Durch Verwendung des umweltfreundlichen Stroms der Enovos Luxembourg S.A. können ungefähr 1.400 Tonnen CO₂-Emissionen pro Jahr eingespart werden. Der Energiemix von „nova naturstrom“ setzt sich zu 95 % aus Wasserkraft und zu 5 % aus Windkraft zusammen. Das Premium-Produkt von Enovos zeichnet sich durch eine zeitgleiche Netzeinspeisung, moderne Anlagen (nicht älter als sechs Jahre) sowie die Zertifizierungen ECOFYS (2010) und TÜV-SÜD (2011) aus. Durch die Entscheidung, „nova naturstrom“ zu beziehen, unterstützt SIDEST ebenfalls den von Enovos ins Leben gerufenen Investitionsfonds „fonds nova naturstrom“, den Enovos über die Fondation Enovos jährlich mit einer Summe von 250.000 EUR speist. Dieser Fonds dient der Förderung der erneuerbaren Energien sowie der Energieeffizienz und den Öko-Technologien in Luxemburg.



EN BREF

Sidérurgie

Consensus sur un plan de sauvetage

La réunion de la Tripartite Sidérurgie du 16 juin 2011 a permis d'arriver à un consensus sur un plan de sauvetage

afin de rétablir la compétitivité sur des sites d'ArcelorMittal à Rodange et Schifflange, y compris le train à fil de Schifflange. La société ArcelorMittal Rodange et Schifflange a enregistré des pertes financières importantes en 2009 et 2010. La situation du marché reste très difficile dans le secteur de la construction. Les résultats négatifs enregistrés et la contraction persistante du carnet de commandes ont amené la direction d'ArcelorMittal Rodange et Schifflange à restructurer l'entreprise et à développer un Plan de Retour à la Compétitivité englobant les deux sites sidérurgiques. Dans le cadre du plan de sauvetage ArcelorMittal va transférer 262 salariés concernés à d'autres sites, respectivement à la Cellule de Reclassement (CDR). En plus des investissements pour un montant de 7,75 millions d'EUR hors du budget prévu pour 2011 permettront des gains de productivité.



BCD Travel

Meilleure agence de voyages d'affaires du Luxembourg

BCD Travel, leader du marché de la gestion de voyages d'affaires au Benelux, a été consacré

«Best Business Travel Agency in Luxembourg» lors des premiers «Travel Magazine Travel Awards Luxembourg». Le prix lui a été remis à l'occasion d'une soirée de gala qui a eu lieu dans l'abbaye historique de Neumünster. Travel Magazine, la principale revue professionnelle pour l'industrie du voyage en Belgique et au Luxembourg, organise depuis des années les «Travel Magazine Travel Awards» en Belgique. La revue professionnelle l'a fait pour la première fois au Luxembourg. Les prix ont été décernés dans six catégories. BCD Travel était en tête de la catégorie «Best Business Travel Agency in Luxembourg». Joëlle Weber, General Manager de BCD Travel au Luxembourg, s'est vue remettre ce prix lors de la soirée de gala organisée à l'abbaye de Neumünster.



SEO – RWE Power – Enovos

Extension de la centrale à accumulation par pompage de Vianden

La SEO a signé un contrat de crédit d'une durée de 20 ans avec un consortium de banques locales, sous la responsabilité de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État (BCEE), les banques BGL BNP-Paribas, Dexia, Banque de Luxembourg et Banque Raiffeisen mettent à disposition la somme totale investie de 155 mio. d'EUR pour l'extension. L'extension de la centrale à accumulation par pompage de Vianden avec la construction d'une 11^e machine est un projet économique primordial pour toute la région des deux côtés de l'Our. Les 200 mégawatt supplémentaires de courant de pointe produites à Vianden par la machine n° 11 à partir du troisième trimestre 2013 présenteront un facteur important dans la mise à disposition d'énergie régulatrice dans le réseau électrique européen. Par ailleurs, cette énergie contribue à la nette progression du Grand-Duché dans le domaine de la production et de la fourniture nationale d'énergie électrique. Pendant des périodes de pointe durant la phase de la construction plus de 300 personnes seront occupées au chantier. Les effets d'occupation auprès des fournisseurs et dans la région sont également d'une grande importance économique. De plus, cet investissement garantit les emplois existant sur place et dans l'administration bien au-delà de la période de construction.



www.delano.lu

L'actualité luxembourgeoise au jour le jour en anglais

Delano, magazine mensuel pour la communauté anglophone et internationale au Luxembourg, a lancé son site Internet delano.lu, complémentaire au magazine, et qui suit l'actualité au jour le jour. Avec une structure simple, pour faciliter la navigation, www.delano.lu présente les

lions de sacs de caisse à usage unique ont pu être économisés depuis le début de l'action en 2004. Cette quantité énorme correspond à environ 500 ton-

nes de papier et 1.900 tonnes de plastique. Ces 1.900 tonnes de plastique représentent une épargne de plus de 4 millions de litres de pétrole. ■

Secteur brassicole

Brasserie de Luxembourg lance une nouvelle action «Free Music Download»



rist Office, a organisé *netrock*, le premier festival virtuel de musique online et participe à de nombreuses initiatives musicales locales et régionales.

Après avoir organisé avec grand succès l'action BBQ avec la Moutarderie de Luxembourg, Diekirch réitère avec une nouvelle action estivale pleine de fraîcheur et de bonne humeur. L'action *Free Music Download* propose le téléchargement gratuit de musique lors de l'achat de bières Diekirch. Pour une bouteille achetée, Diekirch offre un téléchargement gratuit, pour l'achat d'un pack de 6 x 33 cl, 6 téléchargements et pour l'achat d'un casier de 24 x 33 cl, 24 téléchargements.

Marque favorite des Luxembourgeois, Diekirch est la bière locale le plus souvent associée à la scène musicale du Grand-Duché. Comme la fameuse bière de la Brasserie de Luxembourg, la musique est synonyme de fêtes et de passion, de rencontres entre amis, de moments exceptionnels et conviviaux.

Depuis quelque temps, Diekirch est le partenaire favori des grands événements musicaux au Luxembourg. Ainsi, Diekirch soutient des concerts à la Rockhal, sponsorise le célèbre *Summer in the City* du Luxembourg City Tou-

Dans les points de vente, le consommateur reconnaîtra les packs et casiers de l'action *Free Music Download* à leur graphisme original plein d'effervescence, ainsi qu'à la grande campagne d'affichage. Tous les détails pour participer, sont expliqués sur les emballages. Grâce à Diekirch, l'été sera musicalement chaud! ■

Anniversaire

Charles Kieffer: 65 années consacrées au sport

Depuis 65 ans, Charles Kieffer a consacré toute sa vie à ses deux passions: l'image et le sport. Et ce n'est pas son âge, 90 ans, qui l'arrêtera! L'image, il en a fait son entreprise, puis un groupe, le groupe CK. Pionnier il l'est, visionnaire également. Dès le début de son parcours professionnel en 1946, il a su saisir les opportunités offertes par

les avancées technologiques pour diversifier ses activités et offrir à ses clients des services performants dans les divers domaines liés au traitement de l'image et des documents. Soucieux de favoriser les échanges entre les salariés, de veiller aux bonnes relations et de présenter aux clients des produits et services de qualité dans un environnement très agréable, il



a rassemblé, en 2002, la grande majorité des activités du Groupe en un site unique, le CK business Center à Leudelange. Pour assurer le meilleur avenir au Groupe, Charles Kieffer s'est entouré d'une équipe moderne, dynamique et compétente: Suzette Elsen-Mangen, directrice financière et communication, Joseph Frisch, directeur commercial, Bernard Hugo, directeur technique, Maurice Groben, directeur des ventes, et Patrick Mergen, directeur administratif et des ressources humaines.

Résolument tourné vers le futur, le Groupe CK propose à sa clientèle des produits et des services innovants et le savoir-faire des 145 collaborateurs, hautement qualifiés, qui œuvrent au quotidien dans les différents départements: Sport et Fitness, Repro 68, CK Reproplans, CK Audiovisuel, CK Imprimerie, CK Scanning, CK Postprint et CK image, sans compter le concept «all in one» CK Copy Consult et un service après-vente des plus performants, composé de 45 personnes. La confiance, le respect, l'excellence et l'innovation sont les valeurs de bonne gouvernance retenues par le Groupe CK afin d'assurer la pérennité de cette entreprise 100 % pour cent luxembourgeoise. Des valeurs qui portent leurs fruits puisqu'en 2010, le Groupe CK a affiché un chiffre d'affaires

de 25 millions d'EUR. On est loin des 30.000 LUF (750 EUR) présentés en 1946.

Cette totale réussite, Charles Kieffer la doit aussi à son esprit de compétition et à la recherche de performance qu'il a développés par le sport. Cette autre passion lui a naturellement inspiré «la gestion par la performance», qui est devenue la devise du Groupe CK. Tel un entraîneur attentif, il veille également à la bonne santé de ses salariés et à celle de toute la population luxembourgeoise en créant plusieurs structures au Grand-Duché: un parcours de fitness et un hall de tennis couvert, à Steinfort en 1970 – une première à Luxembourg –, le CK Sport Center de Kockelscheuer, le plus grand centre sportif de tennis indoor en Europe en 1980, et des Fitness Centers à Esch et à Bertrange/Strassen, respectivement en 1993 et 2008. Ce 65^e anniversaire est marqué par l'ouverture annoncée du Fitness Center au dernier étage du futur Cactus d'Esch-Lallange. Cette installation, entièrement climatisée, avec vue panoramique ouvrira ses portes en 2013 sur 2.500 m² de terrasse, saunas, bain turc, équipements fitness haut de gamme de dernière génération. Les usagers bénéficieront surtout des conseils éclairés d'entraîneurs très qualifiés. ■

Traitements des eaux

Accord scellé entre Epuramat et Black Opal Energy Services

Epuramat, le spécialiste des solutions efficaces pour le traitement des eaux et eaux usées

a annoncé qu'il vient de conclure un contrat de distribution portant sur plusieurs millions de dollars et plusieurs

EN BREF

dernières informations concernant les affaires courantes, le monde des affaires, le lifestyle et la culture. Les événements impliquant la communauté internationale bénéficient d'une couverture spécifique avec la mise en ligne de galeries photos. La rubrique phare de delano.lu est intitulée «Dix choses à faire cette semaine». La rédaction sélectionne pour vous les dix événements à ne pas manquer dans la semaine. Cette rubrique figure aussi au cœur de la newsletter hebdomadaire, envoyée tous les mardis. Des sujets d'actualité, des concours ou encore la présentation d'un restaurant la complètent. www.delano.lu comprend aussi des offres d'emploi, un guide gastronomique ou encore un répertoire des associations et clubs de la communauté internationale, ainsi que des administrations et autres liens utiles.



Sodexo

Les déchets organiques transformés en énergie

Précurseur dans le domaine de la réduction, du tri et de la collecte des déchets (organiques et non-organiques) dans ses restaurants, Sodexo a obtenu le label SuperDrecksKëscht pour ses premières exploitations il y a plus de 7 ans. Et aujourd'hui, l'ensemble de ses sites de restauration renouvellent leur certification chaque année. Depuis début 2010, pour aller encore plus loin dans cette démarche durable, Sodexo Luxembourg accompagne ses clients dans la mise en place d'un procédé de valorisation par bio-méthanisation des déchets organiques produits dans les restaurants. La bio-méthanisation est un processus naturel: le biogaz, ou bio-méthane, est le fruit de la fermentation de matières organiques animales ou végétales en l'absence d'oxygène. Le biogaz peut ensuite être utilisé directement comme combustible, ou transformé en électricité ou chaleur. Les résidus sont quant à eux, utilisés en agriculture pour la fertilisation des cultures. Au Grand-Duché, ce sont près de 75 % des sites Sodexo qui utilisent ce procédé de valorisation pour transformer plus de 1.000 tonnes de déchets par an. L'objectif de Sodexo Luxembourg est, à terme, de pouvoir valoriser l'ensemble des déchets produits par ses activités, en proposant à ses clients son expertise et un accompagnement dans la certification SuperDrecksKëscht et la valorisation des déchets organiques.



Valorlux

Pour la nature aussi, votre éco-sac vaut de l'or

Jusqu'au 17 septembre 2011, les consommateurs pourront rencontrer Ecowoman et Eco-man dans plusieurs magasins du Luxembourg. Ces super héros sont les personnages clés de la nouvelle campagne VALORLUX, destinée à sensibiliser et à récompenser les consommateurs qui utilisent et réutilisent leur éco-sac pour faire leurs achats. Ceci, dans le but de réduire l'achat de sacs à usage unique afin de préserver l'environnement et les ressources naturelles. Dès lors qu'il est muni d'un sac réutilisable en entrant dans un magasin participant à l'action, le client se voit récompensé d'un coupon qui lui permettra peut-être de gagner un bon d'achat de 20 EUR et de participer au tirage au sort dont le prix est un lingot d'or d'une valeur de 4.200 EUR.



Numericable

Deficom Telecom désormais aux commandes

Après quelques semaines de négociation, Numericable Belgique/Luxembourg appartient, à présent, au consortium d'investisseurs piloté par la société luxembourgeoise Deficom Telecom. Cette acquisition intervient en période de pleine croissance pour Numericable autant en Belgique qu'au Luxembourg. Deficom Telecom est une entreprise luxembourgeoise qui regroupe les groupes Deficom (société d'investissements spécialisée dans les secteurs de



EN BREF

la communication, des médias et des loisirs) et Altice (société d'investissements spécialisée dans le câble et les télécoms). Aujourd'hui, le capital de Numericable Belgique/Luxembourg est détenu à 40 % par Apax Partners (qui est un des leaders français du Private Equity) et à 60 % par Deficom Telecom. Grâce à l'ancrage local du consortium, Numericable pourra jouir de l'excellente connaissance des économies belges et luxembourgeoises de ses actionnaires. Ainsi, le câblo-opérateur entend jouer un rôle plus actif dans la consolidation de ce secteur qui reste localement très fragmenté. Cette acquisition n'aura aucun effet pour les clients. Afin d'assurer une excellente transition et de continuer à bénéficier du support technologique du premier câblo-opérateur français, des liens opérationnels avec Numericable France seront maintenus.

Shopping in Luxembourg
Troisième édition de la Luxembourg Shopping Map

Map vient de paraître. Il s'agit d'une aide pratique pour tous les consommateurs qui souhaitent s'orienter dans le paysage du shopping luxembourgeois. Elle est réalisée par l'équipe du projet Luxembourg, Pôle de commerce de la Grande Région en coopération avec la Fédération des Artisans et l'Horesca. Les principales villes et agglomérations, ainsi que les zones et centres commerciaux au Grand-Duché sont repris sur le fond d'une carte routière. La Shopping Map est disponible gratuitement dans de nombreux endroits tels que des hôtels, des campings, des bureaux de tourisme ou auprès de l'ONT et de la clc. Le tirage est de 75.000 exemplaires.

Lindab
Astron devient Lindab Buildings

Astron Building S.A. adopte la marque de sa société mère Lindab. Parallèlement à ce changement de marque, Astron Buildings S.A. change de nom et devient Lindab S.A.. Le changement de nom touche toutes les filiales européennes et n'entraînera pas de modifications dans l'activité ou les contrats de l'entreprise. Lindab bénéficie déjà d'une forte notoriété sur de nombreux marchés et il s'agit d'une étape importante dans le développement stratégique de Lindab pour renforcer la marque. Pour tous les clients et les partenaires, ce nouveau nom souligne clairement l'affiliation au puissant groupe Lindab. Ce changement est une action de communication: les compétences de base ne sont en aucun cas affectées par cette mesure. Chaque division et chaque partenaire sera au service d'une même marque, Lindab. De la même façon, les clients bénéficieront également des retombées de toutes les activités marketing du Groupe Lindab. Avec une seule marque puissante, tous les clients auront une meilleure compréhension de la gamme de services que Lindab peut apporter à leurs projets les plus importants et les plus complexes. Ce changement contribue à la stratégie de croissance des années à venir.



années avec Black Opal Energy Services. Black Opal a également confirmé la commande de plusieurs stations d'épuration d'eau «Box4Water». Ces installations clés en main seront utilisées pour traiter les eaux usées provenant de sites de travail distants au Canada. L'accord permettra à Epuramat de distribuer ses produits Box4Water pour les traitements des eaux usées au Canada, avec Black Opal Energy Services agissant comme fournisseur de services et comme un partenaire commercial local. Black Opal Energy Services a également confirmé la commande de plusieurs stations d'épuration de différentes tailles qui seront livrées au cours des prochains mois. Ces stations d'épurations de nouvelle génération se caractérisent par de nombreuses innovations, une capacité de traitement accrue ainsi qu'un confinement compact. S'exprimant sur le nouveau partenariat avec Black Opal, Bogdan Serban, PDG d'Epuramat, a déclaré: «Nous sommes heureux d'avoir signé ce nouvel accord de distribution avec Black Opal, ceci nous permettra de nous établir de manière solide sur le marché canadien. Nous voyons de réelles opportunités de croissance parce qu'il n'existe que très peu de solutions alternatives disponibles sur le marché du compact et de l'éco-

énergétique comparable au nôtre. Nous apprécions la confiance que Black Opal Energy Services nous a témoignée en nous accordant autant de commandes récurrentes.» Russell Entwistle, président de Black Opal Energy Services a ajouté: «Sans accès au système d'épuration public, les opérateurs de sites de travail distants dépensent beaucoup d'argent et de temps pour résoudre cette problématique. Le Box4Water d'Epuramat est une excellente solution qui offre en un seul bloc une solution complète, sur le terrain, très efficace en termes de coût d'exploitation et de consommation d'énergie et qui de plus ne nécessite pas d'adjuvant chimique. Nous sommes heureux de distribuer et d'utiliser les produits d'Epuramat en raison de leur efficacité, leur compacité et leurs avantages technologiques sur les offres actuelles.»

Client d'Epuramat depuis 2009, Black Opal a constamment fait croître sa flotte de stations d'épurations d'eau en conteneurs – Box4Water – d'Epuramat afin de faire face à la forte demande des sites d'exploitations forestière, minière et d'extraction pétrolière.



Communication web

e-connect: 10 ans, l'âge de raison?

L'agence de communication web e-connect, spécialisée dans la création et l'hébergement de sites Internet, fête cette année ses 10 ans d'existence sur le Grand-Duché de Luxembourg. En 2001, Tom Turping et Georges Gottal, cumulant déjà 10 ans de technique et

de passion pour les nouvelles technologies, décident de créer leur propre entreprise. La spontanéité de cette décision s'est faite en pleine bulle Internet. C'est une vraie période d'euphorie: le nombre d'abonnés connaît un envol fulgurant, l'adsl arrive en force et fera du haut débit une généralisa-

tion, et le nombre de sites web consultables est en progression constante. Entre 1997 et 2000, il est passé de 1 à 10 millions. Et l'engouement ne fait que croître. e-connect incarne les ambitions clés partagées par les fondateurs: être toujours à l'écoute de ses clients, allier le design à la technolo-

gie. Voilà la raison pour laquelle e-connect a développé son propre Content Management System, et a ainsi ajouté une corde à son arc, celui d'éditeur de logiciel web. D'un site de base à une plate-forme e-commerce, en passant par des blogs ou des portails, que le client soit une entreprise internationale, une PME, un commerçant de quartier ou une association, l'objectif d'e-connect a toujours été que chacun bénéficie d'un système performant, sécurisé, et adapté à ses besoins et à son budget.

Le succès de l'agence réside aussi dans son concept. En déménageant en 2008 pour ouvrir la 1^{re} web boutique au Luxembourg, «l'entrée libre» s'est complètement démocratisée. Le web n'a cessé d'évoluer. Les pages statiques ont fait place à des dispositifs de coproduction de contenus: wikis, blogs et microblogs, réseaux sociaux, plates-formes vidéo, web mobile... Grâce à ces derniers, l'internaute peut exprimer son expérience personnelle et la communiquer à un public potentiellement infini. Parallèlement,



le client se perd dans la multitude d'opportunités qu'offre le web. Le rôle de l'agence est de les filtrer pour les mettre en adéquation avec ses besoins ou ses objectifs. L'enjeu réside donc dans la mise en place de ces interactions et de

ces nouvelles technologies. C'est en gardant les pieds sur terre et en fourmillant d'idées de développement qu'e-connect continuera à satisfaire ses clients en restant pro-actif dans son domaine. ■

Entreprise familiale

La société Reckinger souffle sa centième bougie



Pour l'entreprise Reckinger, située dans le sud du pays à Ehlerange, l'année 2011 est éclairée par la centième bougie fêtant sa date de création. Entreprise familiale spécialisée en chauffage, sanitaire, ventilation, climatisation, électricité, Reckinger est aujourd'hui dirigée par la quatrième génération.

A la pointe de la technologie en chauffage, sanitaire, ventilation, climatisation et en industrie, Reckinger se situe parmi les premières entreprises dans son domaine d'activité au Grand-Duché de Luxembourg. Forte d'une expertise en études, en installations et en interventions, montage, dépannage et maintenance, l'entreprise familiale sait écouter

ses clients et satisfaire à leurs exigences. La préoccupation quotidienne des 160 salariés est de répondre à toutes les demandes avec le souci du détail, un suivi attentif, un contrôle à chaque étape des chantiers et une implication des directeurs dans la gestion des projets.

Pour ses clients professionnels comme pour ses clients particuliers, et forte de

sa longue tradition dans le domaine de l'énergie solaire thermique, Reckinger sait conseiller et choisir parmi les meilleurs fournisseurs et se charge également de faire les demandes de remboursement des subventions auprès des communes.

Egalement spécialisée en installations de production de vapeur, Reckinger est fière d'avoir participé à la réalisation des toutes nouvelles installations de production de Luxlait à Bissen. La récente Cité Judiciaire a été équipée en chauffage, ventilation et climatisation par Reckinger qui a aussi participé à la réalisation de chantiers d'envergure en chauffage et sanitaire comme le campus Geesseknappchen à Luxembourg, les bâtiments Emile Weber à Canach, l'école et le centre sportif de Belair, l'école de Bonnevoie, la patinoire de Kockelscheuer... Autre grand chantier en cours, la Cour

des comptes européenne. Les installations de production et de distribution d'air comprimé font également partie du savoir-faire de l'entreprise Reckinger pour les industries, les hôpitaux, les stations-services, tout comme les installations de froid commercial et industriel pour les supermarchés par exemple. Reckinger réalise encore des installations de lutte anti-incendie et sprinklers, notamment dans les parkings et les grands bâtiments. Plus globalement, Reckinger équipe en moyenne 500 appartements par an et ces dernières années, ce sont plus de 1.000 appartements pour le Fonds pour le Développement du Logement et de l'Habitat qui ont été réalisés. En 2011, Reckinger a été la première entreprise luxembourgeoise à recevoir le label Trinkwasser Profi décerné par l'un des leaders du traitement de l'eau

sur le marché allemand, BWT. Reconnue pour son savoir-faire dans le domaine des adoucisseurs, doseurs et autres systèmes de contrôle de la qualité de l'eau potable, l'entreprise Reckinger est le partenaire privilégié de BWT pour la Grande Région.

Pour satisfaire davantage ses clients, Reckinger expose sur 500 m² un grand choix de modèles de sanitaire dans le hall d'exposition du Baucenter Decker-Ries à Esch-sur-Alzette.

Avec un portefeuille de plus de 13.000 clients, l'année 2010 a généré un chiffre d'affaires de 18 millions d'EUR. Une belle évolution marque l'histoire de cette entreprise familiale qui a su pérenniser ses activités au fil des décennies. ■

Transport express

DHL délaisse l'aéroport du Findel pour la Place du Glacis



DHL Express a célébré récemment son trentième anniversaire d'existence au Grand-Duché en présence de Jeannot Krécké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur et de Claude Wiseler, ministre du Développement durable et des Infrastructures. Au cours de cette soirée festive qui a réuni plus de 350 personnes au centre culturel Tramschapp, Erik Hermans, managing director de DHL Express Luxembourg a rappelé l'attachement de DHL à une présence forte sur notre territoire. En effet, avec plus

de 140 employés, DHL est de loin l'entreprise de transport express la plus développée du Luxembourg.

Autre caractéristique, DHL Express utilise l'aéroport du Findel pour une liaison quotidienne avec le centre de tri européen de Leipzig. Cette ligne aérienne permet une connectivité inégalée avec les autres continents ainsi que des enlèvements tardifs pour les clients luxembourgeois. John Pearson, CEO DHL Express Europe, également présent à la soirée, a précisé que «le groupe continuera à supporter ces initiatives qui répondent à des

attentes légitimes de nos clients». Contrairement à la rumeur qui circulait, «la présence insolite et symbolique d'un Fokker DHL sur le parking du Glacis était prévue de longue date et n'avait aucun rapport avec les problèmes rencontrés sur le tarmac de l'aéroport du Findel», a expliqué Michel Lamballais, marketing manager chez DHL Luxembourg. Placer un avion au Glacis est certes surprenant mais il symbolise la volonté de DHL Express d'être au plus près de ses clients avec le service le plus adapté à leurs besoins.

Comparant le démarrage de l'entreprise dans un appartement du Limpertsberg en 1981 et les locaux actuels de Contern, Erik Hermans a constaté l'étendue du chemin parcouru. Fidèle à la philosophie de l'entreprise, il a ensuite précisé que cet anniversaire n'était qu'une nouvelle étape dans l'histoire de DHL au Luxembourg et que bien d'autres pages restent à écrire. «Ain't no mountain high enough», annonce la nouvelle campagne de communication du groupe présentée lors de la soirée. Un refrain qui montre bien l'ambition qu'a DHL pour le service à ses clients et son propre développement local. ■

Beauté et efficacité énergétique: le pari gagnant

Les qualités de Vertigo ont fait une nouvelle conquête. Le cabinet d'avocats AMMC Law est sur le point de quitter les locaux qu'il occupe avenue Marie-Thérèse depuis trois ans, pour emménager dans le bâtiment Polaris de Vertigo. L'an dernier, ce cabinet en forte croissance s'est trouvé confronté à un problème d'espace. Les avocats ont cherché sans succès dans le centre-ville et le Kirchberg est trop institutionnel et trop impersonnel à leurs yeux. C'est finalement à la Cloche d'Or qu'AMMC Law va établir ses nouveaux locaux, au sein de l'ensemble Vertigo, qui totalise 24.300 mètres carrés de bureaux répartis sur deux bâtiments de quatre niveaux chacun, Polaris (15.900 m²) et Naos (8.400 m²). L'architecture privilégie les surfaces vitrées propres à garantir le maximum de lumière naturelle. L'aménagement intérieur haut



de gamme permet un excellent ratio d'occupation, tandis que l'atrium couvert transmet son énergie au hall d'accueil et aux espaces de bureaux.

L'immeuble est également certifié Haute Qualité Environnementale (HQE), un label qui assure aux occupants que les techniques mises en œuvre sont efficaces, sur le plan énergétique en particulier. La démarche HQE vise à améliorer la qualité environnementale des bâtiments, c'est-à-dire à offrir des ouvrages sains et confortables dont les impacts sur l'environnement, évalués sur l'ensemble du cycle de vie, sont les plus maîtrisés possibles.

Vertigo a déjà séduit plusieurs entreprises, notamment Bank of New York Mellon et Alliance Bernstein. Beauté intérieure et extérieure, quartier en pointe, voisins prestigieux, Marjorie Allo et Christophe Maillard ont également été convaincus par Vertigo au point de souscrire un bail de neuf ans.

■



La Fiduciaire Centrale du Luxembourg s'appuie sur une expérience de 35 ans dans les domaines de la fiscalité, de la comptabilité et de la création d'entreprises.

Fiduciaire Centrale du Luxembourg S.A.

- tenue de la comptabilité
- expertise comptable
- conseil fiscal
- structure et restructuration d'entreprises
- conseil en succession

Fiduciaire Centrale - Service Salaires et Social

- service Ressources Humaines
- établissement des fiches de salaires
- audit social

4, rue Henri Schnadt • L-2530 Luxembourg
Tél.: 40 37 27 1 • Fax: 40 37 23
www.ficel.lu



Senioren

Marktchancen im Tourismus mit Best Agers (2)

2012 setzt das luxemburger Tourismusministerium gemeinsam mit dem Office National du Tourisme auf Best Agers als wichtige Zielgruppe für den einheimischen Tourismus. Touristiker sollten sich jedoch davor hüten, die Wünsche und das Kaufverhalten der Best Agers welche in den 1950 Jahren geboren wurden, mit bspw. jenen der Generation 70+ gleichzusetzen. Im Gegensatz zu älteren Senioren verfügen die Nachkriegsgeborenen in der Regel über eine sehr hohe Reiseerfahrung, und eine dementsprechend hohe Erwartungshaltung gegenüber der dargebotenen Qualität.

Studien zeigen, dass die Erfahrungswerte aus der Jugend (die „68er-Generation“: Freiheit, sexuelle Revolution und Unabhängigkeit) nach wie vor Lebensart und Konsumverhalten der Baby-Boomers mitprägen. In Bezug auf die Nachfrage für Reiseangebote ist festzustellen, dass anspruchsvolle, hochwertige Reisen und Servicequalität in allen Bereichen gefragt sind; dazu

zählt auch eine kompetente Kundenberatung, weshalb das Internet zwar zur Reisevorbereitung und Information genutzt wird, die eigentliche Buchung jedoch lieber im Reisebüro durchgeführt wird. Sehr gut ausgebildetes Fachpersonal ist deshalb unerlässlich um in diesem Kundensegment erfolgreich zu sein, zumal mehrheitlich Angebote bevorzugt werden, die auf individuelle Wünsche zugeschnit-

ten sind. Generell gilt gerade für die jüngeren Senioren, dass sie weiterhin vorzugsweise in Reisegruppen unterschiedlicher Altersklassen reisen möchten, also eine „Alters-Ghettoisierung“ bei Reisen strikt ablehnen.

Servicequalität und Exklusivität sind wichtige Features für die Zielgruppe: beispielhaft angeführt seien hier spezielle „First-Class“-Busreisen mit besonders hohem Reisekomfort.

■ Eine veränderte Lebensempfindung

Viele Dienstleister haben sich fortan die Erschließung der attraktiven Zielgruppe 60+ auf ihre Fahne geschrieben, ohne oftmals ausreichend über deren Bedürfnisse informiert zu sein; nachfolgend deshalb einige Besonderheiten „biologischer Natur“, deren Kenntnis speziell im Gastgewerbe essenziell sein dürfte:

- Ältere Reisende haben ein verändertes Farbempfinden, eine höhere Blendempfindlichkeit und eine geringere Tiefenwahrnehmung. Dies spielt eine Rolle für Hotelarchitekten, sei es für die farbliche Gestaltung der Zimmer, die Länge der Hotelflure oder die Gang- und Zimmerbeleuchtung.
- Bewegungen werden schwerer für Ältere: Shuttle-Service, bzw. Parkplätze in direkter Nähe der Unterkunft sind unverzichtbar. Aufgrund der Angst vor Stürzen ist das Blickfeld älterer Menschen tiefer platziert, weshalb Hinweisschilder, Plakate u.ä. so niedrig wie möglich angebracht werden sollten.
- Das Hörvermögen älterer Menschen lässt nach, weshalb es zu Verständigungsproblemen akustischer Natur kommen kann. In diesen Situationen ist Geduld seitens der Dienstleister angebracht.
- Kraftverlust: ein zu starker Händedruck wird oft als schmerzhaft empfunden. Auch die Wahl des Geschirrs (Tassen u.ä.) oder der Türgriffe (Klinke besser als Knauf) spielt eine Rolle.

In Frankreich schreibt der Gesetzgeber vor, dass alle neu errichteten Wohnblöcke barrierefrei sein müssen, also behindertengerechte Zufahrtswege und Einrichtungen aufweisen müssen. Für die Hotellerie gilt dort, dass ein Mindestanteil an Zimmern pro Stockwerk behindertengerecht errichtet sein muss. In Luxemburg besteht bislang keine derartige Verpflichtung, jedoch werden die Hotels über den Fünfjahresplan des Tourismusministeriums unterstützt, in barrierefreie Infrastruktur zu investieren. Mögliche Verbesserungen, die ein Hotelier durchführen kann, sind die Verbreiterung der Flure im Erdgeschoss, die Einrichtung eines Fahrstuhls, der komplette Umbau

und die Renovierung eines oder zwei Hotelzimmer in einer ersten Phase. Auch die Einrichtung von Rampen, um Bar und Restaurant zu erreichen, oder der Tiefbau der Rezeption sind mögliche Verbesserungsmaßnahmen, um recht kostengünstig einen ersten Schritt in Richtung barrierefreies Hotel zu realisieren.

Allerdings muss sich der Hotelier ebenfalls bewusst sein, dass es nicht immer leicht ist, obligatorische Sicherheitsmaßnahmen mit barrierefreier Einrichtung zu vereinen: so ist es bspw. schwierig, Brandschutztüren so umzubauen, dass sie behindertengerecht bedienbar sind.

Generell möchten die Seniorenreisenden möglichst selbständig bleiben, haben ein erhöhtes Sicherheitsbedürfnis und streben nach hohem Komfort. Abholservice, tadellose Hygiene, freundliche und geduldige Beratung, lange Frühstückszeiten und Bedienung während des Frühstücks sind wesentliche Aspekte in punkto Servicequalität, die Senioren von einer Unterkunft erwarten. Für individualisierten, hochwertigen Service ist diese Kundengruppe auch bereit, mehr zu zahlen. Fachkompetenz wird als selbstverständlich angesehen, ebenso wie Höflichkeit, Aufmerksamkeit, Achtung vor dem Alter und Empathie. Körperlichen Schwächen der Senioren steht meistens eine höhere geistige Leistungsfähigkeit im Vergleich zu Jüngeren gegenüber, weswegen sich Dienstleister davor hüten sollten, pauschal zu urteilen, und nicht zu differenzieren zwischen Stärken und Einschränkungen. Hier gibt es in Luxemburg bereits gute Ansätze welche zu weiteren Partnerschaften führen sollen: Help und Hëllef doheem sind auch bereit ihre Dienstleistungen im Hotel anzubieten. Das Label „Eurewelcome“ und das „Servicequalit it L tzebuerg“ Label „Q“ des Tourismusministeriums weisen in diese entscheidende Richtung. Das Projekt 3,2,1 Vakanz der oeuvre du Tricentenaire ist ein weiterer potentieller Partner für Produktgestaltung. Im Bereich der Preisgestaltung werden u.a. Einzelzimmer ohne Aufpreis, sowie spätere Auscheckm oglichkeit ohne Zusatzkosten erwartet.

Die Ausstattung des Hotelzimmers und des Restaurants muss oben genannten physischen Einschränkungen Rech-

nung tragen: lesbare Fernbedienung, Telefonw ahlscheibe und Speisekarten; Leuchtschalter; helle, blendfreie Lampen; große, barrierefreie Bäder ohne Rutschgefahr u. .

Wer noch präziser die individuellen Wünsche der Seniorenreisenden erkunden möchte, sollte sich bewusst sein, dass G astebefragungen oftmals nicht sämtliche Anforderungen aufdecken. Dies gilt im besonderen für Aspekte im Bereich körperlicher Einschränkungen, da hier oftmals eine Schamgrenze mitspielt. Ähnlich verhält es sich mit der Kundenansprache: wer für die Zielgruppe Senioren werben möchte, sollte in jedem Fall den Begriff Senioren vermeiden, sondern vielmehr den Nutzen hervorstreichen, d.h. Angebote hervorheben, die auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe zugeschnitten sind, und diese auch dementsprechend bewerben.

■ Soft und well-being muss es sein!

Da das Segment der Senioren nicht homogen ist, ist es schwierig Kriterien für die Aufnahme in die Kataloge der Reiseveranstalter zu definieren. Das Segment der „Best Ager“ zieht beispielsweise eher All-inclusive-Formeln mit einer „soften“ Animation vor. Dagegen entscheiden sich die älteren Senioren eher für eine familiäre Struktur mit Halbpension und weniger Animation (z.B. Bingoabende).

Beliebteste Freizeitaktivitäten der Generation 50+ sind: Kulinarik, Wandern, Radfahren und Inanspruchnahme des Kulturangebotes (Konzerte, Tanz) Shopping, dazugeh orend der Erwerb regionaler Produkte (vorzugsweise auf Märkten). Zusammengefasst werden können diese Attribute unter dem Stichwort „Genießen“.

Well-Being-Konzepte kommen generell gut bei Senioren an, da diese ein größeres Gesundheitsbewusstsein entwickelt haben als die jüngere Generation. Eine Schnellrestaurant-Kette hat in diesem Geschäftsfeld in Zusammenarbeit mit einem Ern ahrungsinstitut Info-Karten für sämtliche Speisen eingeführt, die Auskunft geben über die Nahrungszusammensetzung samt Ernährungspyramide.

Auch für Thermalbäder, Wellnessabteilungen von Hotels sowie Sportzentren lassen sich attraktive Konzepte entwickeln.

Allen obengenannten Konzepten gemein ist, dass ihre Umsetzung in der Regel nicht mit übermäßig hohen Kosten verbunden ist, was sie auch für kleine und mittelgroße Hotelbetriebe attraktiv macht. Doch auch für Hotels abseits renommierter Thermalbäder dürften sich solche Investitionen lohnen, denn gesunde Ernährung, Wellness und Anti-Stress-Programme liegen definitiv im Trend. Auf ernährungsbewusste Gastronomie mit Bio-Produkten zu setzen, kann sich für den Betrieb mittelfristig auszahlen, da er mitunter einen Imagegewinn gegenüber der Konkurrenz, und einen Mehrwert für seine Kunden erzielen wird, trotz der anfänglich höheren Kosten, welche der Einkauf von Bio-Produkten mit sich zieht.

■ Verkaufstechnik

Die heutige „silberne“ Generation fühlt sich jünger und moderner denn je, die „Baby-Boomers“ können fast schon als Subkultur betrachtet werden. Ihre Inspiration beziehen sie mehrheitlich über Zeitungen, Zeitschriften und Fernsehreportagen; Außenwerbung

ist weniger geeignet, diese Zielgruppe anzusprechen. Generell empfiehlt es sich, in der Werbung die Senioren nicht über ihr Alter, sondern über ihre Interessen anzusprechen.

Jüngere Senioren (Baby-Boomers) nutzen ebenfalls sehr stark das Internet, teilweise auch zur Buchung; für ältere Senioren dient das Internet primär als Orientierungs- und Informationsquelle. Der eigenen Reiseerfahrung und dem Feedback von Bekannten wird jedoch generell eine größere Bedeutung beigemessen.

In Bezug auf die Nachfrage für Reiseangebote ist festzustellen, dass anspruchsvolle, hochwertige Reisen und Servicequalität in allen Bereichen gefragt sind; dazu zählt selbstverständlich eine kompetente Kundenberatung, weshalb das Internet zwar zur Reisevorbereitung und Information genutzt wird, die eigentliche Buchung jedoch lieber im Reisebüro durchgeführt wird. Sehr gut ausgebildetes Fachpersonal ist deshalb unerlässlich um in diesem Kundensegment erfolgreich zu sein, zumal mehrheitlich Angebote bevorzugt wer-

den, die auf individuelle Wünsche zugeschnitten sind.

So sind es denn auch die hoch spezialisierten Reisebüros, die ihre Umsätze in Zeiten politischer und wirtschaftlicher Umwälzungen stabilisieren konnten, was maßgeblich auf die Güte ihres Kundenservices und der Angebotspezialisierung zurückzuführen sein dürfte.

Bei der Reiseplanung wird Wert gelegt auf leicht verständliche, übersichtliche Information, die den konkreten Nutzen in den Vordergrund stellt. Prospekt- und Internetseitengestaltung müssen diesem Faktor Rechnung tragen, indem der Blick auf das Wesentliche gerichtet wird: die Information muss transparent und gut strukturiert aufbereitet werden.

Die ihnen zur Verfügung stehende Zeit macht die Senioren besonders empfindlich für Rabattaktionen und Sonderangebote. Der Preis spielt demnach eine nicht zu unterschätzende Rolle, auch bei der Reiseplanung, in welche die Senioren oftmals ihre Kinder und Enkelkinder mit einbeziehen, und die sie gewissenhaft durchführen. ■

Office National du Tourisme

Tel.: (+352) 42 82 82 29 – E-mail: accueil@ont.lu – www.visitluxembourg.lu

Grand-Duché de Luxembourg

Les Ardennes luxembourgeoises... Naturally yours

Située dans la partie Nord du Grand-Duché de Luxembourg, facilement accessible en voiture ou en train depuis la capitale, la région des Ardennes luxembourgeoises accueille tous les amateurs des grands espaces, d'histoire ou encore de bonnes tables.

Depuis plus de 2 ans maintenant, l'Office Régional du Tourisme des Ardennes Luxembourgeoises (Ortal) s'engage activement pour le développement touristique de cette partie du pays. L'un des grands points d'action

est l'édition de guides d'informations touristiques régionaux. Ces brochures sont publiées en 4 langues et sont disponibles gratuitement dans les bureaux des Syndicats d'Initiative de la région, ainsi que directement auprès de l'Ortal à Wiltz.

Ardennes Info est «La» brochure générale regroupant tous les sites naturels et culturels à visiter. L'agenda régional – What's On 2011 – est une édition annuelle qui reprend les visites guidées, concerts, fêtes populaires, et plus encore.

Dans le cadre de la stratégie de promotion nationale pour l'année 2011, qui vise une meilleure mise en valeur de l'offre en matière de cyclotourisme, l'Ortal a mis en place toute une panoplie de nouveautés. Entre autres, une nouvelle carte en format A2 a été éditée. Légèrement plastifiée et reprenant les 16 pistes VTT balisées qui sillonnent les étendues de nos forêts, cette carte est parfaitement adaptée à un usage «sportif» et facilite l'orientation des cyclistes au cours de leur tour en vélo. Pour des informations plus détaillées sur les différents circuits,



une brochure complémentaire – All you can bike – a été réalisée.

Pour tous ceux qui sont à la recherche d'aventures guidées, la saison 2011 aura de quoi combler leurs envies: avec un guide VTT local, les tracés les plus

insoupçonnés des Ardennes pourront être découverts durant les mois de juillet et août.

Fort d'une équipe de guides touristiques certifiés par la Chambre de Commerce, l'Office Régional du Tourisme

assure en plus l'organisation de guidages sur un grand nombre de sites exceptionnels, tels que le Musée de la draperie et de la ville d'Esch-sur-Sûre, le sentier sonore à Hoscheid, la ville et du château de Vianden et bien d'autres encore. ■

Si vous souhaitez en savoir plus sur ces publications, n'hésitez pas à prendre contact avec:

Office Régional du Tourisme des Ardennes Luxembourgeoises

Villa Simon – 8, Avenue Nicolas Kreins – L-9536 Wiltz

Tél.: (+352) 26 95 05 66 – E-mail: info@ortal.lu – Web: www.ardennes-lux.lu

WIRTSCHAFTSAUSKUNFTE 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 RECouvreMENT DE CRÉANCES

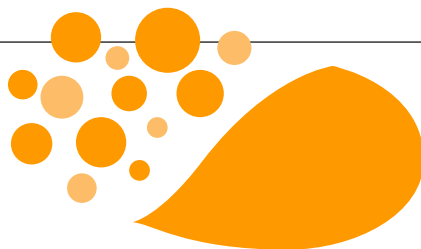
Solutions spécifiques pour améliorer le
risk-management de votre entreprise

seit/depuis 1879

Creditreform

Unternehmen Sie nichts ohne uns





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, le site www.bourse-entreprises.org a été mis en place.

Afin d'obtenir toutes les informations relatives aux différentes offres, il vous suffit de vous inscrire via la rubrique «Acquisitions».

Horeca		Commerce de détail		Services	
Ouest		Nord		Sud	
<p>Réf C2312: Vends fonds de commerce, restaurant, 36 couverts, 16 places sur terrasse, axe Luxembourg-Arlon.</p> <p>Réf C1901: Vends fonds de commerce, 60 couverts, cuisine traditionnelle, emplacement touristique Vallée des 7 Châteaux, grande terrasse, parking privé.</p> <p>Réf C2273: Vends Sandwicherie, petite restauration. Emplacement dans zone industrielle.</p>		<p>Réf C549: Vends fonds de commerce de magasin de vêtements pour femmes.</p> <p>Réf C1900: Vends fonds de commerce de maroquinerie grandes marques.</p> <p>Réf C1906: Vends fonds de commerce, vente de bijoux et montres fantaisie ainsi que divers accessoires (sacs à mains, portefeuilles etc.)</p> <p>Réf C540: Vends fonds de commerce d'une boutique de vêtements pour dames et hommes avec corner Lacoste.</p>		<p>Réf C548: Vends parts sociales et le fonds de commerce de magasin de vêtements pour femmes et hommes. Le commerce existe depuis 25 et se situe en plein centre ville.</p> <p>Réf C543: Vends fonds de commerce d'un magasin de gadgets, bonbonnières, imprimés et de cadeaux.</p> <p>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.</p>	
Centre		Centre		Nord	
<p>Réf C539: Vends fonds de commerce d'un café (brasserie) avec petite restauration, 40 couverts, cuisine française traditionnelle.</p> <p>Réf C2371: Vends fonds de commerce de débit de boissons alcooliques et non-alcooliques.</p> <p>Réf C2369: Vends café avec petite restauration équipé: bar, tables, fauteuils et petite réserve. A voir: bel emplacement, très lumineux.</p> <p>Réf C1888: Cessation des parts d'une société d'achat/vente et import/export de matériel informatique. Représentant des marques Samsung et Canon.</p>		<p>Réf C550: Vends fonds de commerce de cachets et accessoires, plaques gravées ainsi que des articles de publicité.</p> <p>Réf C541: Vends fonds de commerce d'une librairie technique et scientifique. Edition de livres et de revues juridiques. Agence d'abonnement.</p> <p>Réf C2370: Vends fonds de commerce de bijoux fantaisie et de vêtements.</p> <p>Réf C2368: Vends fonds de commerce de négoce de chocolat. Cellule de 62m² dont +/- 15m² de cuisine équipée, évier eau chaude. A céder sans les meubles ou à discuter si reprise chocolat.</p> <p>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.</p> <p>Réf C2265: Vends fonds de commerce de magasin de vêtements pour femmes.</p> <p>Réf C1832: Vends fonds de commerce de magasin d'articles diététiques.</p>		<p>Réf C1873: Vends entreprises de vente et d'installation de Chauffages, Climatisations et Sanitaire.</p>	
Sud		Est		Centre	
<p>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.</p> <p>Réf C544: Vends fonds de commerce d'un café avec 50 places assises au total et une mezzanine pour réunions privées.</p>		<p>Réf C2391: Vends fonds de commerce d'un restaurant avec 60 couverts + terrasse avec 20 couverts, cuisine méditerranéenne, avec un four à pizza à bois. Emplacement plein centre ville touristique. Etablissement en pleine activité.</p>		<p>Réf C546: Vends société de transport de marchandises avec véhicules dont la masse maximale autorisée au sol n'excède pas 3,5 tonnes.</p> <p>Réf C537: Vends fonds de commerce ayant pour objet la vente et l'installation du matériel pour le secteur Horeca.</p>	
Est		Autre		Sud	
<p>Réf C2391: Vends fonds de commerce d'un restaurant avec 60 couverts + terrasse avec 20 couverts, cuisine méditerranéenne, avec un four à pizza à bois. Emplacement plein centre ville touristique. Etablissement en pleine activité.</p>		<p>Réf C542: Vends magazine mensuel «Guide Immobilier» de +/- 35 annonces d'une page/numéro et +/- 300 petites annonces photo/numéro.</p>		<p>Réf C545: Vends fonds de commerce/parts sociales d'une société exerçant le commerce de sel (distribution de sel).</p>	

Pour tout renseignement complémentaire, la Chambre de Commerce reste à votre disposition
Tél.: (+352) 42 39 39-338 – E-mail: bourse@cc.lu – Personnes de contact: Blazenka Bartolovic et Laurent Koener



**ENTREPRISE
SOCIALEMENT
RESPONSABLE**



LES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES S'ENGAGENT. ET VOUS ?

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises, à travers son institut INDR, se propose d'accompagner les entreprises dans leur développement de Responsabilité Sociale des Entreprises dans les 3 domaines d'intervention qui sont le social, l'environnement et la gouvernance.

Pour ce faire, l'INDR a créé le label ESR – Entreprise Socialement Responsable - qui permet aux entreprises de formaliser leurs efforts en la matière et de communiquer leurs réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur.

Suivez le mouvement de la responsabilité sociale des entreprises ! Pour plus d'informations : www.indr.lu

iINDR

INSTITUT NATIONAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES



Le présent label est soutenu par le programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013), le Ministère de la Famille et de l'Intégration et a été réalisé en collaboration avec Deloitte.





Votre partenaire pour la réussite

Chaque mois, *Merkur* vous présente sur cette page deux collaborateurs/-trices de la Chambre de Commerce. L'idée de cette 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.



■ Isabel Goncalves

Opératrice Appui logistique et Accueil,
Service Immeuble

Isabel travaille en tant qu'opératrice auprès du Service Immeuble de la Chambre de Commerce. L'objectif principal du poste d'Isabel est d'apporter un appui logistique au sein de l'équipe chargée d'organiser les divers événements à la Chambre de Commerce. Au quotidien, Isabel prépare les salles de réunion et accompagne les visiteurs à leurs lieux de rendez-vous. Elle fait également la répartition et la distribution du courrier de manière occasionnelle et participe à l'archivage des documents. Isabel a toujours le sourire et sa bonne humeur ne la quitte jamais. Elle déclare

apprécier la diversité des missions que ce poste lui procure et les contacts avec les collaborateurs et les visiteurs sont souvent très chaleureux. Côté loisirs, Isabel aime se ressourcer en famille et se plonge avec délice dans la lecture d'un bon livre. Elle se dit également passionnée par la mode.



■ Olivier Lang

Attaché, Luxembourg School for
Commerce (LSC)

En tant qu'attaché auprès de la Luxembourg School for Commerce, l'organisme de formation de la Chambre de Commerce, Olivier cerne et analyse les besoins en formation des entreprises luxembourgeoises et les concepts de formation professionnelle continue

qui en découlent. Il participe à la promotion de la formation tout au long de la vie. Il conseille et oriente les clients et assiste les entreprises pour les aspects légaux et réglementaires liés à la formation. Au quotidien, Olivier assure une mise à jour des formations récurrentes. Il développe et met en pratique de nouveaux concepts et projets de formation en assurant une veille régulière des tendances et des besoins des entreprises luxembourgeoises en matière de formation. Les domaines de formation suivis par Olivier comprennent entre autres la gestion d'entreprise, la logistique, les formations sectorielles pour l'industrie et le commerce, l'environnement et l'énergie, la qualité et la normalisation, ainsi que les Bachelors of Arts «Business Administration» et «Banking & Finance». La LSC poursuit la réorganisation de son offre de formation sur trois niveaux: initiation, perfectionnement et expertise. Ainsi une panoplie de formations spécifiques verront le jour à partir de 2012 et s'ajouteront aux formations existantes. D'autres domaines,

tels la stratégie d'entreprise, la logistique, le management environnemental et énergétique, le management de la qualité et la normalisation constituent des créneaux à forte valeur ajoutée pour la compétitivité et la pérennité des entreprises luxembourgeoises et des formations spécifiques compléteront graduellement l'offre existante de la LSC. «On ne cesse d'apprendre, au niveau personnel et au niveau professionnel. Les contacts avec les organismes de formation, les représentants d'entreprises et les acteurs nationaux et internationaux sont très enrichissants. Par ailleurs, la satisfaction des participants après une formation qui a répondu à leurs attentes est très gratifiante», affirme Olivier sans détour. Après une semaine de travail bien remplie, Olivier aime se détendre avec un bon livre ou un bon film et pratique régulièrement la marche à pied et la natation. Il aime partir à la découverte du monde, pour s'immerger dans une nouvelle culture, apprendre, écouter... une manière pour lui de s'enrichir grâce à de nouvelles rencontres.

« Vous êtes dirigeant d'entreprise?
Avez-vous déjà pensé à vous faire mentorer? »



REJOIGNEZ-NOUS !

PARTICIPEZ AU PROGRAMME BUSINESSMENTORING:

- ✓ Apprenez au contact d'un dirigeant expérimenté (mentor)
- ✓ Prenez du recul et découvrez de nouveaux angles de vue pour aborder le pilotage de votre activité
- ✓ Perfectionnez vos compétences de gestionnaire
- ✓ Améliorez votre capacité à prendre des décisions

DÉJÀ 15 ENTREPRENEURS ACCOMPAGNÉS... POURQUOI PAS VOUS?

Découvrez leurs témoignages sur www.businessmentoring.lu

**PROGRAMME D'ACCÈS GRATUIT, ENCADRÉ PAR DES
RÈGLES D'ÉTHIQUE ET DE CONFIDENTIALITÉ**



MODALITÉS DE PARTICIPATION

Inscription et critères de sélection sur www.businessmentoring.lu
Dépôt de candidature en ligne jusqu'au **15 septembre 2011**

CONTACT

info@businessmentoring.lu
Rachel Gaessler ou Guylaine Hanus

PARCE QUE RIEN NE PEUT REMPLACER L'EXPÉRIENCE !

BusinessMentoring est piloté par la Chambre de Commerce,
garante de la méthodologie et du bon déroulement du programme.



EXPORTAWARD

PARTICIPEZ AU NOUVEAU CONCOURS
POUR PME EXPORTATRICES

↓ INFORMATIONS



Export Award est une nouvelle initiative lancée par la Chambre de Commerce et l'Office du Ducroire qui récompensera dès 2011 les PME s'étant distinguées par une réussite remarquable dans leur politique de conquête de marchés étrangers.

Le prix a pour objectif de stimuler le développement des entreprises et l'économie luxembourgeoise en encourageant les PME nationales à promouvoir leurs biens et services vers des marchés à l'étranger.

→ **Trois prix d'une valeur de 15.000, 10.000 et 5.000.- EUR attendent les vainqueurs!**

Les entreprises souhaitant participer au nouveau concours ont jusqu'au 1^{er} octobre pour déposer leur dossier de candidature.

→ Plus d'informations sur: www.exportaward.lu

