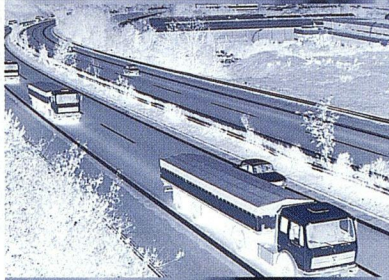


# Merkur

de letzebuenger

# Merkur

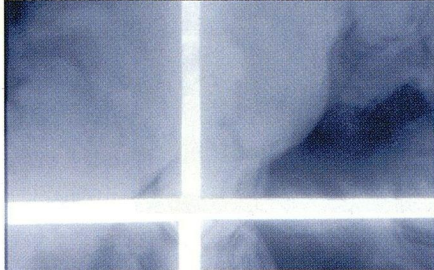
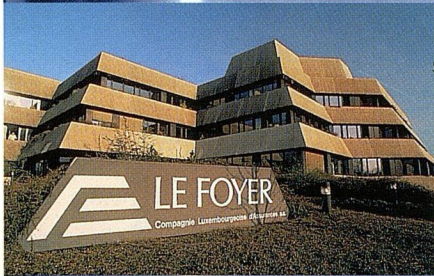


CHAMBRE DE COMMERCE

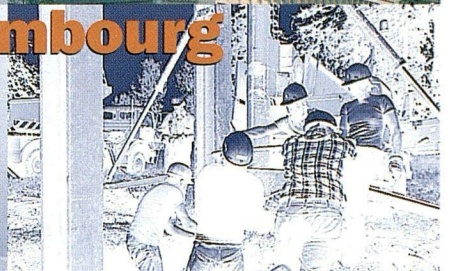
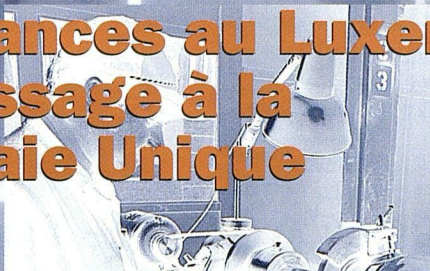
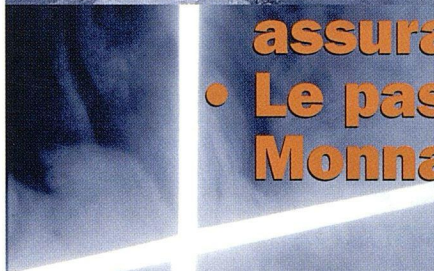


DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

1 • 96



- **Le marché des assurances au Luxembourg**
- **Le passage à la Monnaie Unique**



# Construisons l'avenir ensemble



La Banque Générale du Luxembourg est devenue, grâce à sa large confiance dans le potentiel de ses clients, la banque privilégiée du commerce, de l'artisanat et de l'industrie luxembourgeois, secteurs où elle occupe une place prépondérante.

Chaque idée, chaque projet soumis sont analysés à fond et les experts de

la Banque Générale du Luxembourg n'hésitent point à innover afin de trouver les meilleures réponses dans l'intérêt du client.

Contactez le gérant de l'agence la plus proche de la Banque Générale du Luxembourg.

Nous construisons l'avenir ensemble !



**BANQUE GÉNÉRALE DU LUXEMBOURG**

27, AVENUE MONTEREY, L-2013 LUXEMBOURG TÉL.: 47 99-1

# “Maastricht bis” eine vitale Notwendigkeit?

Der Vertrag über die Europäische Union oder Maastrichter Vertrag hat, seit seiner Ratifizierung im Jahre 1992, der europäischen Integration einen neuen und dynamischen Impuls gegeben. Einerseits, hat er das Datum für die Verwirklichung der europäischen Wirtschafts- und Währungsunion festgelegt, und, andererseits, strebt er die Gründung einer politischen Union an. Seine Väter haben einen qualitativen Sprung vorausgesagt, um somit das Stadium des EU-Binnenmarktes zu überschreiten.

Der Maastrichter Vertrag sieht daher vor, daß von 1996 an, eine Regierungskonferenz erwägen soll, welche Ergänzungen und Änderungen nach der Analyse der ersten Bilanz unbedingt notwendig sind und welche Ziele in Zukunft verfolgt werden sollen. Da die Arbeiten und die Schlußfolgerungen der Regierungskonferenz einen direkten Einfluß auf die Durchführung der europäischen Wirtschafts- und Währungsunion, und insbesondere auf die Verhandlungen zum Beitritt der osteuropäischen Länder haben, ist es wichtig bis spätestens Mitte 1997 konkrete Resultate zu erzielen.

Die zu lösenden Fragen sind zahlreich und beinhalten wichtige Auswirkungen auf die Zukunft Europas. Eine Reflexionsgruppe, unter der Präsidentschaft von Herrn WESTENDORP, spanischer Staatssekretär für Außenhandel, bekam die Aufgabe, das Verhandlungsfeld für die Regierungskonferenz abzustecken: Aus einem ersten Bericht, der am 15. und 16. Dezember in Madrid vorgestellt wurde, geht hervor, daß in punkto Analyse, Einstimmigkeit besteht, daß es aber keinen Konsens gäbe über Themen wie: Europa dem Bürger näher bringen, die Arbeitsweise der Institutionen verbessern, eine gemeinsame Außen- und Verteidigungspolitik verabschieden.

Unser Land, das eine lange Erfahrung mit verschiedenartigen Integrationsprozessen gemacht hat, d.h. seit dem Beitritt des Großherzogtums Luxemburg zum Zollverein im Jahre 1842, sollte der Verhandlung und der Ratifizierung eines “Maastrichtvertrages bis” mit Zuversicht entgegensehen.

In der Schlußfolgerung des Memorandums der luxemburgischen Regierung über die 1996iger Regierungskonferenz steht: “Pour le Luxembourg, l'émergence d'une Union sans cesse plus étroite demeure plus que jamais une nécessité vitale.”

Was für den kleinsten Mitgliedstaat der Europäischen Union gilt, müßte ebenfalls im Interesse der anderen Länder sein, die alle den Herausforderungen, die durch die Globalisierung der Weltwirtschaft und die neuen politischen Umwälzungen in den Ländern Osteuropas entstehen, entgegentreten müssen.

Editeur: Chambre de Commerce  
 7, rue Alcide de Gasperi  
 Adresse postale: L-2981 Luxembourg  
 Tél.: 42 39 39 - 1  
 Fax: 43 83 26  
 Téléx: 60174 chcom lu

Paraît 10 fois par an  
 Tirage: 16600 exemplaires

Reproduction autorisée  
 avec mention de la source.

Impression: Imprimerie Hengen s.à r.l.

## SOMMAIRE

- 4 Le marché des assurances au Luxembourg
- 9 Social: Charges sociales
- 10 Union Monétaire: Le Luxembourg et le passage à la Monnaie Unique, par M. Yves Mersch
- 14 Transports
- 15 EDI
- 17 TVA
- 18 Energie
- 20 Environnement
- 21 PME: Alain Juppé rencontre les PME
- 22 Ventes Spéciales
- 24 Commerce Extérieur
- 30 Législation
- 33 Innovation
- 34 Formation
- 45 Chiffres Economiques
- 47 Euro-Info-Centre
- 49 Saar-Lor-Lux
- 51 Info Entreprises

# Le marché des assurances au Luxembourg

*Après la publication d'un dossier sur le secteur bancaire dans le MERKUR N°9/95, la Chambre de Commerce présente ci-après le secteur des assurances. La première partie traitera du cadre économique actuel avec notamment les innovations législatives et les résultats obtenus en 1994. Elle est complétée par une entrevue avec M. Rod, Directeur du Commissariat aux Assurances, sur l'avenir de la branche des assurances. M. Nico Reyland, Président de l'Association des Compagnies d'Assurances, évoquera les différents risques contre lesquels une entreprise pourra se protéger. Enfin, la dernière partie expliquera le fonctionnement de l'Office du Ducroire qui a pour objet de favoriser le commerce extérieur par l'octroi de garanties visant à diminuer les risques liés aux paiements d'opérations économiques et commerciales.*

## La situation actuelle

### Le contexte législatif

Le contexte législatif a surtout été marqué par la transposition en droit luxembourgeois des 3ièmes Directives VIE et NON-VIE par la loi du 8 décembre 1994.

Ces directives communautaires parachèvent le marché intérieur des assurances. Elles permettent aux entreprises de commercialiser librement leurs produits dans tous les pays de l'Union européenne tout en étant soumises à la seule surveillance prudentielle de l'autorité de contrôle du pays où est installé leur siège social.

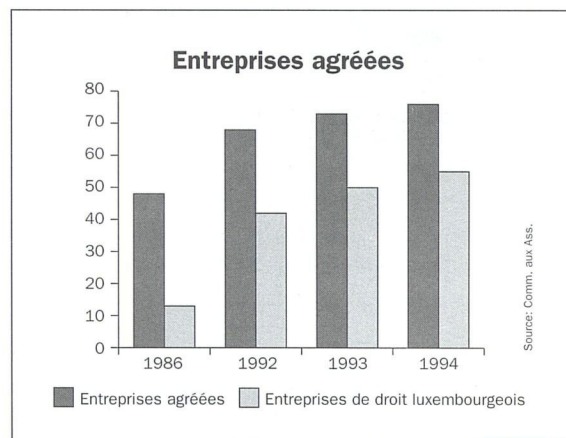
Pareillement elles abrogent l'agrément préalable des conditions générales et des tarifs de contrats d'assurance. La mise en place du marché unique entraîne ainsi pour les assurances des libertés nouvelles, dont notamment la liberté de développer et de commercialiser leurs produits d'assurance sans devoir passer par un agrément préalable de l'autorité de contrôle. L'une des conséquences de cette plus grande liberté sera certainement un élargissement du

choix des produits d'assurance offerts aux consommateurs.

Le 8 décembre 1994 a été également adoptée la loi sur les comptes annuels des entreprises d'assurances qui a eu pour objet d'harmoniser les structures des comptabilités des entreprises. Cette nouvelle loi vise donc à obtenir une plus grande transparence ainsi qu'une meilleure comparabilité des comptes annuels et des comptes consolidés des entreprises d'assurances.

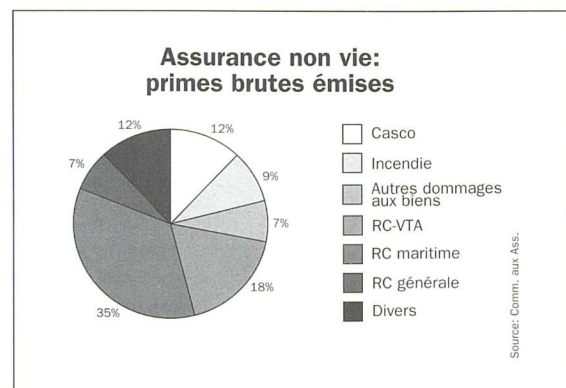
### Les résultats obtenus en 1994

Le nombre total des entreprises d'assurances établies au Luxembourg est passé de 73 à 76. L'emploi total salarié est en augmentation d'environ 6% pour passer de 1.350 à 1.440 personnes. La part du secteur des assurances et réassurances dans le PIB représente 5%.

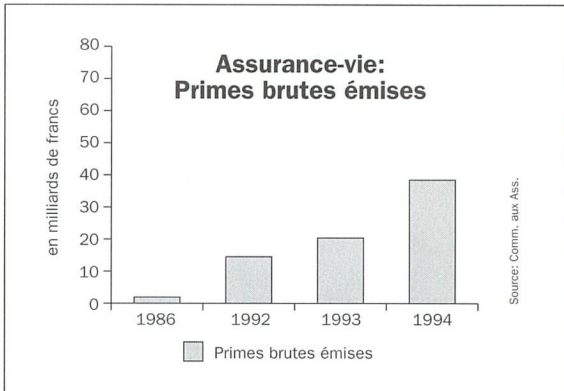


En ce qui concerne l'assurance non vie, on constate une amélioration de la rentabilité, passant de 2,7 mia en 1993 à 3 mia en 1994, malgré une réduction de quelque 10% du total des primes encaissées qui s'explique par une diminution des primes de responsabilité civile des véhicules maritimes.

L'éventail de la répartition des primes d'assurances non-vie montre que le gros des encaissements concerne la responsabilité civile maritime (35%). Pour le reste, les postes les plus importants sont liés à l'automobile (18% en responsabilité civile et 12% en tous-risques). L'assurance incendie représente 9% des primes encaissées et la responsabilité civile générale 7%.



L'encaissement de l'assurance-vie a connu un accroissement spectaculaire de 88% par rapport à l'année précédente, essentiellement en raison de l'attrait grandissant des produits d'assurance-vie luxembourgeois sur les marchés étrangers. D'une part, les sociétés trouvent au Luxembourg un environnement favorable pour leur stratégie paneuropéenne: flexibilité de la législation, proximité des autorités, personnel multilingue. D'autre part, la loi sur le secret bancaire a été étendue au secteur d'assurances.



### Nombre d'entreprises autorisées à travailler en libre prestation de services au Grand-Duché de Luxembourg suivant leur nationalité

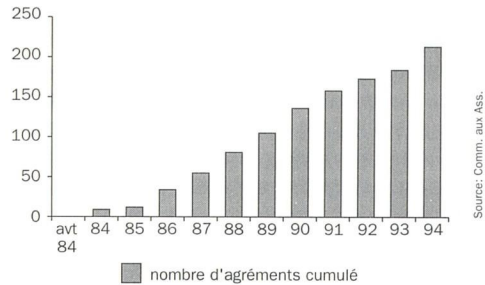
Etat membre d'origine	1992	1993	1994
Allemagne	24	26	26
Autriche	0	0	1
Belgique	13	15	21
Danemark	2	2	2
France	18	24	29
Espagne	5	6	6
Grèce	0	1	1
Irlande	0	1	2
Italie	7	8	10
Pays-Bas	7	8	10
Royaume-Uni	76	86	90
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>188</b>	<b>211</b>

source: Commissariat aux Assurances

Si le nombre de ces entreprises peut apparaître important, 211 à la fin de l'année 1994, force est cependant de constater que ces entreprises étrangères, non établies au Luxembourg, n'ont pas encore réussi une percée significative sur le marché luxembourgeois.

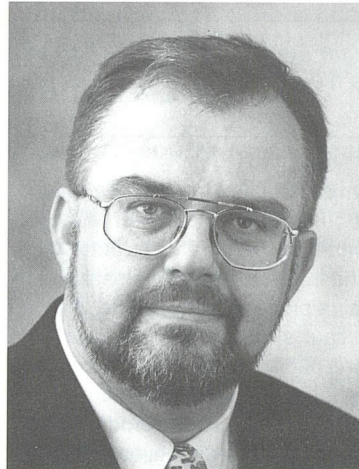
Alors qu'on pouvait s'attendre à une stabilisation du nombre des entreprises de réassurances agréées au Grand-Duché, celui-ci a continué à progresser, passant de 184 fin 1993 à 213 fin 1994.

### Sociétés de réassurances agréées



Les encaissements de primes, brutes de réassurances, ont augmenté de 67,4 mia de francs en 1993 à 70,3 mia en 1994, soit une augmentation de 4,24%. Les versements pour sinistres ont cependant progressé plus significativement; ils sont passés de 29,2 à 44,2 mia de francs.

Finalement, si l'on ajoute les provisions techniques brutes de réassurances (180 mia) et les fonds propres des sociétés de réassurances (18,1 mia), on constate que les avoirs totaux qu'elles détenaient à la fin de 1994 avoisinaient les 200 mia de francs.



### L'évolution du marché luxembourgeois des assurances

**Entrevue avec M. Victor Rod,  
Directeur du Commissariat  
aux Assurances**

**MERKUR:** Quelles sont les conséquences du marché unique de l'assurance sur le marché luxembourgeois?

M. ROD: L'ouverture du marché européen comporte deux conséquences: elle confère aux entreprises luxembourgeoises l'occasion de saisir des opportunités au-delà des frontières nationales et offre aux

entreprises étrangères la possibilité de s'établir au Grand-Duché.

Ainsi la croissance du volume des primes émises en matière d'assurance-vie est le fruit de l'implantation continue d'entreprises d'assurances-vie au Grand-Duché en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne. Le nombre de sociétés d'assurance-vie luxembourgeoises est ainsi passé de 19 à la fin de l'année 1990 à 38 à la mi-1995.

Les entreprises luxembourgeoises sont probablement celles qui ont fait le plus usage de la vente de leurs services dans toute l'Europe. Sur le plan des activités effectuées en dehors du marché national, l'encaissement s'élève à 31,37 mia de francs, soit 81,50% dans l'encaissement total réalisé en 1994. Les primes encaissées sur le marché luxembourgeois connaissent toutefois une croissance très honorable de +22% par rapport à 1993, le chiffre d'affaires passant de 5,8 à 7,1 mia de francs.

En ce qui concerne l'assurance non vie, l'exportation de produits luxembourgeois est restée très marginale. En effet, les risques de masse sont plutôt couverts par les opérateurs luxembourgeois qui entretiennent des relations étroites avec leurs clients.

---

**MERKUR:** *Est-ce que l'ouverture du marché européen aux assurances n'entraîne pas des risques pour le consommateur?*

---

M. ROD: Avant la mise en place du marché unique, les assureurs étaient obligés de faire agréer leurs produits par le Commissariat aux Assurances. Cette législation a dû être abandonnée et le Commissariat aux Assurances ne peut plus procéder au contrôle des produits et prestations, sauf si une procédure se révèle être contraire à l'ordre public. Toutefois, les consommateurs n'ont pas à s'inquiéter car la plupart des assureurs continuent à vendre des produits déjà agréés avant la transposition des directives européennes.

En outre, la directive, dite post BCCI, a été transposée par anticipation. Toute entreprise qui exerce une activité au Grand-Duché et qui y établit son administration centrale est soumise à un contrôle quant à son organisation efficace et efficiente et quant au degré de professionnalisme de l'actionnariat dont la majorité doit provenir des services financiers.

---

**MERKUR:** *Comment voyez-vous l'avenir du secteur des assurances?*

---

M. ROD: Le boom actuel va certainement continuer mais dans des proportions plus raisonnables.

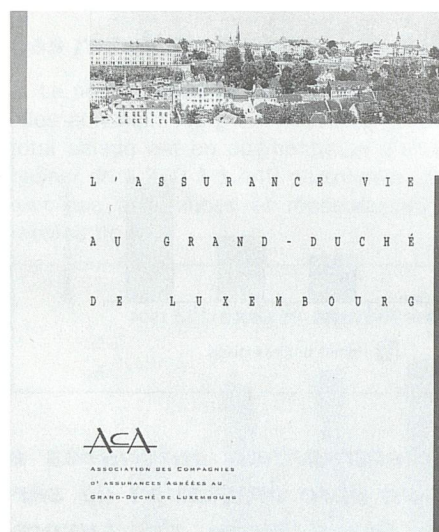
---

**MERKUR:** *De quelle manière se déroule la formation des agents?*

---

M. ROD: La loi prévoit l'agrégation des agents par le Ministre tandis que le Commissariat aux Assurances effectue quatre fois par an un contrôle des connaissances professionnelles des agents. La formation est organisée par les sociétés d'assurances elles-mêmes.

Il y a lieu de relever que la formation des agents n'est pas encore harmonisée au niveau européen. Ainsi, le contrôle des agents est inexistant en Allemagne.



## L'assurance des entreprises

La nature du patrimoine de l'entreprise est, par définition, différente de celle des biens du particulier: il s'agit ici d'un outil de travail qui présente des caractéristiques spécifiques; la technique de l'assurance doit être adaptée à cette spécificité.

S'il est vrai qu'il convient de penser d'abord aux périls classiques tels que l'incendie, les dégâts des eaux, le vol pour lesquels l'approche au niveau de l'entreprise pourrait se révéler identique à celle qu'emploierait le particulier, il ne faut pas perdre de vue que l'on se trouve devant des biens de nature beaucoup plus complexe. L'analyse des capitaux à couvrir, celle des caractéristiques techniques doit conduire à des solutions particulières: le stock de marchandises essentiellement variable, demande une assurance "flottante"; l'impossibilité matérielle d'un vol total de marchandises ou d'équipements aura pour conséquence nécessaire des solutions spécifiques telles que l'assurance partielle ou l'assurance au premier risque (couverture jusqu'à concurrence d'un certain montant en négligeant la notion de capital total).

Par ailleurs, la protection du patrimoine de l'entreprise crée des besoins supplémentaires: à la suite d'un sinistre classique, comme p.ex. un incendie, l'entreprise est immobilisée pendant un certain temps; il y a nécessité d'assurer la perte de bénéfice commercial et la persistance des frais généraux fixes pendant la durée d'immobilisation. La complexité croissante des outils de travail les rend vulnérables:

l'assurance du bris de machines pallie les suites dommageables. L'entreprise est confrontée à des périls sociaux ou politiques: l'assurance des suites de grèves, émeutes, conflits du travail, attentats, actes de malveillance ou de terrorisme est adaptée à ce type d'imprévu.

Comme le particulier, l'entreprise est responsable des dommages qu'elle cause à des tiers: il y a nécessité de couvrir la responsabilité civile jusqu'à concurrence de montants convenablement choisis. Dans ce domaine cependant, il faut tenir compte du fait que le législateur met à charge de l'entreprise une responsabilité supplémentaire: elle doit supporter, dans certaines conditions, les dommages que ses produits sont susceptibles de causer après leur livraison. L'assurance de cette "responsabilité après livraison" (ou "responsabilité civile produits") offre une protection adaptée à ce risque.

Récemment, des problèmes nouveaux ont surgi: l'ensemble des questions en relation avec des phénomènes de pollution est difficile à appréhender au niveau de l'assurance. Certains risques trouvent couverture (comme p. ex. la pollution accidentelle) alors

que d'autres questions sont encore sans réponse réellement satisfaisante, et ceci sur le plan mondial.

Evoquons encore la question épineuse des "catastrophes naturelles": la tempête, le tremblement de terre et les inondations. Avec certaines restrictions, le risque tempête peut être couvert de manière satisfaisante; le tremblement de terre est déjà plus difficile à appréhender (d'ailleurs nous sommes relativement à l'abri dans nos régions); le risque d'inondation, se manifestant dans des zones géographiques précises, doit trouver une solution au niveau de la solidarité soit nationale soit entre assurés.

Dans le cadre d'une réflexion portant sur l'ensemble de la question des pensions, le Gouvernement est en train d'étudier les voies et moyens susceptibles de consolider, au niveau des entreprises et dans un environnement financier favorable, des systèmes d'assurance de pensions complémentaires au profit du personnel des entreprises privées.

Nico Reyland

Président de l'Association des Compagnies d'Assurances (ACA)

## L'entreprise et ses assurances

*L'entreprise peut s'assurer contre une multitude de risques. Ci-après vous trouverez quelques types d'assurances et de garanties:*

### **Assurance Incendie - Dégâts des eaux - Tempête et grêle - Bris de glaces**

Cette assurance peut être souscrite pour que la garantie INCENDIE soit combinée en une assurance MULTIRISQUES. Elle permet à l'entreprise de protéger ses bâtiments d'exploitation, ses équipements, ses marchandises ou de s'assurer contre les pertes d'exploitation dues à un arrêt prolongé de ses activités.

### **Assurance Bris de machines**

Les dommages dus à l'inexpérience de l'opérateur, à une chute ou à un vice de construction peuvent par exemple être garantis par cette assurance.

### **Assurance Tous risques pour matériel électrique**

Cette nouvelle forme d'assurance a été mise en place suite au développement de l'informatique.

### **Assurance Tous risques chantier-Assurance R.C. Décennale-Assurance R.C. Biennale**

L'assurance R.C. décennale garantit la responsabilité des architectes et entrepreneurs pour les gros ouvrages pendant dix ans.

L'assurance R.C. biennale garantit la responsabilité des architectes et entrepreneurs pour les menus ouvrages pendant deux ans.

### **Assurance contre les accidents**

L'assurance accidents garantit en principe la personne assurée, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, contre les accidents subis dans l'exercice de son activité professionnelle et dans sa vie privée.

Les prestations possibles sont:

- un capital payable en cas de décès
- un capital payable en cas d'invalidité permanente totale
- une indemnité journalière payable en cas d'incapacité de travail temporaire
- une indemnité journalière payable, à partir du 1er jour, en cas d'hospitalisation
- le remboursement des frais médicaux

### **Assurance de la responsabilité civile**

La responsabilité civile comprend l'obligation d'indemniser des dommages causés à des tiers par des agissements fautifs, soit par faute ou négligence propre, soit en cas de responsabilité pour le fait de tiers ou pour les choses que l'on a sous sa garde.

La police couvrira les dommages corporels (mort, handicap) et les dommages matériels (détérioration, perte).

### **Assurance Vie-Assurance Dirigeants d'entreprises**

Cette assurance permet à l'entreprise de se couvrir contre le risque de décès et d'invalidité de ses dirigeants ou de personnes-clés.

## L'Office du Ducroire

L'Office du Ducroire est un établissement public jouissant de la personnalité juridique. Il a pour objet de favoriser les relations économiques internationales, par la couverture de risques dans le domaine de l'exportation, de l'importation et des investissements à l'étranger. Le Ducroire peut par ailleurs également couvrir les opérations d'importations, les opérations de leasing ainsi que les risques des banques relatifs à la confirmation de lettres de crédits.

Il bénéficie de la garantie de l'Etat, sauf pour les opérations qui sont habituellement couvertes par des sociétés d'assurance-crédit n'agissant pas pour le compte ou avec la garantie de l'Etat. Le secrétariat de l'Office est géré par la Chambre de Commerce.

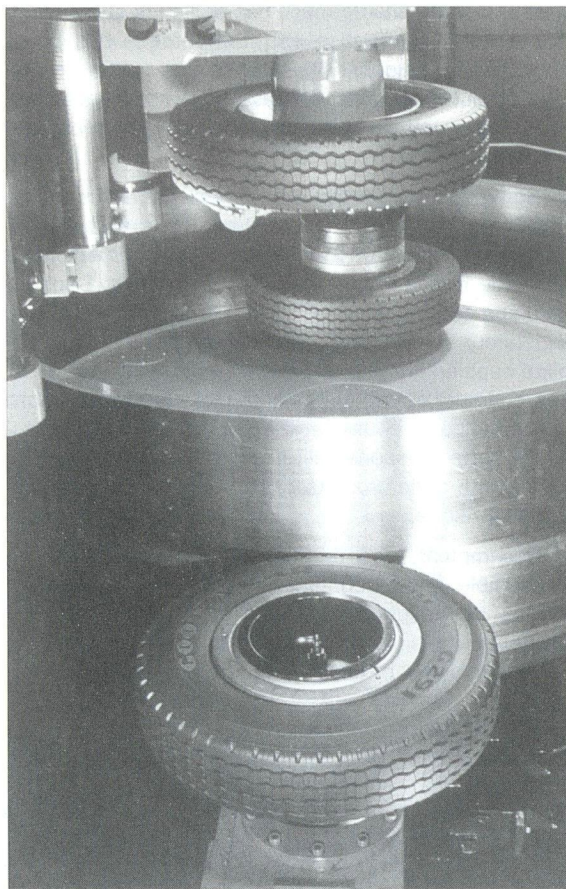
L'Office du Ducroire assure les: fournitures de biens de consommation, de biens d'équipement ou d'installations industrielles, mais également les contrats les plus divers tels que les contrats de prestations de services, les ventes de biens intellectuels (p. ex. des licences) et de savoir-faire, les contrats d'ingénierie, etc...

Les exportations vers les pays de l'OCDE (sauf la Turquie, le Mexique et la Tchèque) assorties d'un crédit d'un an au plus sont assurées en règle générale par la Compagnie Belge d'Assurance-Crédit (COBAC). Le Ducroire est actionnaire de la COBAC et a conclu avec cette société un accord de collaboration. La COBAC offre les produits suivants: police d'abonnement, police franchise et une police leasing. A partir de 1996, une police 'Succès PME' destinée aux petites et moyennes entreprises sera également offerte.

Le terrain d'action du Ducroire couvre donc tous les pays non-membres de l'OCDE plus la Turquie, le Mexique et la Tchèque, ainsi que les pays de l'OCDE lorsqu'il s'agit de crédits supérieurs à un an.

Les risques qui sont couverts par l'Office sont: la carence du débiteur étranger et les risques politiques et assimilés.

En plus des sinistres "classiques" (résiliation et non-paiement), le Ducroire peut couvrir une série d'autres sinistres tels que la destruction ou la dépossession du matériel d'entreprise, la saisie arbitraire des garanties bancaires, la perte de matériel et de marchandises placées en consignation, etc.



En ce qui concerne l'activité courante de l'exercice 1994, l'Office du Ducroire a pu enregistrer une hausse sensible de ses engagements réels totaux de l'ordre de 33% par rapport à l'année précédente s'élevant à 2.609,8 millions de francs au 31.12.1994. Cette augmentation est due essentiellement à une croissance du volume d'affaires couvertes. Les engagements sont répartis sur 67 pays différents.

Les primes d'assurance encaissées s'élèvent à 17,8 millions de francs représentant une hausse de 19,12% par rapport à l'année précédente.

L'Office a connu une diminution importante des indemnités versées en tant qu'assureur direct atteignant 21,8 millions de francs contre 60,3 millions de francs en 1993. L'Office a par ailleurs pu récupérer 3,3 millions de francs indemnisés au titre de sinistres antérieurs et a dû intervenir en sa qualité de réassureur à hauteur de 0,2 million de francs durant l'exercice sous revue.

L'Office a ainsi pu clôturer l'exercice 1994 avec un bénéfice sur les opérations d'assurance de l'ordre de 1,9 million de francs. Après déduction des charges d'exploitation, une perte d'exploitation de 2,6 millions de francs a été enregistrée.

Le bénéfice de l'exercice, après incorporation des revenus financiers, s'élève à 191,8 millions de francs.

La somme du bilan a augmenté de 5,28% par rapport à l'année précédente et atteint 2.957,7 millions de francs au 31.12.1994.



# Charges sociales

Situation au 1er janvier 1996 (indice 535,29)

Les changements sont indiqués en caractères gras

## 1. Taux de cotisation <sup>(1)</sup>

Branche d'assurance	Ouvriers			Employés		
	Taux	Part du patron	Part de l'ouvrier	Taux	Part du patron	Part de l'employé
Assurance pension	16,000%	8,000%	8,000%	16,000%	8,000%	8,000%
Assurance maladie <sup>(2)</sup>	9,000% <sup>(3)</sup>	4,500%	4,500%	<b>5,200%</b> <sup>(4)</sup>	<b>2,600%</b>	<b>2,600%</b>
Assurance accidents	entre <b>0,63 %</b> et 6 %					

(1) Applicables uniquement dans le cadre d'une "occupation principale".

(2) Préretraités: 5%, dont part patronale: 2,5%; part salariale: 2,5%.

(3) 9% dont 5% pour les prestations en nature et 4% pour les prestations en espèces.

(4) **5,2%** dont 5% pour les prestations en nature et **0,2%** pour les prestations en espèces.

## 2. Minima et maxima cotisables

Branche d'assurance	Minimum mensuel	Maximum mensuel <sup>(1)</sup>
Assurance maladie	le salaire social minimum <sup>(2)</sup> qui est de 8.172 LUF à l'indice 100, soit à l'indice <b>535.29</b> :	
Assurance pension	<b>43.744</b> LUF pour les salariés de 18 ans <b>34.995</b> LUF pour les salariés de 17 ans <b>30.621</b> LUF pour les salariés de 16 ans	5 fois le salaire social minimum c.-à-d. <b>218.719</b> LUF à l'indice <b>535.29</b>
Assurance accidents	<b>26.246</b> LUF pour les salariés de 15 ans	

(1) Le maximum annuel correspond à 12X le maximum mensuel c.-à-d.:

pour l'assurance maladie **(218.719 X 12) = 2.624.628.-** LUF

pour l'assurance pension **(218.719 X 12) = 2.624.628.-** LUF

pour l'assurance accidents **(218.719 X 12) = 2.624.628.-** LUF

(2) Le salaire de référence, en vigueur jusqu'au 31.12.1994, est remplacé par le salaire social minimum

## 3. Salaire social minimum

43.744.- LUF = (8.172.- LUF indice 100)

## Assurances accidents section industrielle Taux de cotisation pour l'année 1996

LIBELLE DE LA CLASSE	1996		
1. COMMERCE, ALIMENTATION ET AUTRES ACTIVITES NON CLASSEES AILLEURS	1,55%	11. TRAVAILLEURS INTELLECTUELS INDEPENDANTS	0,63%
2. ASSURANCES, BANQUES, BUREAUX D'ETUDES	0,66%	12. ETAT	0,90%
3. CHIMIE, TEXTILE, PAPIERS	1,55%	13. COMMUNES	1,94%
4. TRAVAIL DES METAUX ET DU BOIS	2,83%	14. TRANSPORT TERRESTRE, FLUVIAL ET MARITIME	2,13%
5. SIDERURGIE	2,73%	15. AVIATION	1,24%
6. BATIMENTS, GROS OEUVRES, TRAVAIL DES MINERAUX	5,11%	16. DISTRIBUTION DE L'ENERGIE ET DE L'EAU	1,75%
7. TRAVAUX DE TOITURE	6,00%	17. RADIO-ET TELEDIFFUSION, THEATRES ET CINEMAS	1,14%
8. AMENAGEMENT ET PARACHEVEMENT	3,77%	18. ATELIERS DE PRECISION	1,79%
9. SANITAIRES, CHAUFFAGE, VENTILATION	3,17%	19. FABRICATION FAIENCES ET VERRES	1,94%
10. ELECTRICITE	2,62%	20. OBJETS EN CIMENT	4,84%
		21. FABRICATION CIMENT ET GYPSE	2,71%
		22. TRAVAIL INTERIMAIRE	2,81%



## Conférence monétaire de l'Association pour l'Union Monétaire de l'Europe

*La Chambre de Commerce publie dans cette nouvelle rubrique quatre discours tenus le 1er décembre 1995 lors de la conférence monétaire de l'Association pour l'Union Monétaire de l'Europe.*

*D'abord Monsieur Yves Mersch, Directeur du Trésor luxembourgeois, traitera le sujet: "Le Luxembourg et le passage à la Monnaie Unique." Dans un prochain numéro, Monsieur Lucien Thiel, Directeur de l'Association des Banques et Banquiers, se prononcera sur "Les conséquences du passage à la Monnaie Unique pour les secteurs financiers luxembourgeois et sur le coût de l'adaptation". Monsieur Nicolas Brimeyer, Directeur financier à l'ARBED, montrera "L'impact du passage à la Monnaie Unique sur la gestion financière au sein des entreprises". Et enfin Monsieur Bertrand de Maigret, Délégué général à l'Association Monétaire pour l'Europe, nous présentera "Les nouvelles stratégies pour les banques et les entreprises dans le cadre de l'Union Economique et Monétaire".*

### "Le Luxembourg et le passage à la Monnaie Unique"

Discours de Monsieur Yves MERSCH,  
Directeur du Trésor

(Ce texte est la transcription d'un discours libre)

Monsieur le Président,

Mesdames, Messieurs,

Cher Président, vous me permettez de commencer par une boutade d'une personnalité bien en vue des milieux sidérurgiques qui aurait dit un jour: "Si vous voulez perdre beaucoup d'argent avec beaucoup de plaisir courez les filles, si vous voulez perdre votre argent le plus rapidement possible, présentez-vous au Casino, mais si vous voulez perdre votre argent de la façon la plus sûre, confiez-vous à un ingénieur" et j'ajouterais qu'un ami allemand m'a dit: "Confiez-vous à quelqu'un qui a écrit le Traité de Maastricht." Et bien, je ne pense pas que l'Association pour l'Union Monétaire en Europe est composée d'un public qu'il s'agira de convaincre de la nécessité de construire l'Union européenne.

Voilà pourquoi j'aborderai dans mon exposé rapidement différents sujets en vue. Tout d'abord, je dirai quelques mots des avantages que je conçois pour un pays comme le Luxembourg d'une Monnaie Unique. Ensuite, je pense qu'en guise d'introduction il serait peut-être utile que je passe en revue les différentes étapes qui sont devant nous jusqu'à l'introduction finale et définitive de billets de banque en Monnaie Unique et puis, si le temps m'en est donné, je dirais peut-être quelques mots des préparatifs qui incombent à l'Administration publique, puisque après moi, nous aurions des représentants d'autres secteurs, à savoir le secteur financier entre autres, et le secteur des grandes entreprises qui conféreront sur le passage à la Monnaie Unique de leur point de vue.

Alors, tout d'abord, pour un pays comme le Luxembourg quel est l'avantage direct de disposer d'une Monnaie Unique, si l'on s'accommode si bien de notre franc.

Du point de vue économique et financier je dirais, peut-être avec un peu d'exagération, que notre monnaie nationale a surtout une valeur patriotique, mais guère de valeur économique et financière. Elle n'est pas acceptée si l'on se déplace à l'étranger. Elle est attachée à une autre devise qui est gérée par des autorités étrangères, qui ne doivent pas nécessairement tenir compte des nécessités de l'économie nationale. Par contre, dans un monde qui financièrement devient de plus en plus petit, où il y a une nécessité de se coordonner entre pays de l'Union européenne pour tenir tête aux défis compétitifs de l'économie globalisée, une monnaie unique sera une monnaie qui sera largement acceptée à l'étranger, où le Luxembourg sera représenté dans les enceintes qui décideront du futur.

Il faut également penser que c'est une monnaie qui couvrira pratiquement 70% de toutes nos importations et nos exportations, ce qui pour les exportateurs ou les importateurs élimine pratiquement le si difficile pro-

blème de la prévision des fluctuations de change, sans parler du change lui-même qui, en Europe, représente un chiffre qui dépasse mille milliards de francs, ou un chiffre qui peut atteindre 0,25% du PIB.

La monnaie unique sera également une monnaie stable et pour un petit pays une monnaie stable représente un pouvoir d'achat externe important, c'est qui pour un pays, où les frontières sont à 17 km et où une grande partie du pouvoir d'achat externe de la monnaie est testée pratiquement jour par jour, représente un avantage non négligeable.

Mais il est évident qu'une telle monnaie unique dans un espace européen qui consolide le marché unique, c'est également une monnaie qui permet plus de transparence dans la comparaison des prix, ce qui veut dire, et je pense que les orateurs suivants vont le confirmer, que nous assisterons à un surplus de concurrence, qui entraînera pour le consommateur normalement une certaine baisse des prix.

C'est une monnaie qui, ce qui est particulièrement important pour le Luxembourg, éliminera une grande partie des tendances inflationnistes puisque le Traité a été écrit de la façon à donner une priorité absolue à la lutte contre l'inflation et un pays, largement indexé comme le Luxembourg, ne peut y trouver que son avantage.

Finalement, c'est une monnaie qui sera fondée sur une économie assainie puisque, avant de disposer de la monnaie unique, il faudra avoir assaini chaque économie nationale, ce qui veut dire que nous bénéficierons de taux d'intérêts plus bas et, d'ores et déjà, on peut constater qu'aujourd'hui le taux de rendement des investissements a pratiquement atteint les niveaux des années soixante où nous avons connu une très grande vague d'investissements productifs, donc taux d'intérêts bas, investissements accrus et emplois augmentés.

L'assainissement de nos économies nous a permis aujourd'hui d'avoir un taux de productivité qui dépasse de deux fois le taux de productivité des Américains. Il est vrai que le prix que nous avons payé pour cet assainissement en Europe est élevé. Et il est vrai aussi que, d'ores et déjà, on peut penser que le plus dur de cet assainissement est derrière nous. En tout cas, la plupart des pays européens ont déjà réussi la désinflation. Onze pays sur quinze ont un taux d'inflation qui correspond aux nécessités du traité. Si l'on se réfère à un autre élément de comparaison de l'inflation, les taux d'intérêts à long terme, également onze pays sur quinze satisfont à ce deuxième critère de Maastricht.

Les critères de la désinflation nécessaire sont complétés par les critères de l'assainissement budgétaire. Et là, on entend souvent qu'actuellement il n'y aurait que deux pays qui satisfont au critère. Ceci est vrai si on se réfère au passé, si l'on se réfère aux derniers budgets connus de la crise. Si, toutefois, on se réfère sur les projets de budget actuellement déposés ou en train d'implémentation, il faut déjà constater qu'avec la politique actuelle on aura en 1997 au moins 8 pays qui auront un déficit public en dessous de 3% et si 4 pays font un effort supplémentaire de moins de 0,50% du

PIB pour abaisser leur déficit, nous aurons en 1997 12 pays qui vont satisfaire au critère de déficit excessif.

Il reste évidemment un quatrième critère qui est le plus dur et c'est le critère de la dette. Il y a actuellement quatre pays qui satisfont à ce critère et il sera probable que, même en 1997, ce nombre ne sera pas grandement augmenté, bien qu'il existe encore une fois entre 4 et 6 autres pays qui ont une dette qui va varier entre 60% et 70%. Donc, on peut dire qu'avec le cycle prévisible pour l'année prochaine, on peut s'attendre à une reprise telle qu'elle s'est également produite aux Etats et que la dernière ligne droite vers l'UEM sera entamée sur des bases économiques et financières plus saines, dans un climat conjoncturel assez favorable.

Je passe maintenant brièvement au descriptif de ce qu'il reste à faire.

Evidemment la prochaine étape de cette année-ci sera le Conseil européen de Madrid. Le Conseil de Madrid devra se prononcer sur le scénario de référence qui contiendra deux dates importantes. Première date: le Conseil européen devrait, je dirais devrait, puisqu'il n'a pas encore eu lieu, mais il a été bien préparé, annoncer que l'Union Economique et Monétaire débutera le 1er janvier 1999.

Deuxième date: le Conseil européen de Madrid devrait annoncer que, au plus tard en l'an 2002, la nouvelle monnaie serait introduite. Cette deuxième date n'est donc pas une date fixe, mais une date limite et six mois après cette date limite, l'échange monétaire devra être complété.

Avec ces décisions du Conseil européen qui seront probablement complétées par des mandats donnés aux ministres des Finances, des mandats qui porteront, par exemple, sur une définition des relations entre les pays qui vont rentrer toute de suite dans l'UEM et les pays qui se verront doter d'une dérogation à participer dès le début à la Monnaie Unique. Ce mandat sera complété probablement par une étude plus avancée de ce qu'on est convenu d'appeler le pacte de stabilité proposé par le ministre des Finances allemand et qui vise à assurer le degré de stabilité qui aura été atteint pour rentrer dans la Monnaie Unique mais qui devra être maintenu une fois que cette Monnaie Unique aura été atteinte. On peut également penser que les travaux en cours au niveau des ministres en ce qui concerne la continuité des contrats devront également être poussés plus en avant tout au courant de l'année prochaine et, au courant de 1996, l'Institut Monétaire Européen a également une tâche complémentaire à accomplir qui est prévue par le Traité et qui consiste à compléter tous les préparatifs pour établir la Banque Centrale Européenne, que ce soit du point de vue organisationnel, logistique ou instrumental. Ce n'est pas une tâche facile si je rappelle que différentes cultures existent en Europe en matière d'instruments monétaires. Je donne quelques exemples: en Allemagne, on a l'habitude de faire la politique monétaire en référence à la masse monétaire (et vous savez très bien qu'il y a différentes façons de mesurer la masse monétaire); au Royaume Uni, la pratique consiste à se donner des objectifs d'inflation. Les deux politiques

sont en fait incompatibles entre elles, les gouverneurs sont en train de discuter ces différents concepts. Ces approches conceptuelles divergentes s'appliquent également aux canaux qui sont utilisés dans les différents pays pour acheminer les signaux de la Banque Centrale vers l'économie. Traditionnellement, par exemple, le Royaume Uni passe par un petit nombre de banques pour donner ces signaux. En Allemagne, toutes les banques, sans discrimination, ont accès égal aux instruments de politique monétaire distribués par la Banque Centrale. Il existe également une culture différente en ce qui concerne le cadre des engagements. Dans la politique monétaire anglaise, ce cadre est plutôt un cadre de court terme fixé par des taux d'intérêts variables tandis qu'il est beaucoup plus déterminé par les engagements à long terme et le taux fixe en Allemagne.

Donc vous voyez, il y a encore du pain sur la planche, les gouverneurs devront avoir terminé ces travaux pour la fin de l'année prochaine.

Vient alors 1997. En 1997, tous les préparatifs qui auront été faits dans les différents groupes de travail devront être approuvés et finalisés au niveau politique. Les Etats membres devront finaliser également les obligations du Traité en ce qui concerne leur législation nationale et je vous rappelle qu'en ce qui concerne le Luxembourg nous avons toujours en souffrance notre projet de réforme de l'Institut Monétaire Luxembourgeois. Les Etats membres réunis au niveau du Conseil des Ministres à Bruxelles, devront également préparer et affiner toutes les réglementations de préparation nécessaire au niveau communautaire et je vous donne comme exemple le projet de règlement qui devra assurer le statut légal de la nouvelle monnaie. Il faudra notamment assurer que la Monnaie Unique aura irrémédiablement et juridiquement la même valeur dans toutes les monnaies, une fois que les parités auront été irrémédiablement fixées en 1999, donc que l'ECU, peu importe le nom, que l'ECU aura la même valeur dans toutes les monnaies, bien que les différentes monnaies tant qu'elles subsistent en tant que billets de banque nationaux continuent à avoir seules pouvoir libératoire tant que la monnaie unique n'existera pas sous la forme de billets.

Finalement, le Conseil ECOFIN devra vers la fin de l'année apurer sa procédure de déficit excessif puisque le Conseil européen dans le cadre du Traité a établi une liste noire de pays qui sont sanctionnés pour avoir un déficit excessif et dans la mesure où on ne peut pas proposer à des pays figurant sur cette liste à rentrer dans la dernière étape de l'Union Monétaire, il faudra d'abord vérifier si ces déficits subsistent à la fin de l'année 1997. Il faudra ensuite examiner les rapports qui auront été soumis par l'Institut Monétaire ainsi que par la Commission sur le degré de préparation des marchés et sur l'utilité et l'opportunité de déclencher l'Union Economique et Monétaire conformément au Traité.

Cette décision finale sera prise soit à la fin de l'année 1997, soit au début de 1998, peut-être que le Conseil européen de Madrid nous donnera une date très précise. A cette date-là, donc en février 1998, il sera définitivement établi quels seront les pays qui

commenceront une Union Economique et Monétaire. La deuxième décision qui sera prise à cette date est l'établissement de la Banque Centrale Européenne, ce qui prendra du temps: il faut d'abord définir des candidats à la direction, il faut soumettre les candidatures à des auditions au Parlement européen, il faut ensuite prendre des décisions au niveau le plus élevé des chefs d'Etats et de Gouvernements. Cette Banque Centrale, une fois établie, devra confirmer les règles et le cadre réglementaire qui aura été préparé auparavant, une partie de ce cadre réglementaire devra également prendre la forme de réglementations communautaires sinon de directives communautaires qui devront être traduites en droit national. Donc la période de 9 mois est extrêmement courte pour tout mettre en oeuvre pour que cette Banque Centrale puisse commencer ses travaux et être opérationnelle dès le début de la Monnaie Unique, c'est-à-dire le 1er janvier 1999.

Ensuite, cette Banque Centrale devra assez rapidement indiquer quel sera le temps nécessaire pour introduire les billets. Je vous ai dit tout au début que la date limite est l'année 2002, mais il n'est pas exclu que pour des raisons de marché et d'opportunité, cette période soit réduite par la Banque Centrale nouvellement établie. Mais l'introduction de la Monnaie Unique sous forme de billets sera annoncée dès l'établissement de la Banque Centrale durant l'année 1998.

Et parallèlement les gouvernements réunis au niveau du Conseil européen devront annoncer, puisqu'ils resteront compétents pour les pièces, quand les pièces en Monnaie Unique vont être introduites et il serait heureux que les deux, les billets et les pièces, fussent introduits au même moment.

Ensuite, troisième décision, à la fin de 1998, il faudra fixer les taux de change auxquels il n'y aura plus de modifications à faire. La fixation irrémédiable des parités entre les monnaies nationales et la monnaie unique pourra le cas échéant être faite selon une procédure annoncée d'avance. Néanmoins les études à ce sujet sont toujours en cours.

Nous passons ensuite à l'Union Monétaire qui existera à partir du 1er janvier 1999, mais vous avez compris que la monnaie n'existera pas encore sous forme de billets, mais dès le début, une grande partie d'opérations, qui ne nécessitent pas le recours à la monnaie fiduciaire, peuvent être effectuées en monnaie unique, ce sera notamment le cas pour toutes les opérations de la Banque Centrale. Pour ce qui est des opérations interbancaires, il faut s'attendre à ce qu'elles fonctionnent également entièrement en Monnaie Unique bien que pour certaines petites banques apparemment qui ne savent pas faire des multiplications et des divisions, les Allemands souhaitent que ces opérations soient faites par la Banque Centrale pour le compte de ces banques, mais en principe même les grandes entreprises devront pouvoir faire toutes leurs opérations en Monnaie Unique. Tout dépend évidemment si leurs opérations sont des opérations de nature plutôt comptable ou simplement des inscriptions en livre, ou si elles requièrent le recours à la monnaie fiduciaire. Pour tous les échanges qui requièrent le recours à la monnaie fiduciaire, il est probable que les entreprises pensent qu'il serait plutôt avantageux d'utiliser la mon-

naie nationale donc la monnaie fiduciaire existante aussi longtemps que possible.

Finalement, ce n'est qu'à la fin de cette période intérimaire qu'aura lieu l'introduction de la Monnaie unique sous forme de billets et de pièces, en tout 73 millions de signes monétaires au minimum.

Vous imaginez que 13 millions de billets et 60 millions de pièces ne peuvent pas être introduites en un jour. Il faudra modifier les machines, il faudra modifier toute caisse enregistreuse. Les estimations actuelles disent qu'on aura probablement besoin d'une période maximale de 6 mois pour effectuer cet échange monétaire et à la fin de cette période tous les billets et toutes les pièces nationales seront retirés et cesseront d'avoir cours.

Mais comme pour la monnaie démonétisée nationale aujourd'hui, vous pourrez continuer à échanger la monnaie nationale gratuitement auprès des guichets de la Banque Centrale, même après que tous les billets ont été retirés de la circulation.

Je vous dirais encore en fin de compte quelques mots sur ce qui concerne la préparation au Luxembourg. Au Luxembourg, le Gouvernement a décidé d'instaurer quatre tables rondes qui discuteront avec les différents secteurs économiques, la conversion de la Monnaie Unique. Il y aura une première table ronde qui se penchera sur les questions du secteur financier.

Une deuxième table ronde s'occupera des problèmes des entreprises. Une troisième table ronde qui disposera peut-être d'un peu plus de temps s'occupera de l'introduction de la Monnaie Unique face au grand public et aux petites et moyennes entreprises et une dernière table ronde concernera l'Administration.

Il est vrai qu'il sera plutôt difficile pour les gouvernements de convaincre les gens de leur adhésion à l'Union Economique et Monétaire, si l'Administration publique ne donne pas le bon exemple. D'un autre côté, tant que les salaires ne peuvent pas être versés en billets de banque de la Monnaie Unique, il sera plutôt difficile de ne plus accepter de la part des contribuables des paiements ou des règlements en monnaie nationale. Donc une partie importante des opérations de l'Administration publique continuera à être exercée en monnaie nationale aussi longtemps que le public ne sera pas obligé de convertir en Monnaie Unique.

Par contre, il y a des opérations de l'Administration qui pourront basculer dès les débuts vers la Monnaie Unique et je pense surtout aux opérations où le secteur public est plus en contact avec les grandes entreprises ou avec le secteur financier. Je pense en premier lieu à la dette.

Je pense que toute nouvelle dette, et il est possible que cela devienne une obligation, devrait en principe être émise en Monnaie Unique dès le 1er janvier 1999. Il existe peut-être une exception, c'est la nouvelle dette des Etats membres qui a une maturité inférieure à trois ans, ou inférieure à la période où la nouvelle monnaie ne sera pas encore disponible en billets de banque.

En tout cas, toute nouvelle dette avec une maturité au-delà de l'année 2002 devra être libellée en monnaie unique. En ce qui concerne la dette existante, il serait

hautement souhaitable, afin d'assurer une certaine liquidité à la nouvelle monnaie unique, qu'une partie grandissante de la dette existante soit également convertie le plus tôt possible.

Et là encore on peut faire une distinction entre la dette qui a une maturité jusqu'à l'an 2002 et une maturité au-delà. On peut faire une distinction supplémentaire dans la mesure où dans le stade actuel au Luxembourg nous pensons convertir pratiquement toute notre dette en Monnaie Unique dès le 1er janvier 1999, sauf peut-être les emprunts en cours qui sont plutôt à destination des particuliers et qui viendront à échéance avant l'an 2002. En tout cas, c'est dans ce sens que nous avons fait une proposition au Gouvernement, qui n'a pas encore tranché, mais qui devrait le faire au courant de l'année prochaine.

Ensuite, pour le secteur public, se posera au Luxembourg la question de notre déficit négatif, si je peux m'exprimer ainsi, puisque nous avons l'habitude d'avoir souvent une dette nette négative, ou un surplus en d'autres mots. Il est probable que pour l'investissement de cet argent le Gouvernement va également balancer ou basculer dès les débuts vers la Monnaie Unique afin de donner l'exemple. Par contre, en ce qui concerne les impôts, la règle sera probablement que personne ne sera forcé à utiliser la Monnaie Unique tant que la monnaie nationale continuera à circuler sur les territoires.

Les salaires seront nécessairement exprimés en monnaie fiduciaire. Par contre, il y a également une règle qui sera probablement établie, qui dira que personne ne peut être prohibée à ne pas utiliser la Monnaie Unique et se posera alors la question si l'Administration publique sera contrainte à accepter des paiements d'impôts en ECUs ou non. L'Allemagne est fortement opposée à une telle contrainte, d'autres pays sont plus disposés à le faire. En tout cas, la conséquence serait évidemment pour les secteurs publics de devoir disposer de mécanismes de conversion à l'intérieur de l'Administration et de faire le cas échéant une double comptabilité. Ce changement est possible mais créera un travail supplémentaire et je vous laisse juge de la capacité du secteur public à faire un travail supplémentaire.

Je pense qu'il serait souhaitable, mais il n'est pas encore décidé, que le secteur public, dès la première année de l'introduction de la Monnaie Unique, fasse la présentation de son budget national tant en monnaie nationale qu'en ECUs. Mais la décision ne m'appartient pas et nous allons voir. En tout cas, ces tables rondes vont commencer leurs travaux dès que la nouvelle monnaie aura trouvé son nom et dès qu'une large campagne de publicité sera lancée tant au niveau européen qu'au niveau national afin de souligner le caractère irréversible de cette marche vers la Monnaie Unique.

# nico van der zand

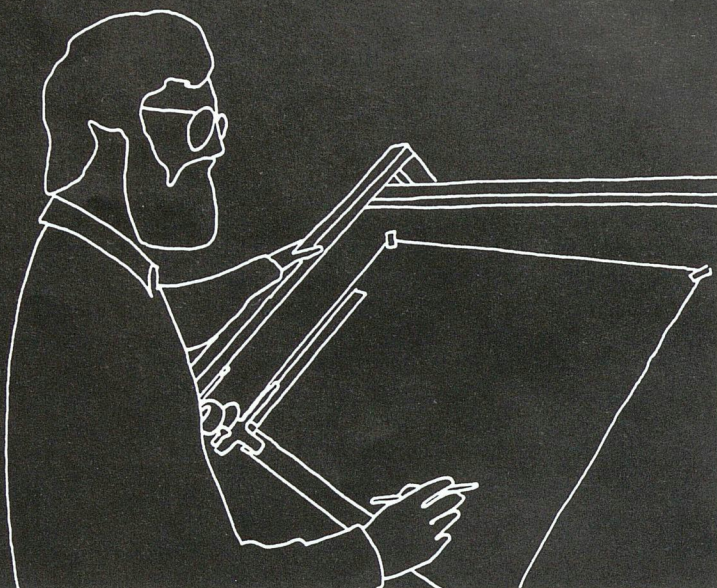
interieurarchitekt - designer

1, rue p. federspiel - L-1512 luxembourg - tel./fax: 44 68 90

**Spezialiséiert op:**

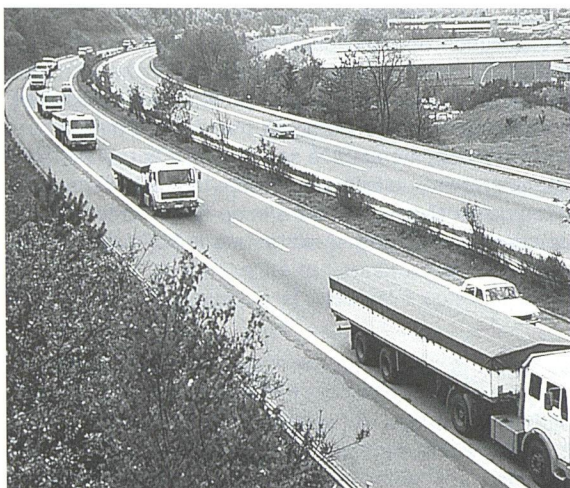
Geschäfts-,  
Büro-,  
an  
Hotel/Restaurant-,  
Anrichtungen

**Mir berode gratis!**



**Société nationale  
de contrôle technique:**

## Contrôle des limiteurs de vitesse

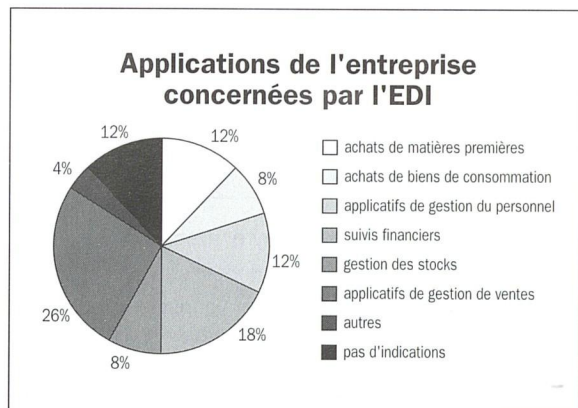


A partir du 2 janvier 1996 la SNCT vérifie, lors du contrôle technique d'un véhicule obligatoirement équipé d'un limiteur de vitesse:

à noter que l'obligation d'être équipé d'un limiteur de vitesse s'applique aux camions et aux tracteurs de semi-remorques d'une masse maximale autorisée supérieure à 12.000 kg ainsi qu'aux autobus et autocars d'une masse maximale autorisée supérieure à 10.000 kg, immatriculés pour la première fois à partir du 1er janvier 1988

1. la conformité du limiteur de vitesse aux dispositions des directives 92/6/CEE et 92/24/CEE;
2. le réglage correct du limiteur de vitesse quant à la vitesse maximale légalement autorisée, soit 90km/h pour les camions et les tracteurs de semi-remorques respectivement 100 km/h pour les autobus et les autocars;
3. le scellement correct et conforme de l'installation;
4. la présence d'une plaquette d'installation conforme.

## L'EDI, un moyen pour communiquer



L'accroissement des services rendus entre opérateurs économiques et l'internationalisation de plus en plus marquée de l'activité économique impliquent la nécessité de transférer les données commerciales d'une façon plus rapide tout en maintenant leur fiabilité, de simplifier le stockage de ces données et d'en faciliter l'accès autorisé.

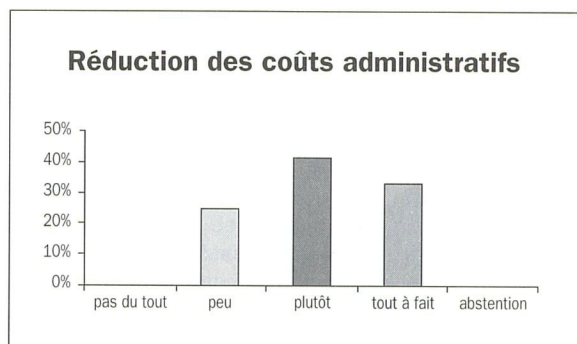
Ces exigences, on le sait, conditionnent de plus en plus la compétitivité des entreprises, qu'elles soient de grande, moyenne ou petite dimension. Le transfert électronique de données, repris en abréviation sous son appellation anglaise EDI, permet assurément de satisfaire à de telles exigences par le fait qu'il permet la transmission directe, entre ordinateurs, de données structurées et normalisées. C'est un mode de communication parfaitement adapté à certains contextes et d'une grande efficacité dans un environnement qui y est préparé.

La technique EDI permet de dialoguer entre opérateurs en utilisant des moyens électroniques permettant l'envoi réciproque, et aussi fréquent que possible, des informations. L'EDI implique un accord entre les parties voulant pratiquer l'EDI sur:

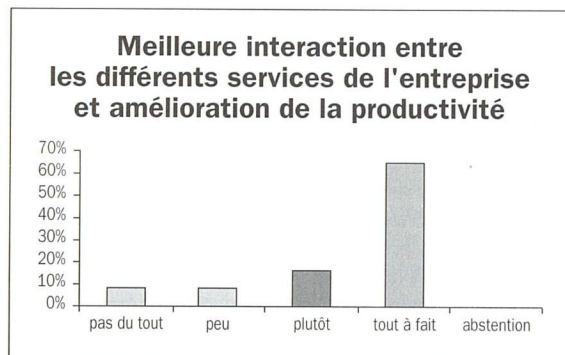
- la nature des données transmises

- leur représentation
- leur agencement
- le rythme de la conversation
- les modalités mêmes du dialogue

L'introduction de l'EDI a donc des conséquences importantes sur les relations intra- et interentreprises



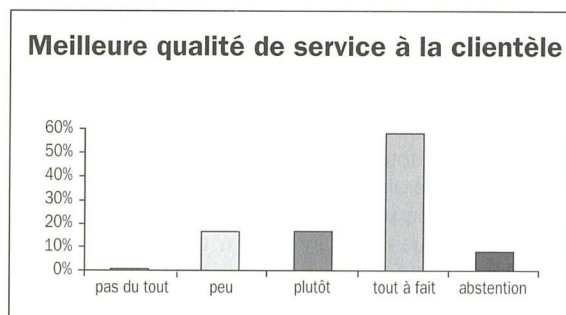
en ce sens que ces rapports sont transformés par l'EDI et débouchent sur la notion de partenariat. L'EDI est inséparable d'une démarche de renforcement de la qualité au niveau du traitement et de l'échange des informations, suppose la mise en oeuvre d'ordinateurs afin de constituer des messages, demande à gérer les envois et les réceptions de ces messages et permet finalement de réagir.



### Les coûts et avantages de l'EDI

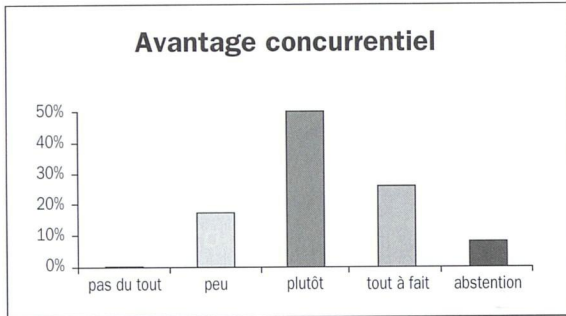
Avec le développement de nouvelles techniques de gestion et de l'informatique, il est devenu clair que la facilitation du commerce consistait à mettre au point des techniques et à formuler des recommandations pour améliorer la collecte, la gestion et l'échange d'informations sur le commerce et les transactions commerciales, informations qui sont essentielles pour la gestion des économies nationales, ainsi que des sociétés et des organisations.

Depuis 40 ans, c'est essentiellement la perspective de réduire les coûts qui motive le travail de facilitation des procédures du commerce international. Des études internationales ont révélé que les frais imputables à la lourdeur des procédures commerciales pouvaient représenter jusqu'à 10 % de la valeur d'un produit d'exportation.



L'EDI n'est pas un processus technique mais plutôt une stratégie professionnelle. Parmi les raisons qu'on peut invoquer pour justifier l'utilisation de l'EDI à des fins administratives ou commerciales, on peut citer:

- la valeur ajoutée aux produits ou aux services par l'information (c.-à-d. l'amélioration du service à la clientèle)
- la réduction des frais administratifs



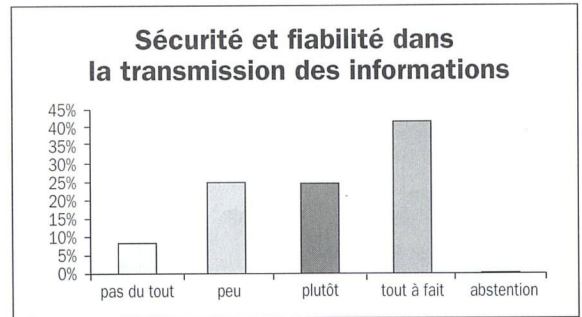
- l'amélioration de la gestion des stocks
- les avantages stratégiques tirés de l'intégration des données EDI et de l'informatique d'entreprise

Il existe des raisons encore plus impérieuses d'utiliser l'EDI à l'échelon international; elles tiennent à la complexité des prescriptions en matière de documents commerciaux et du fait que les relations commerciales ou administratives soulèvent des difficultés qu'aggravent encore la disparité des pratiques commerciales ou administratives ainsi que les différences culturelles et linguistiques.

Dans une transaction commerciale, les données communiquées par la partie qui est à l'origine de la transaction sont généralement exigées par tous les autres intervenants. Grâce à l'EDI, ces données initiales peuvent être échangées entre tous les partenaires sans qu'il soit nécessaire de les copier manuellement ou de les saisir, ce qui fait gagner du temps et réduit les erreurs.

Dans les développements précédents, l'accent a été mis sur les avantages de la facilitation du commerce et de l'EDI. L'application de ces techniques entraîne néanmoins également des frais. Avant de décider d'investir dans l'EDI, il convient d'effectuer une analyse coûts-avantages ou un calcul de rendement des investissements, exactement comme pour tout autre investissement. Ce calcul devrait en outre porter non seulement sur les coûts directs et les économies comme par exemple sur les investissements en matériel et les économies sur les frais administratifs, mais aussi permettre de quantifier les coûts et les avantages indirects (accroissement de la fiabilité, modification du plan de commercialisation, diminution du niveau des stocks, etc.).

Il paraît évident de ne pas investir dans l'EDI s'il s'avérait qu'au total les avantages que l'entreprise peut tirer de l'EDI seraient inférieurs aux coûts liés à ce projet. L'expérience permet toutefois de dégager quelques règles empiriques pour indiquer à quel moment il est avantageux d'automatiser le flux d'informations. Dans bien des cas, il n'est pas rentable d'automatiser lorsque les transactions sont rares ou que leur volume est faible. Les flux d'informations qui se prêtent le mieux à l'automatisation sont ceux qui se caractérisent par un volume élevé et une grande fréquence. Une autre condition préalable est qu'il soit possible de structurer l'information sous forme de messages EDI, au moyen soit de messages standard existants soit de normes exclusives. En règle générale, l'EDI est utilisé entre deux ou plusieurs partenaires ayant des relations d'affaires sta-

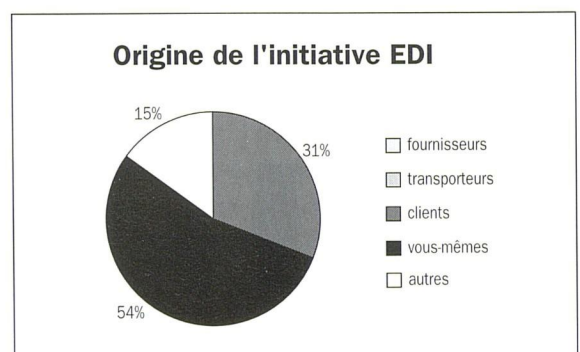
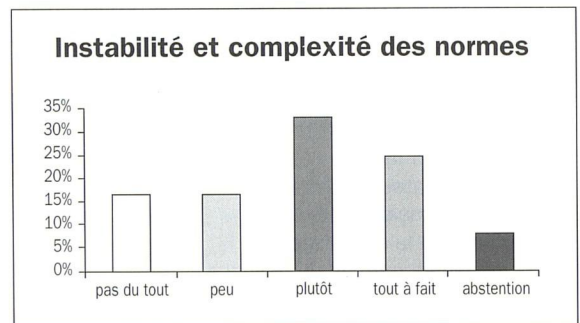


bles qu'ils souhaitent poursuivre avec une procédure rationalisée dans la mesure du possible.

L'automatisation entraîne la rationalisation administrative. La réaffectation des ressources en personnel et en matériel et l'accroissement des besoins en formation et d'enseignement entraînent des frais qu'il faut prendre en considération dans l'évaluation globale visant à déterminer s'il y a lieu d'automatiser ou pas. L'automatisation peut aussi avoir pour conséquence la suppression d'emplois. L'expérience montre toutefois que l'informatisation des échanges n'entraîne pas de modification d'effectifs mais a pour effet d'accroître considérablement la capacité de production.

Un des principaux avantages des techniques de facilitation du commerce est la réduction des coûts dans le domaine administratif et une amélioration de la fonction logistique. Dans ce cadre, l'EDI constitue un puissant outil de développement du commerce permettant l'accroissement de l'efficacité du processus du commerce international, c.-à-d. de la totalité du cycle de la transaction commerciale, du transport et du paiement.

Sources: Nations-Unies, Commission de l'Union Européenne, Simprofrance.

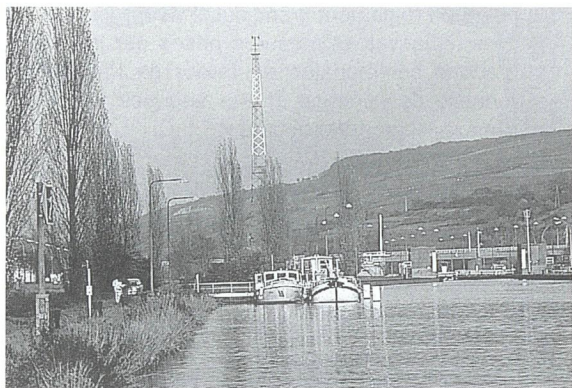




## BUREAU DES DOUANES ET ACCISES

**Mertert-Port Boîte postale 1**

**L-6601 Wasserbillig**



### Nouveaux numéros téléphoniques

Il est porté à la connaissance du public que le bureau des douanes et accises à Mertert-Port est relié aux nouveaux numéros téléphoniques suivants:

Tél.: 74 534-0	Fax: 745 12
Receveur:	74 534-22
Grefte/recherches:	74 534-35
Import/Export/vignette 705:	74 534-27
	74 534-31
	74 534-32
	74 534-33
	74 534-34
Caisse:	74 534-23
Accises/Entrepôt fiscal:	74 534-24
Eurovignettes:	74 534-25
	74 534-26
Alcools indigènes:	74 534-28
	74 534-29
Cabaretagage:	74 534-30

## DEBELUX

### Récupération de la TVA payée en Europe

Depuis le 1er janvier 1980, suite à la huitième Directive CEE, les entreprises belges et luxembourgeoises ont la possibilité de récupérer auprès des autorités fiscales des différents pays la TVA acquittée pour des raisons professionnelles sur le territoire d'un Etat européen.

Chaque année, de nombreuses entreprises belges et luxembourgeoises perdent des centaines de milliers de francs en TVA par manque d'information ou parce qu'elles sont effrayées par les formalités administratives.

Pour remédier à cette situation, la Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise-Allemande (debelux) a pris, il y a quatorze ans, l'initiative de prêter assistance à la prise en charge des dossiers de récupération de la TVA allemande.

Depuis un an, la debelux offre ses services également pour la récupération de la TVA payée dans d'autres pays européens, tels que la France, les Pays-Bas, l'Angleterre, etc.

Dans l'accomplissement de cette tâche, la debelux a connu un succès appréciable. En effet, grâce à son activité, des centaines d'entreprises belges et luxembourgeoises ont pu récupérer, rien qu'en 1994, environ 60 millions de FB en TVA.

Dans ce contexte, il est toutefois important de savoir que seules les entreprises belges et luxembourgeoises ne disposant pas d'un numéro de TVA dans le pays étranger, mais ayant eu des dépenses grevées de TVA, comme p.ex. à l'occasion de foires, de frais de transport etc., peuvent recourir à cette possibilité de récupération.

**Tout renseignement complémentaire à ce sujet peut être obtenu sur simple demande auprès de Monsieur Edouard VOLLMAR, tél.: 42 39 39-313.**

Le délai de clôture concernant la récupération de la TVA dépensée en 1995 (du 1 janvier au 31 décembre) est fixé au **30 avril 1996**.



**STRAWBERRY  
MARKETING**

VOUS ETES CHEF D'ENTREPRISE, DIRIGEANT,  
COMMERÇANT  
VOUS AVEZ LE SOUCI DU DEVELOPPEMENT  
DE VOTRE ENTREPRISE, VOUS SOUHAITEZ :

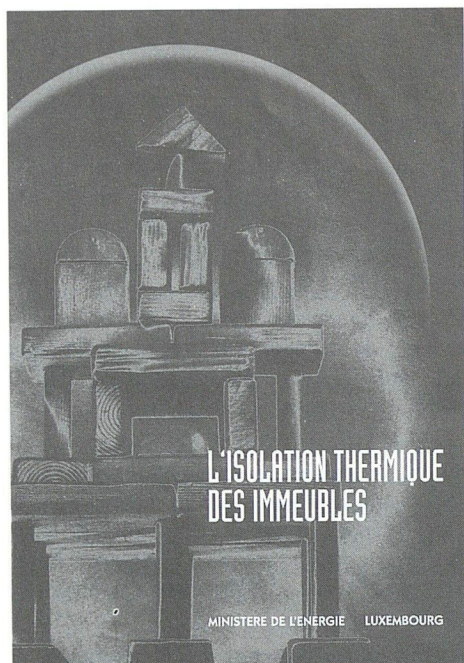
RECENTRER VOS ACTIVITÉS;  
ORGANISER VOTRE PRODUCTION;  
AMÉLIORER VOTRE RENTABILITÉ;  
DÉVELOPPER VOTRE GAMME;  
CRÉER DE NOUVEAUX PRODUITS;  
TROUVER DE NOUVEAUX MARCHÉS;  
VOUS FAIRE CONNAÎTRE;  
AUGMENTER VOS VENTES;

NOUS AVONS LA RÉPONSE ADAPTÉE A VOS BESOINS

EVALUATION , EXPERTISE  
ISO 9000  
ORGANISATION , MANAGEMENT  
CREATION , DEVELOPPEMENT DE GAMME  
MARKETING ET COMMERCIALISATION  
EXPORTATION C E E

AGENCE A LUXEMBOURG, PARIS, NICE  
TEL: 40 46 35 - FAX: 40 46 37

STRAWBERRY MARKETING 24 RUE DES ETATS UNIS  
BP 2611 L-1026 LUXEMBOURG



## Ministère de l'Énergie

### Note de presse relative au règlement grand-ducal du 22 novembre 1995 concernant l'isolation thermique des immeubles

#### 1. Cadre législatif

Le règlement grand-ducal du 22 novembre 1995 concernant l'isolation thermique des immeubles se base sur les articles 7 à 10 de la loi du 5 août 1993 concernant l'utilisation rationnelle de l'énergie. Cette loi a introduit un cadre pour des mesures en faveur des économies d'énergie, de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de la promotion des énergies renouvelables et de la cogénération dans les différents secteurs d'activité. Des règlements grand-ducaux peuvent notamment:

- introduire des normes d'isolation pour des constructions nouvelles,
- fixer des normes et spécifications techniques relatives à l'efficacité énergétique,
- introduire la réalisation de bilans énergétiques pour les bâtiments,
- introduire des mécanismes d'aides pour promouvoir les économies d'énergie,
- (...).

Après le règlement grand-ducal du 30 mai 1994 concernant la production d'énergie électrique basée sur les énergies renouvelables ou sur la cogénération, il s'agit du deuxième règlement grand-ducal qui entre en vigueur dans le cadre des mesures prévues par la loi du 5 août 1993.

Signalons enfin que cinq autres projets de règlement grand-ducal sont actuellement soumis pour avis aux organes institutionnels prévus par la procédure réglementaire. Il s'agit des projets de règlements suivants:

- le projet de règlement grand-ducal concernant la constitution d'un Conseil National de l'Énergie,
- le projet de règlement grand-ducal visant à encourager les initiatives et mesures prises par les administrations communales en faveur de l'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies nouvelles et renouvelables (programme P.E.E.C),
- le projet de règlement grand-ducal relatif à l'agrément de personnes physiques ou morales privées ou publiques, autres que l'Etat pour l'accomplissement de tâche d'étude et de contrôle dans le domaine de l'énergie,
- le projet de règlement grand-ducal concernant la réalisation d'audits énergétiques dans les bâtiments du secteur résidentiel et tertiaire ainsi que dans les entreprises,
- projet de règlement grand-ducal concernant les exigences de rendement pour les nouvelles chaudières à eau chaude alimentées en combustibles liquides ou gazeux.

En ce qui concerne les audits énergétiques, des entretiens destinés à amener les différents secteurs professionnels concernés (industrie, banques, assurances, hôpitaux, commerces et hôtellerie) à effectuer des audits énergétiques sur la base d'accords sectoriels volontaires se poursuivent et sont en ce qui concerne le secteur de l'industrie sur le point d'aboutir.

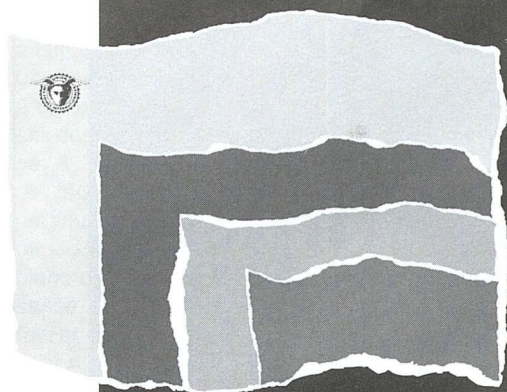
#### 2. Entrée en vigueur et objet

Le règlement grand-ducal du 22 novembre 1995 concernant l'isolation thermique des immeubles est entré en vigueur le 1er janvier 1996. Il a pour objet l'introduction au Luxembourg de normes d'isolation thermique pour les constructions nouvelles. Toutes les constructions nouvelles pour lesquelles une autorisation de bâtir est demandée après le 1er janvier 1996, doivent être exécutées en conformité avec les normes fixées par ce règlement. Le règlement a été élaboré en collaboration étroite avec l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-Conseils.

#### 3. Économies d'énergie

Vu le renouvellement progressif du parc immobilier, les économies d'énergie à long terme résultant de l'application de ce règlement sont évaluées à 30-50% de l'énergie totale consommée pour le chauffage des bâtiments. Dans le secteur domestique (habitations privées, bâtiments du secteur tertiaire et public), le chauffage intervient à raison de 80% de l'énergie totale consommée; d'où la nécessité d'agir dans le secteur du chauffage. Il va sans dire que ces économies d'énergie auront des répercussions positives sur l'environnement en entraînant notamment une diminution des émissions de CO<sub>2</sub>.

## 48ème Foire Internationale de l'Artisanat et des Métiers 9-17 mars 1996 Munich



Munich: une vue d'ensemble pour les entreprises tournées vers l'avenir.

Venant de plus de 40 pays, environ 1.600 exposants sont attendus, auxquels s'ajoutent 500 entreprises représentées. Sur une surface brute de plus de 139.000 m<sup>2</sup>, un panorama complet vous sera proposé sur les secteurs suivants:

- Métiers du travail et de la transformation des métaux
- Réparation automobile
- Bâtiment  
(gros œuvre et second œuvre)
- Métiers du travail et de la transformation du bois
- Pâtisserie et boulangerie
- Boucherie
- Artisanat d'art

### Renseignements, catalogues, cartes d'entrée et voyages groupés:

PROMEPHOT SPRL  
Hofstraat 94  
B-9100 Sint-Niklaas  
Tel.: 03/777.83.20  
Fax: 03/777.95.97



L'Organisation des Foires  
de l'Artisanat

### 4. Certification des normes

Le respect des normes d'isolation est certifié par l'architecte, dont le concours est requis pour tout projet architectural défini par la loi du 13 décembre 1989, portant organisation des professions d'architecte et d'ingénieur-conseil. Au moment de l'introduction de la demande d'autorisation de bâtir auprès des communes, l'architecte joint à la demande un certificat (Wärmeschutznachweis) attestant le respect des normes d'isolation prescrites. Aucune autorisation de bâtir ne peut être délivrée, si un tel certificat attestant le respect des normes d'isolation n'est pas joint à la demande d'autorisation de bâtir. Une convention conclue entre le ministère de l'Energie et l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-Conseils définit le mode de calcul des honoraires dus aux architectes pour l'établissement de ce certificat.

### 5. Contrôle

Le contrôle peut se faire sur place par l'autorité compétente pour l'autorisation de bâtir ou à la demande du ministère de l'Energie. Des organismes de contrôle agréés par le ministre de l'Energie, peuvent être appelés à vérifier, après l'achèvement du bâtiment, le respect des normes d'isolation prescrites. Le cas échéant un particulier, par exemple le vendeur ou l'acheteur d'un bâtiment, peut faire vérifier le respect des normes d'isolation par un organisme agréé. Un règlement ministériel règle les conditions prévues pour l'agrément de personnes physiques ou morales, privées ou publiques autres que l'Etat.

### 6. Responsabilité

Les responsabilités de l'architecte sont définies par la loi précitée du 13 décembre 1989. Le maître d'ouvrage quant à lui, est responsable au titre de la loi du 5 août 1993 concernant l'utilisation rationnelle de l'énergie. Les sanctions pénales encourues en cas d'inobservation des dispositions du règlement grand-ducal sous rubrique peuvent aller jusqu'à la suppression des travaux.

## Protêts

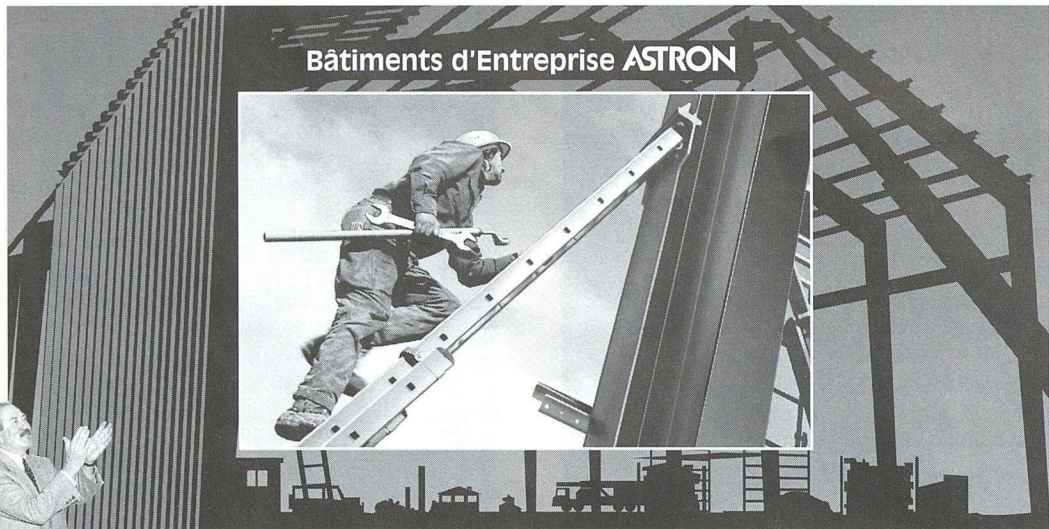
### Abonnement annuel

LIVRE alphabétique (6 mois) des protêts de traites acceptées (2 livres)

- + index alphabétique et par date des ordonnances de référé-provision
- + listes de jugements + faillites
- + a) listes de protêts **mensuelles**
- b) listes des ordonnances de référé-provision **mensuelles**

### Abonnements: Agence AVUS

Fax 46 65 50 = 24 heures  
Tél. 22 68 22 = matin si possible



Bâtiments d'Entreprise **ASTRON**

**Beaucoup de chefs d'entreprise du Luxembourg se félicitent d'avoir choisi ASTRON et ses bâtisseurs comme partenaires pour leurs constructions...**

Faites comme eux, et contactez le bâtisseur-ASTRON local ou Commercial Intertech S.A. L-9202 Diekirch, Luxembourg Tél. 8 02 91-1 Fax: 80 34 66



**Internationale Ausstellung über "Öko-Industrien"**

Die Industrie-und Handelskammer der Mosel veranstaltet zum dritten Mal in Metz am 23., 24. und 25. April 1996 die Internationale Ausstellung über "Öko-Industrien".

Diese Ausstellung, die sich hauptsächlich an Unternehmen richtet, die auf dem Gebiet des Umweltschutzes tätig sind, ist die Folge von zwei ähnlichen Veranstaltungen, die im April 1993 und Dezember 1994 stattgefunden haben. Diese Ausstellungen haben jedes Mal im Saar-Lor-Lux Raum beträchtliche wirtschaftliche Folgewirkungen gehabt.

Das Ziel dieser Veranstaltung ist es, Technologien, Anlagen und Know-how zu präsentieren, die augenblicklich auf dem europäischen Markt verfügbar sind und die dem Umweltschutz dienen. Diese Veranstaltung bietet auch die Gelegenheit, Umweltexperten zu treffen, sowie Kontakte zwischen Herstellern und Abnehmern zu organisieren.

Für weitere Informationen, wenden Sie sich bitte an Frau Carine Hardt, Handelskammer Luxemburg, Tel.: 42 39 39-314.

DES TECHNOLOGIES POUR L'ENVIRONNEMENT

SALON INTERNATIONAL

**ECO**

DES ECO-INDUSTRIES

23 - 24 - 25 AVRIL 1996  
METZ - PARC DES EXPOSITIONS

## Alain Juppé rencontre les PME

Le lundi 27 novembre, face à 3000 patrons, le Premier Ministre et Maire de Bordeaux a présenté le projet d'un plan de redressement et de soutien aux petits commerçants et artisans. Une délégation de la Commission du Commerce de Détail de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg a pris part à cette manifestation en tant qu'observateur. Ce plan est destiné, selon les propres déclarations de M. Juppé, à "donner de l'oxygène" aux entreprises de moins de 500 salariés dont l'importance économique, notamment en matière de création d'emplois, n'est plus à prouver. La place que leur accorde le Livre blanc de la Commission sur la compétitivité, la croissance et l'emploi ainsi que le Programme intégré en faveur des PME et de l'Artisanat ou "l'Initiative PME", pour ne citer que ces quelques exemples, sont là pour en témoigner.

Outre un certain nombre de mesures visant une simplification des relations entre les PME et l'Administration ou une moralisation de la concurrence par une réglementation renforcée, les principales mesures concernent le financement, la fiscalité des PME et l'urbanisme commercial.

En matière de financement des PME, ce plan prévoit la création d'une "Banque de développement des PME" destinée à cofinancer, avec les banques commerciales, des prêts à moyen et long terme aux entreprises. Le but recherché est de baisser le coût du financement. Par ailleurs, afin de permettre aux PME de collecter les fonds nécessaires en cas d'investissement, il sera également créé un marché boursier spécifique pour les entreprises innovantes dont les actions bénéficieront d'avantages fiscaux dans le chef des détenteurs. Diverses autres mesures fiscales non arrêtées tendant à encourager l'achat d'actions de PME ou en faveur de fonds de placement en capital-risque seront également destinées à assurer le financement des entreprises.

En ce qui concerne la fiscalité directe des entreprises, la principale mesure consiste en une baisse du taux de l'impôt sur les sociétés de 33,3% à 19% sur la fraction inférieure ou égale à 25% du bénéfice incorporé au capital dans la limite de 200.000 francs français pour les entreprises réalisant moins de 50 millions de francs français de chiffre d'affaires. Cette mesure, destinée à renforcer les fonds propres qui font souvent défaut notamment aux PME, n'a pas son pendant au niveau luxembourgeois où les collectivités sont soumises à un impôt variant de 20% pour un revenu ne dépassant pas LUF 400.000.- à 33% lorsque le revenu imposable excède LUF 1.312.000.-. Ces taux sont en effet applicables sans distinction de la taille de la société ou de l'affectation de ces bénéfices, que ce soit sous forme de versement de dividendes aux actionnaires ou d'imputation au capital de l'entreprise.

Des mesures fiscales visant à baisser le coût des mutations à titre onéreux et des donations d'entreprises ont également été annoncées.

Un autre grand volet traité par ce plan est celui de l'urbanisme commercial. Il s'agit ici principalement de redéfinir la politique d'implantation des grandes surfaces par une refonte de la loi d'orientation du commerce et de l'artisanat, dite "loi Royer". Désormais, le seuil d'autorisation préalable pour toute nouvelle implantation est abaissé à 300m<sup>2</sup> au lieu de 1.000m<sup>2</sup> ou 1.500m<sup>2</sup> auparavant selon la taille de la commune d'implantation.

Rappelons qu'au Luxembourg, toute surface de vente nette supérieure à 400m<sup>2</sup> doit présenter une demande supplémentaire spécifique, demande devant nécessairement être accompagnée d'une étude de marché rédigée par un organisme agréé par le Ministère des Classes Moyennes dans le cas où la surface de vente nette dépasse 2.000m<sup>2</sup>. On peut à cet endroit remarquer que, par rapport à la procédure française, la solution luxembourgeoise ne présente pas nécessairement les mêmes garanties d'indépendance dans la mesure où l'étude de marché tendant à prouver le bien-fondé de cette nouvelle surface commerciale est financée par le requérant.

Cette réforme de l'urbanisme commercial passe en outre par un alourdissement sensible des sanctions en cas de dépassement de surface autorisée ou implantation sauvage ainsi que par la mise en place d'une politique d'aménagement des centres-villes.

En améliorant les possibilités et le coût de financement des entreprises, en adoptant des mesures fiscales spécifiques aux PME et en se dotant d'une réglementation visant à assurer une concurrence saine et loyale entre toutes les formes de commerces, ce plan vise ainsi à offrir toutes les possibilités de croissance aux PME en particulier et à l'économie en général.

Josy WELTER

Président de la Commission du Commerce de Détail

## Ventes sous forme de liquidations

Les ventes sous forme de liquidations telles qu'elles ont été autorisées par le Ministère des Classes Moyennes sur base de l'article 8 de la loi du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale. Situation au 12/01/96

### AU PLAISIR DES ARTS S.à r.l.

20, rue Louvigny  
L-1946 Luxembourg  
c5044/95  
17/01/96 - 16/04/96  
Transformation immobilière

### BIFF CONFORT S.à r.l.

L-4936 Bascharage/Biff  
c5036/95  
23/09/95 - 22/09/96  
Cessation totale

### BIJOUTERIE MARTIN-SERRA S.à r.l.

27, route de Luxembourg  
L-4761 Petange  
c4049/95  
18/03/95 - 17/03/96  
Cessation totale

### BOUTIQUE CAPRICE S.à r.l.

25, rue de Capucins  
L-1313 Luxembourg  
c4051/95  
01/04/95 - 31/03/96  
Cessation totale

### BOUTIQUE MARIE FRANCE S.à r.l.

79, avenue G. D. Charlotte  
L-3441 Dudelange  
c5040/95  
30/10/95 - 29/01/96  
Transformation immobilière

### BOUTIQUE REVELATION S.à r.l.

41, avenue de la Gare  
L-1611 Luxembourg  
c4075/95  
02/05/95 - 01/05/96  
Cessation totale

### BOUTIQUE SNOB S.à r.l.

4, rue Glesener  
L-1630 Luxembourg  
c4058/95  
29/03/95 - 28/03/96  
Cessation totale

### BOUTIQUE SNOB S.à r.l.

7, rue Michel Rodange  
L-4660 Differdange  
c4058/95  
29/03/95 - 28/03/96  
Cessation totale

### BRAQUET Jeanne

32, Grand' rue  
L-9240 Diekirch  
c4034/95  
04/03/95 - 03/03/96  
Cessation totale

### CAISSE RURALE RAIFFEISEN

**HOBSCHEID-STEINFORT-KOERICH,**  
16, Grand' rue  
L-8372 Hobscheid  
c5016/95  
01/08/95 - 31/07/96  
Cessation totale

### CALZALUX S.A.

24, rue de Strasbourg  
L-2560 Luxembourg  
c4035/95  
11/03/95 - 10/03/96  
Cessation totale

### CONNIE'S JEANS S.à r.l.

81, rue de l'Alzette  
L-4011 Esch-sur-Alzette  
c5043/95  
28/10/95 - 27/01/96  
Transformation immobilière

### DASBOURG Paul

13, Grand' rue  
L-777 Bissen  
c5017/95  
31/07/95 - 30/07/96  
Cessation totale

### DE CILLIA CARRELAGES S.à r.l. et Cie

SECS; 19, rue Millewee  
L-7257 Walferdange  
c5054/95  
28/10/95 - 27/01/96  
Déménagement: rue des Prés,  
Steinsel

### DE MENTI S.à r.l.

avenue des Bains  
L-5610 Mondorf-les-Bains  
c5074/95  
23/11/95 - 22/02/96  
Transformation immobilière

### DESPELER Mireille

26, rue Massen  
L-9907 Troisvierges  
c5072/95  
13/11/95 - 12/11/96  
Cessation totale

### DILLENSCHEIDER Gisèle

9, rue Michel Rodange  
L-4660 Differdange  
c4083/95  
06/05/95 - 05/05/96  
Cessation totale

### Ets. A. LEMOGNE S.à r.l.

46, route de Luxembourg  
L-7240 Bereldange  
c5045/95  
15/11/95 - 14/02/96  
Transformation immobilière

### Ets. BRICO CENTER SCHAAK S.à r.l.

2b, avenue de la Gare  
L-9540 Wiltz  
c5058/95  
09/11/95 - 08/02/96  
Transformation immobilière

### FACHMAART R. STEINHAUSER S.à r.l.

15, 17, route d'Arlon  
L-8080 Bertrange-Helfenterbruck  
c5041/95  
15/11/95 - 14/02/96  
Déménag.: rue de la Poudrière,  
Leudelange

### FOURRURES JENNY S.à r.l.

8, rue Notre-Dame  
L-2240 Luxembourg  
c4044/95  
02/05/95 - 01/05/96  
Cessation totale

### GREISCH Eliane

39, avenue de la Liberté  
L-4601 Differdange  
c4007/95  
31/01/95 - 30/01/96  
Cessation totale

### GREISCH Nicolas

28, rue G.D. Charlotte  
L-7520 Mersch  
c4004/95  
01/02/95 - 31/01/96  
Cessation totale

### GRILLI Giovanni

111-113, rue de l'Alzette  
L-4011 Esch-sur-Alzette  
c5056/95  
18/10/95 - 17/10/96  
Cessation totale

### HEINTZ-OFFENBACH Elise

20, rue du X Septembre  
L-4320 Esch/Alzette  
C4080/95  
02/05/95 - 01/05/96  
Cessation totale

### HOFFMANN Rodolphe

61, avenue de la Liberté  
L-4601 Differdange  
c5001/95  
01/10/95 - 30/09/96  
Cessation totale

### HOLTZ Eugénie épouse Diederich

23, rue Joseph Wester  
L-4349 Esch/Alzette  
c5079/95  
01/12/95 - 30/11/96  
Cessation totale

### HOME DESIGN Secs

13, rue Guillaume  
L-9046 Ettelbruck  
c5066/95  
22/11/95 - 21/11/96  
Cessation totale

### HOMTEX S.à r.l.

93, rue de l'Alzette  
L-4011 Esch-sur-Alzette  
c5085/95  
02/01/96 - 01/04/96  
Déménagement: Luxembourg,  
centre commercial Mercure

### INTERMOEBEL S.à r.l.

coin r.de Thionville, rue J. Felten  
L-1508 Howald  
c5076/95  
27/11/95 - 26/02/96  
Transformation immobilière

### JOLIE MARIEE S.à r.l.

48, avenue de la Gare  
L-1610 Luxembourg  
c4094/95  
19/05/95 - 18/05/96  
Cessation totale

### KEIFFER Janine

1, rue de la Montagne  
L-6470 Echternach  
c4039/95  
22/03/95 - 21/03/96  
Cessation totale

### KELTESCH André S.à r.l.

6, place Joseph Bech  
L-9211 Diekirch  
c5028/95  
01/11/95 - 02/02/96  
Transformation immobilière

### KELTESCH André S.à r.l.

5, place Joseph Bech  
L-9211 Diekirch  
c5028/95  
01/11/95 - 02/02/96  
Déménagement: 6, place  
Joseph Bech

### KOENIG Raymond

9, place de l'Europe  
L-4112 Esch/Alzette  
c4006/95  
01/02/95 - 31/01/96  
Cessation totale

### KOHN Françoise

5, rue Emile Mark  
L-4620 Differdange  
c4038/95  
29/03/95 - 28/03/96  
Cessation totale

### KOLODZIEJ-HOFFMANN Anita

39, Grand' rue  
L-9905 Troisvierges  
c5077/95  
01/12/95 - 29/02/96  
Transformation immobilière

### KREMER Françoise

18, avenue de la Porte Neuve  
L-2227 Luxembourg  
c5047/95  
02/11/95 - 01/02/96  
Déménagement

### KRIEBS Mathias

45, Grand' rue  
L-9530 Wiltz  
c4099/95  
31/05/95 - 30/05/96  
Cessation totale

### KRIER Cathérine

13, rue de l'Eglise  
L-6186 Gonderange  
c5057/95  
18/11/95 - 17/11/96  
Cessation totale

### LADY SHOP MODES S.à r.l.

60, Grand' rue  
L-1660 Luxembourg  
c5053/95  
23/10/95 - 22/01/96  
Transformation immobilière

### LAUER-GARCIA SOTO Juliana

22, rue Nothomb  
L-2232 Luxembourg  
c5070/95  
02/11/95 - 01/11/96  
Cessation totale

### LEVANTE S.à r.l.

10, route de Thionville  
L-2610 Luxembourg  
c5008/95  
15/07/95 - 14/07/96  
Cessation totale

**LEVY JAN PHILIPPE S.e.c.s**

60, Grand' rue  
L-9050 Ettelbruck  
c4060/95  
22/04/95 - 21/04/96  
Cessation totale

**LEVY SOEURS****SUCCESEURS S.à r.l.**

12, avenue de la Porte Neuve  
L-2227 Luxembourg  
c5062/95  
24/10/95 - 23/01/96  
Déménagement: 60, Grand' rue,  
L-1660 Luxembourg

**LINGERIE MOES**

rue des Bains  
L-1212 Luxembourg  
c5071/95  
11/11/95 - 10/02/96  
Déménagement: 12, rue de la  
Porte-Neuve, Luxbg.

**MAES Caroline**

53, rue Collart  
L-3220 Bettembourg  
c4079/95  
28/04/95 - 27/04/96  
Cessation totale

**MAISON BRAUN SOEURS****Société familiale**

184, avenue de la Gare  
L-4531 Obercorn  
c4062/95  
01/07/95 - 30/06/96  
Cessation totale

**MAISON CERF S.à r.l.**

5, rue Barblé  
L-1210 Luxembourg  
c4073/95  
01/07/95 - 30/06/96  
Cessation totale

**MAISON DE LAINE EWEN S.à r.l.**

23, rue St. Sébastien  
L-3752 Rumelange  
c5087/95  
01/10/95 - 30/09/96  
Cessation totale

**MAISON DE LAINE EWEN S.à r.l.**

23, rue St. Sébastien  
L-3752 Rumelange  
c5012/95  
01/10/95 - 30/09/96  
Cessation totale

**MAISON HILGES S.à r.l.**

37B, rue des Romains  
L-8041 Strassen  
C4081/95  
03/05/95 - 02/05/96  
Cessation totale

**MARELLI Edouard & Cie s.e.c.s**

39, avenue de la Gare  
L-1611 Luxembourg  
c5018/95  
14/09/95 - 13/09/96  
Cessation totale

**MARIE ODILE S.à r.l.**

21A, centre Aldringen  
L-1118 Luxembourg  
c5020/95  
27/07/95 - 26/07/96  
Cessation totale

**MECA BIKE S.à r.l.**

1, rue Aug. Charles  
L-1326 Luxembourg  
c5048/95  
08/11/95 - 07/02/96  
Transformation immobilière

**MEHRABKHANI Abbas**

14, rue de la Libération  
L-4210 Esch/Alzette  
c5024/95  
10/09/95 - 09/09/96  
Cessation totale

**MEHRABKHANI Abbas**

21, avenue de la Faïencerie  
L-1510 Luxembourg  
c5024/95  
10/09/95 - 09/09/96  
Cessation totale

**MESENBURG René**

24, place du Marché  
L-6460 Echternach  
c4011/95  
03/02/95 - 02/02/96  
Cessation totale

**MOBILI S.A.**

19, rue de Crauthem  
L-3390 Peppange  
C5049/95  
02/11/95 - 01/02/96  
Déménagement: 6, rue de Bet-  
tembourg, L-3378 Livang

**MONTAZAM SADIGHI Kokab**

Centre Rosenstiel  
4-6, rue Phil.II, L-2340 Luxem-  
bourg  
c4064/95  
04/05/95 - 03/05/96  
Cessation totale

**MOSSONG Yvonne**

8, rue principale  
L-8530 Ell  
c4068/95  
22/04/95 - 21/04/96  
Cessation totale

**MULLER Jules**

5, rue des Ecoles  
L-3461 Dudelange  
c5060/95  
28/10/95 - 27/10/96  
Cessation totale

**MULTIMEDIALAND S.à r.l.**

29, rue Laach  
L-7681 Waldbillig  
c5021/95  
12/08/95 - 11/08/96  
Cessation totale

**MULTIMEDIALAND S.à r.l.**

29, rue Laach  
L-7681 Waldbillig  
C5021/95  
12/08/95 - 11/08/96  
Cessation totale

**NOUVEAUX MEUBLES****ARCADES S.à r.l.**

141, route de Trèves  
L-6940 Niederanven  
c5080/95  
01/12/95 - 30/11/96  
Cessation totale

**NOUVELLE HECRO II S.à r.l.**

33, rue Michel Rodange  
L-4660 Differdange  
c5052/95  
02/12/95 - 01/12/96  
Cessation totale

**ORIENT EXCLUSIVITE S.à r.l.**

Centre Commercial BRICOBOS  
Niederanven  
c5050/95  
21/10/95 - 20/10/96  
Cessation totale

**ORIENT GALERIE S.à r.l.**

10, Impasse Abbé Muller  
L-9065 Ettelbruck  
c5068/95  
07/11/95 - 06/02/96  
Déménagement: 92, Grand' rue,  
L-9050 Ettelbruck

**QURESHI-CELLINA Antoinette**

2, avenue des Bains  
L-5610 Mondorf-les-Bains  
c5065/95  
06/11/95 - 05/02/96  
Démén.: 10, rue de la Libéra-  
tion, L-3510 Dudelange

**RASQUIN Marie**

5-7, rue de la Fontaine  
L-9521 Wiltz  
c4042/95  
01/08/95 - 31/07/96  
Cessation totale

**RECKEN Elvire**

1, rue de la Gare  
L-9707 Clervaux  
c4098/95  
31/05/95 - 30/05/96  
Cessation totale

**SAEUL Christiane**

30, avenue de la Liberté  
L-4601 Differdange  
c5073/95  
25/11/95 - 24/02/96  
Transformation immobilière

**SAND Charles**

13, rue Louvigny  
L-1946 Luxembourg  
C4072/95  
21/04/95 - 20/04/96  
Cessation totale

**SCHEFFEN Mariette**

épouse KOHNEN  
150, route de Trèves  
L-2630 Luxembourg  
c4045/95  
13/04/95 - 12/04/96  
Cessation totale

**SCHMITZ-HERMES Fernand**

32-34, rue des Tondeurs  
L-9570 Wiltz  
C5009/95  
15/07/95 - 14/07/96  
Cessation totale

**SCHNEIDER Joséphine**

57, route d'Esch  
L-3230 Bettembourg  
c4009/95  
18/02/95 - 17/02/96  
Cessation totale

**SCHOLTES Marie-Louise**

20, avenue de la Gare  
L-4131 Esch/Alzette  
c5006/95  
15/07/95 - 14/07/96  
Cessation totale

**SCHREINER-MERGES Odile**

115, rue de l'Alzette  
L-4011 Esch/Alzette  
c4041/95  
01/03/95 - 28/02/96  
Cessation totale

**SCHROELL André**

9, rue du Fossé  
L-1536 Luxembourg  
c5025/95  
15/09/95 - 14/09/96  
Cessation totale

**SCHWACHTGEN Nicole**

6-8, avenue de la Liberté  
L-4601 Differdange  
C4078/95  
04/05/95 - 03/05/96  
Cessation totale

**SERRA Gérard Michel**

209, rue des Romains  
L-8040 Bertrange  
c5091/95  
15/02/96 - 14/05/96  
Transformation immobilière

**SONNTAG Renée**

49, boulevard G.D. Charlotte  
L-1331 Luxembourg  
C5031/95  
20/09/95 - 19/09/96  
Cessation totale

**SUCCESSION DES****ETS LION & CIE SECS**

30, rue de l'Alzette  
L-4010 Esch-sur-Alzette  
c5039/95  
14/11/95 - 13/02/96  
Vente de stock recueilli par les  
héritiers

**VIVANE Bruna**

86, route de Luxembourg  
L-4940 Bascharage  
c5034/95  
02/01/96 - 01/01/97  
Cessation totale

**VMG S.à r.l.**

17, rue Beaumont  
L-1219 Luxembourg  
c5069/95  
20/11/95 - 19/02/96  
Transformation immobilière

**WAGNER Henri**

10, rue de l'Alzette  
L-4010 Esch/Alzette  
c4013/95  
02/02/95 - 01/02/96  
Cessation totale

**WAGNER Myriam**

26, rue de Luxembourg  
L-4760 Petange  
C4043/95  
11/03/95 - 10/03/96  
Cessation totale

**WAGNER SELECTION S.A.**

65, avenue de la Gare  
L-1611 Luxembourg  
c4070/95  
15/04/95 - 14/04/96  
Cessation totale

**WIRTH-FRANCK & SOEURS Senc**

78, Grand' rue  
L-8510 Redange-sur-Attert  
c5055/95  
02/11/95 - 01/02/96  
Transformation immobilière

**YAGHMA Reza**

107, rue de Luxembourg  
L-4940 Bascharage  
c5013/95  
05/08/95 - 04/08/96  
Cessation totale

## Journées de l'exportation

La Chambre de Commerce a l'honneur d'informer ses membres que, vu le succès remporté par les Journées de l'exportation au début de l'année 1995, une réédition de cette manifestation aura lieu les **12 et 13 février 1996**.

Le programme prévoit une série de séminaires consacrés à onze pays de diverses régions géographiques du monde. Ces séminaires seront dirigés par des représentants diplomatiques luxembourgeois et étrangers, par des consuls honoraires et des délégués des Chambres de Commerce belgo-luxembourgeoises à l'étranger. Ils se concentreront surtout sur les spécificités des marchés étrangers et sur les opportunités que ces marchés présentent aux entreprises luxembourgeoises pour établir et développer des relations commerciales.

Les personnes intéressées aux Journées de l'exportation sont invitées à faire connaître le ou les séminaires auxquels ils ont l'intention de participer en spécifiant les secteurs qui les intéressent plus particulièrement à Mlle Romaine Hirschler, tél.: 42 39 39-305.

Un avant-projet de programme informe sur les pays qui seront traités au cours de ces séminaires.

### Lundi, le 12 février 1996

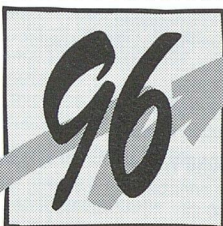
- 8.00 - 8.30 h. Enregistrement des participants
- 8.30 - 8.55 h. Ouverture de la Conférence. Présentation des instruments de promotion du Commerce extérieur ainsi que des nouvelles opportunités économiques et commerciales s'offrant au Luxembourg en Asie
- 9.00 - 9.25 h. Stratégie européenne en Asie: les instruments de la Communauté
- 9.30 - 9.50 h. Chine
- 9.55 - 10.15 h. Vietnam
- 10.20 - 10.40 h. Indonésie
- 10.40 - 11.00 h. Pause-café
- 11.00 - 11.20 h. Malaisie
- 11.25 - 11.45 h. Thaïlande
- 11.50 - 12.10 h. Argentine
- 12.15 - 12.35 h. Brésil
- 12.40 - 13.00 h. Chili
- 13.00 - 15.00 h. Déjeuner-buffet
- 15.00 - 17.00 h. Séances "questions-réponses"
- 19.30 h. Dîner offert par Monsieur Georges Wohlfahrt, Secrétaire d'Etat aux Affaires Etrangères, au Commerce Extérieur et à la Coopération, en présence de S.A.R. le Grand-Duc Héritier à l'Hôtel Inter-Continental à Luxembourg.

### Mardi, le 13 février 1996

- 9.00 - 9.20 h. Finlande
- 9.25 - 9.45 h. Suède
- 9.45 - 10.00 h. Pause-café
- 10.00 - 10.20 h. Autriche
- 10.25 - 10.45 h. Pologne
- 10.50 - 11.10 h. République Tchèque
- 11.10 - 13.15 h. Séances "questions-réponses"
- 12.00 h. Conférence de presse
- 13.15 h. Déjeuner de clôture.

## Entreprendre '96

### ENTREPRENDRE



### UNTERNEHMEN

La coopération transfrontalière se caractérise par de nombreuses actions concrètes tant aux niveaux politique, qu'économique, universitaire ou culturel.

En tant qu'acteurs de la vie économique, les Chambres de Commerce et d'Industrie de la Grande Région Sar-Lor-Lux organisent une bourse d'affaires

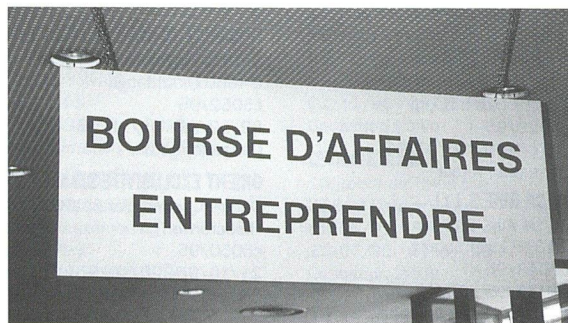
"Entreprendre" destinée à resserrer les liens entre les entreprises transfrontalières.

Cette bourse d'affaires a pour objet de faciliter la rencontre entre partenaires potentiels. Elle s'adresse avant tout aux petites et moyennes entreprises à la recherche d'un associé, d'un successeur, d'une coopération ou d'une représentation.

"Entreprendre" concerne également tous ceux qui souhaitent trouver des moyens pour exploiter une licence, ou des apports en capital afin de réaliser leurs projets.

Afin d'établir le contact entre les offreurs et les demandeurs, les annonces suscitant un intérêt sont communiquées à la criée. Dans ce système de bourse souple et simple, une attention particulière est portée à la discrétion et au principe de non-ingérence d'un tiers dans les affaires traitées.

Parmi les thèmes des offres et demandes on peut citer:





- la cession et la reprise d'entreprises
- les capitaux et participations
- les commercialisations
- les projets et le savoir-faire
- les brevets et licences
- la sous-traitance

La neuvième édition de cette bourse d'affaires "Entreprendre '96" aura lieu le:

**28 mars 1996 à 14.00 h.**

à la Chambre de Commerce  
du Grand-Duché de Luxembourg  
7, rue Alcide de Gasperi  
L-2981 LUXEMBOURG

La criée débutera à 15.00 h.

Les personnes ayant l'intention de participer à la bourse d'affaires et qui désirent obtenir un ou plusieurs exemplaires de fiches d'annonceur sont priées de contacter le Service Commerce Extérieur de la Chambre de Commerce, Mlle Kemp, tél.: 42 39 39-312, fax: 43 83 26.

## Programme

**de passage à la Chambre  
de Commerce du Grand-Duché  
de Luxembourg des attachés  
économiques et commerciaux  
belges de la promotion du commerce  
extérieur pour l'année 1996**

Vietnam	16 janvier 1996
Hongrie	19 janvier 1996
Pologne	26 janvier 1996
Allemagne	5 mars 1996
Corée du Sud	11 mars 1996
Autriche	15 mars 1996
Slovaquie	15 mars 1996
France	20 mars 1996
Afrique du Sud	22 mars 1996
Italie	2 avril 1996
Danemark	23 avril 1996
Suède	23 avril 1996
Finlande	23 avril 1996
Inde	25 avril 1996
Thaïlande	29 avril 1996
Royaume-Uni	7 mai 1996
Hong Kong	21 mai 1996
Chine	21 mai 1996
Pays-Bas	4 juin 1996
Portugal	11 juin 1996
Espagne	11 juin 1996
Brésil	17 juin 1996
Chili	20 juin 1996
Argentine	25 juin 1996
Indonésie	30 septembre 1996
Japon	8 octobre 1996
Turquie	15 octobre 1996
Emirats Arabes Unis	21 octobre 1996

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez contacter la Chambre de Commerce, Monsieur Edouard Vollmar, tél.: 42 39 39 - 313.

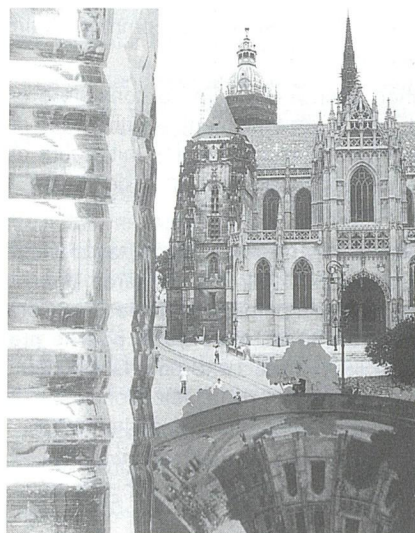
## Programme des missions - 1996

- Journées de l'Exportation, les 12 et 13 février 1996
- Visite de M. Jean-Claude Juncker, Premier Ministre, en Chine, du 25 au 29 février 1996 (Pékin, Shanghai et Hong Kong)
- Visite de M. Jacques F. Poos, Ministre des Affaires Etrangères, au Vietnam, du 4 au 5 mars 1996
- Visite d'Etat au Mexique, du 20 au 21 mars 1996
- Mission de promotion économique conduite par S.A.R. le Grand-Duc Héritier au Brésil et au Chili, du 17 mars au 23 mars 1996
- Visite de M. Jacques F. Poos, Ministre des Affaires Etrangères à Johannesburg, Afrique du Sud, du 28 au 30 avril 1996
- Mission de promotion économique conduite par S.A.R. le Grand-Duc Héritier à Madrid et à Barcelone, du 10 au 13 juin 1996
- Mission de promotion économique conduite par S.A.R. le Grand-Duc Héritier en Pologne et en République Tchèque, du 14 au 18 octobre 1996
- Mission de promotion économique conduite par S.A.R. le Grand-Duc Héritier en Indonésie et en Malaisie, décembre 1996

Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter la Chambre de Commerce, Mlle Romaine Hirschler, tél.: 42 39 39 - 305.

## Mission à Trencin en Slovaquie

La Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise pour la République Slovaque propose d'organiser une mission économique à Trencin en Slovaquie du **25 au 28 mars 1996**.



La ville de Trencin a été choisie pour deux raisons:

1° elle constitue un des centres industriels slovaques les plus actifs dans les domaines suivants:

- industrie mécanique
- fabrication de véhicules
- fabrication de matériel sanitaire et de laboratoire
- génie civil
- industrie du papier et imprimerie
- industrie pharmaceutique
- industrie du verre
- industrie alimentaire
- vente en gros et commerce de toutes sortes de produits;

2° de nombreuses sociétés qui ont leur siège à Trencin souhaitent signer des contrats de représentation, de collaborations techniques et financières avec des partenaires luxembourgeois ou belges.

Les entreprises intéressées à participer à cette mission sont priées de contacter la:

Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise  
 pour la République Slovaque  
 bd. Bischoffsheim 39 bte 10  
 B-1000 Bruxelles  
 tél.: 00322/219 43 40  
 fax: 00322/219 58 63

### *Pays de l'ex-Union soviétique*

## **Programme de partenariat et de coordination III**

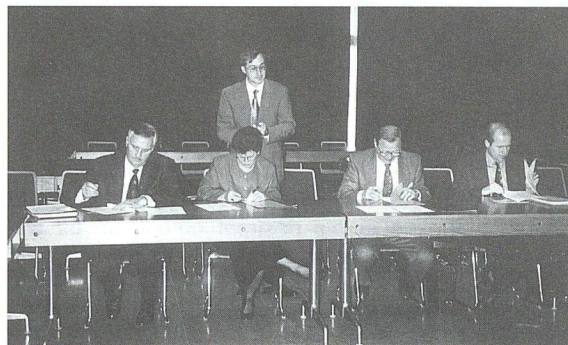
La Chambre de Commerce a le plaisir de présenter à ses ressortissants le nouveau programme de Partenariat et de Coordination qui constitue un mécanisme d'octroi d'aides non remboursables pour soutenir divers projets d'assistance technique proposés par une entreprise ayant la nationalité ou son siège dans un des Etats membres de l'Union européenne. Cette initiative fait partie du programme communautaire TACIS et est dotée de 10 mio d'écus.

La participation financière de TACIS consistera en un complément, alloué généralement sur une base de 50/50, à la contribution financière des initiateurs du projet, et sera plafonnée en tout état de cause à 300.000 écus par projet.

Une présélection sera réalisée par l'Etat membre lui-même (Ministère des Affaires Etrangères pour le Grand-Duché) avant leur soumission finale à la Commission. **(Au plus tard le 31 mars 1996 pour le premier tour ou le 30 septembre 1996 pour le deuxième tour)** La Commission réalisera la sélection finale et les candidats retenus seront informés en juin 1996.

Pour obtenir le dossier de candidature, veuillez contacter la Chambre de Commerce, Mlle Edith Stein, tél.: 42 39 39-316.

## **Renouvellement des accords de collaboration en matière de commerce extérieur avec la Belgique**



La Chambre de Commerce a l'avantage d'informer les entreprises luxembourgeoises qu'à la suite de la réorganisation de la promotion du commerce extérieur en Belgique, les organismes luxembourgeois de promotion du commerce extérieur luxembourgeois ont renouvelé leurs accords de collaboration en matière de promotion du commerce extérieur avec les instances nationales et régionales belges de commerce extérieur.

Ont signé du côté luxembourgeois, le Ministère des Affaires Etrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération, le Ministère de l'Economie et la Chambre de Commerce. Du côté belge, l'Office Belge du Commerce Extérieur d'une part, l'Agence Wallonne à l'Exportation, le Vlaamse Dienst voor Buitenlandse Handel et le Service du Commerce extérieur de la Région de Bruxelles-Capitale d'autre part, ont signé chacun dans le domaine de leurs attributions propres.

## **Foires aux Etats-Unis '96**

La Chambre de Commerce luxembourgeoise-américaine nous informe sur trois foires commerciales qui auront lieu en 1996 à New York dans les domaines suivants:

- biotechnologie
- environnement
- télécommunications
- software
- marketing et emballage pour l'industrie cosmétique et pharmaceutique et appareils médicaux.

La Chambre de Commerce belgo-américaine a l'intention de participer à ces trois foires. Elle possède deux panneaux d'expositions dont un sera utilisé lors de ces foires. La Chambre de Commerce luxembourgeoise-américaine pourrait profiter du deuxième



panneau et participer à ces actions promotionnelles à frais réduits.

Le coût par exposant serait de \$ 100 au lieu de \$ 400 en moyenne à New York.

En cas d'intérêt, veuillez contacter la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, Monsieur Edouard Vollmar, tél.: 42 39 39-313.

## **1er salon à l'envers le 15 mars 1996 à Thionville**

L'association des Entrepreneurs de la Lorraine du Nord a l'avantage d'informer tous les intéressés qu'un premier "salon à l'envers" sera organisé le **15 mars 1996** au Beffroi de Thionville.

Programme:

13.00 h. Ouverture du salon

16.30 h. Conférence-débat de Monsieur Alain CARREE, PDG de SOGEDAC, la Centrale d'Achat du Groupe PEUGEOT SOCIETE ANONYME

L'objectif du "salon à l'envers" consiste à présenter aux PME/PMI de la région les besoins en produits ou services des principaux donneurs d'ordre et de leurs permettre de nouer des contacts, sans rendez-vous.

Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter Mlle Carine Hardt, tél.: 42 39 39-314, fax: 43 83 26.

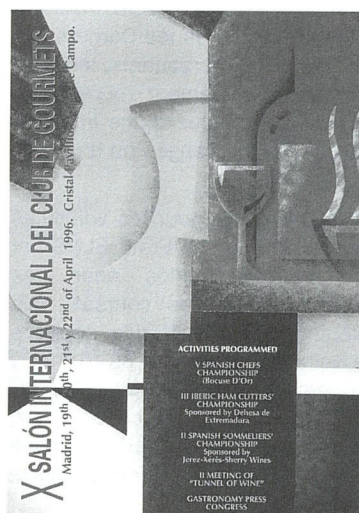
## **Salon international du Club des gourmets à Madrid du 19 au 22 avril 1996**

Dans son édition antérieure, le Salon compta 437 exposants, et 27.055 visiteurs professionnels. Il occupa une surface nette d'exposition de 5.424 m<sup>2</sup>, plus 1.352 m<sup>2</sup> nets de zone d'activités diverses et d'exposition de nouveaux produits.

Ce Salon se manifeste comme le principal point de rencontre des fabricants, artisans et industriels de

produits gastronomiques de qualité, avec les propriétaires et les chefs des meilleurs restaurants, les responsables d'achats des chaînes hôtelières et des chaînes d'alimentation de haut-niveau, des magasins spécialisés, ainsi qu'avec les experts de la bonne table (membres de Clubs de Vins, lecteurs de revues spécialisées et utilisateurs de guides gastronomiques et touristiques).

La participation des firmes intéressées pourra se faire individuellement ou dans le stand collectif belgo-luxembourgeois organisé par la Chambre de Commerce de Belgique et du Luxembourg à Madrid. En cas d'intérêt, veuillez-vous adresser à Monsieur Edouard Vollmar, tél.: 42 39 39-313.



## **Récupération de la TVA espagnole**

Les entreprises luxembourgeoises désireuses de récupérer la TVA en Espagne peuvent s'adresser à la Chambre de Commerce de Belgique et du Luxembourg en Espagne. Cette Chambre interviendra en leur nom et représentation auprès du Ministère des Finances espagnol après avoir été désignée comme le représentant légal par les entreprises.

La demande de remboursement de l'I.V.A. (Impuesto sobre el Valor Añadido) sera introduite en espagnol auprès de l'Administration, après examen des pièces qui seront transmises. La Chambre représentera les intérêts des firmes qui font appel à ses services, en réalisant le suivi nécessaire pour l'obtention et l'encaissement des sommes sollicitées et interviendra à tout moment selon les besoins ou les problèmes qui se présentent. Les demandes pour l'année 1995 doivent être introduites avant le 30 juin 1996, mais il est recommandable de les introduire le plus tôt possible pour accélérer la récupération.

Les intéressés souhaitant des renseignements complémentaires peuvent s'adresser à la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, Monsieur Edouard Vollmar, tél.: 42 39 39-313.

## ATA - Afrique du Sud

La South African Chamber of Business, organisation garante sud-africaine, rencontre de nombreux problèmes liés à des Carnets ATA étrangers mal utilisés en Afrique du Sud.

Afin d'éviter que d'autres problèmes ne se posent, il convient de rappeler ce qui suit:

- 1) Le système ATA fonctionne en Afrique du Sud sous la responsabilité de la South African Chamber of Business. La garantie/responsabilité de la SACOB s'étend aux territoires douaniers du Botswana, Lesotho, Namibie et Swaziland. (Etats BLNS)
- 2) Les douanes sud-africaines et la SACOB insistent sur le fait qu'elles n'acceptent pas les Carnets ATA étrangers émis pour les effets personnels, les véhicules privés et tout autre équipement s'y référant, importés en Afrique du Sud en vue d'une immigration, d'un contrat de travail, de congés ou d'un permis de travail temporaire.
- 3) Les Carnets ATA sont acceptés pour les véhicules importés en Afrique du Sud et les Etats BLNS par des organisations professionnelles pour des démonstrations, des tests et des courses. Les organisations professionnelles sont des sociétés qui fabriquent des voitures en Afrique du Sud et y parrainent des courses automobiles internationales, à savoir BMW/Volkswagen, Mercedes Benz, Nissan, Toyota. Ceci exclut toute personne privée ou agents de compagnies privées, pour des véhicules neufs ou usagers.

Pour toute information supplémentaire, veuillez vous adresser à M. Léon Donven, tél.: 42 39 39-323.

## Liban

Entrée en vigueur, à partir du 15 janvier 1996, de la Convention Douanière Internationale sur le carnet ATA.

La Chambre de Commerce informe ses membres qu'à la suite de l'accession du Liban à la Convention ATA, celle-ci est effectivement entrée en vigueur dans ce pays à partir du 15 janvier 1996.

Pour toute information supplémentaire, veuillez vous adresser à M. Léon Donven, tél.: 42 39 39-323.

**En cas de changement d'adresse, veuillez bien nous en informer.**

**Chambre de Commerce  
L-2981 Luxembourg  
Mme Pascale Folmer  
Tél.: 42 39 39 - 340  
Téléfax: 43 83 26  
Télex: 60 174 chcom lu**

# Messen und Ausstellungen Februar 1996

Für weitere Auskünfte steht die Handelskammer Ihnen gerne zur Verfügung (Mme Viviane Hoor, tél.: 42 39 39-315). Um kurzfristigen Änderungen der Ausstellungstermine Rechnung zu tragen, sollten Sie sich diese vom Organisator vor Ihrer Abfahrt bestätigen lassen.

1.- 4.2.1996 - ST. PETERSBURG (RUS)

### **INTOURFEST**

Internationales Touristikfestival  
Tel.: 007812/3111823

1.- 4.2.1996 - SALZBURG (A)

### **AWT-AUTO-WERKSTATT-TANKSTELLE**

Internationale Fachmesse Autowerkstatt- und Tankstellenausstattung, Autoersatzteile, Zubehör und Styling  
Tel.: 0043662/4477146

1.- 4.2.1996 - GENÈVE (CH)

### **FESPO**

Messe für Ferien, Sport und Freizeit  
Tel.: 00411/7201125

1.- 7.2.1996 - NÜRNBERG (D)

### **Internationale Spielwarenmesse**

mit Fachmesse Modellbau, Hobby und Basteln  
Tel.: 0049911/998130

2.- 4.2.1996 - FRANKFURT/MAIN (D)

### **INTERSAT**

Internationale Kabel- und Satelliten-Fachmesse  
Tel.: 0049211/914560

2.- 4.2.1996 - KÖLN (D)

### **HERREN-MODE-WOCHE**

Internationale Herren-Mode-Messe Köln  
Tel.: 0049221/8210

2.-11.2.1996 - GÖTEBORG (S)

### **BAT**

Internationale Schwedische Bootsausstellung  
Tel.: 004631/7088000

3.- 4.2.1996 - BRÜSSEL (B)

### **TROUW-MARIAGE**

Ausstellung für Hochzeitsbedarf  
Tel.: 00329/3693842

3.- 4.2.1996 - BERLIN (D)

### **Berliner Franchisetage**

Tel.: 004930/3519470

3.- 5.2.1996 - PARIS (F)

### **MODE ENFANTINE**

Internationaler Kindermodensalon  
Tel.: 00331/47565000

4.- 6.2.1996 - DÜSSELDORF (D)

### **IGEDO DESSOUS**

Igedo Internationale Modemesse  
Tel.: 0049/211439601

4.- 6.2.1996 - KORTRIJK (B)

### **DO-IT-YOURSELF**

Heimwerker-Fachmesse  
Tel.: 003256/204000

4. 6.2.1996 - LAUSANNE (CH)

### **SOUVENIR-CADEAU**

Fachmesse  
Tel.: 004121/6432111

5.- 9.2.1996 - MOSKAU (RUS)

### **PRODEXPO**

Internationale Fachmesse für Nahrungs-  
mittel und Nahrungsmittel-Rohstoffe  
Tel.: 00795/2553733

5.- 9.2.1996 - UTRECHT (NL)

### **VSK**

Internationale Fachmesse für Heizung,  
Sanitär und Klimatechnik  
Tel.: 003130/955911

6.- 8.2.1996 - PARIS (F)

### **Ausstellung für Industrielle Analyse- technologien**

Tel.: 00331/44537220

6.- 8.2.1996 - WIEN (A)

### **EXPONET WIEN**

Internationale Fachmesse für  
Networking, Enterprise Computing  
und Telekommunikation  
Tel.: 00498151/13078

6.- 9.2.1996 - PARIS (F)

### **IT FORUM**

Ausstellung für Informationstechnik  
Tel.: 00331/47565000

6.- 9.2.1996 - MÜNCHEN (D)

### **ISPO-FRÜHJAHR**

Internationale Fachmesse für Sportarti-  
kel und Sportmode  
Tel.: 00498951070

6.-11.2.1996 - ZÜRICH (CH)

### **KAM**

Schweizerische Kunst- und Antiquitäten-  
messe mit internationaler Beteiligung  
Tel.: 00411/3622300

7.-11.2.1996 - STOCKHOLM (S)

### **LIGHTING**

Fachausstellung für Beleuchtung  
Tel.: 00468/7494100

7.-11.2.1996 - STOCKHOLM (S)

### **MÖBELMÄSSAN**

Internationale Möbelfachmesse  
Tel.: 00468/7494100

8.-11.2.1996 - BUDAPEST (H)

### **SCHÖNHEIT UND GESUNDHEIT**

Internationale Fachausstellung für Fri-  
seur, Friseurbedarf, Kosmetik, Mode,  
Bijouterie und Gesunde Lebensweise  
Tel.: 00361/2636000

8.-17.2.1996 - AMSTERDAM (NL)

### **BEDRIJFSAUTO RAI**

Internationale Ausstellung  
von Nutzfahrzeugen  
Tel.: 003120/5491212

9.-11.2.1996 - DORTMUND (D)

### **AUTO**

Fachmesse Ausrüstungsgüter und -  
Systeme für das Kfz-Gewerbe  
Tel.: 0049511841085

9.-12.2.1996 - DIJON (F)

### **Regionale Ausstellung**

für Appartement, Eigenheim  
und Innenausstattung  
Tel.: 0033/80773900

10.-11.2.1996 - SAARBRÜCKEN (D)

### **Hochzeitstage Saarbrücken**

Tel.: 0049894707371

10.-14.2.1996 - METZ (F)

### **GASTROLOR**

Gastronomie-Fachausstellung  
Tel.: 0033/87556600

14.-16.2.1996 - PARIS (F)

### **INTERGRAPHIC- CREAPUB**

Grafik-Fachmesse  
Tel.: 00331/40532200

14.-16.2.1996 - PARIS (F)

### **SOLUTIONS GPAO**

Ausstellung für die Verwaltung  
von Industrieanlagen  
Tel.: 00331/44398500

14.-16.2.1996 - PARIS (F)

### **SOLUTIONS VISION**

Ausstellung für  
Überwachungstechnologie  
Tel.: 00331/44398500

14.-18.2.1996 - BERLIN (D)

### **BAUTEC**

Internationale Baufachmesse Berlin  
Tel.: 004930/30380

15.-17.2.1996 - DORTMUND (D)

### **TECHDETAIL**

Fachmesse für den Technischen Handel  
Tel.: 0049511/990980

15.-18.2.1996 - MADRID (E)

### **SEMANA INTERNACIO- NAL DE LA MODA- IMAGENMODA**

Internationale Damenmodewoche-  
Vorordemesse  
Tel.: 00341/7225000

20.-22.2.1996 - KARLSRUHE (D)

### **EMV**

Internationale Fachmesse und Kongreß  
für Elektromagnetische Verträglichkeit  
Tel.: 0049711/619460

22.-25.2.1996 - SALZBURG (A)

### **AUSTRO-BAU**

Österreichische Messe für Bauen  
und Wohnen  
Tel.: 00431/21626650

23.-26.2.1996 - MADRID (E)

### **INTERPLAY**

Spielwarenmesse  
Tel.: 00341/7225000

23.-26.2.1996 - MÜNCHEN (D)

### **INHORGENTA MÜNCHEN**

Internationale Fachmesse für Uhren,  
Schmuck, Edelsteine, Perlen und Silber-  
waren mit zugehörigen Fertigungs- und  
Betriebseinrichtungen  
Tel.: 00498951070

24.-28.2.1996 - FRANKFURT/MAIN (D)

### **Ambiente**

Internationale Frankfurter Messe - Tisch-  
kultur und Küche/Wohn- und Lichtkon-  
zepte/ Geschenk-Ideen  
Tel.: 00496975750

24.2.- 3.3.1996 - SAARBRÜCKEN (D)

### **FREIZEIT**

Ausstellung für Touristik, Camping,  
Hobby, Auto, Motorsport, Wassersport,  
Reitsport  
Tel.: 0049681954020

25.-28.2.1996 - UTRECHT (NL)

### **ROKA**

Internationale Fachmesse für Nahrungs-  
und Genußmittel  
Tel.: 003130/955911

29.2.-10.3.1996 - BRÜSSEL (B)

### **BATIBOUW**

Internationale Fachmesse für Baustoffe,  
Renovierung und Inneneinrichtung  
Tel.: 003226608934

Compaq Computers

Novell Networking

Hewlett Packard  
& Epson Printers

Barcode Reader  
Ticket Printer

Modems  
Ptt approved

Microsoft



## Europe S.A. Computer & Networking Solutions

149, route d'Arlon  
L-8009 STRASSEN  
Tel. 316343 Fax. 316341

Combining People, Software and Computers  
to solve problems

**since 1984**

Compaq Reseller  
Novell Networking Partner

**GENIESAL**  
Salaires/Traitements

**GENIEFACT**  
Facturation, Stock  
Centrale, Grossiste  
&

**GENIEPOS**  
Votre Gestion du  
Magasin avec Tickets de  
Caisse, Stock, Factures,  
Réparations

**Comptabilité**  
Financière Européenne

**Développement  
sur mesure**

## Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce

### Ministère du Travail

- Projet de règlement grand-ducal fixant les attributions, la composition et l'organisation du comité permanent de l'emploi. (1845)

### Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural

- Projet de règlement ministériel modifiant le règlement ministériel du 12 juin 1989 fixant certaines modalités d'application du règlement du Gouvernement en Conseil du 9 juin 1989 portant création d'une marque nationale de la viande de porc et fixant les conditions d'attribution de cette marque. (1846)

### Ministère de la Santé

- Projet de loi autorisant le gouvernement à faire construire une maison de soins à Schiffflange. (1847)
- Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 29 octobre 1990 concernant la protection de la population contre les dangers résultant des rayonnements ionisants. (1850)

### Ministère des Transports

- Projet de loi portant réglementation de la navigation de plaisance. (1848)
- 1) Avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 10 avril 1986 sur les transports par route de marchandises dangereuses.  
2) Avant-projet de règlement ministériel modifiant le règlement ministériel du 30 juin 1982 sur l'instruction, l'examen et les cours de recyclage prévus pour l'obtention du certificat de formation spéciale ADR. (1855)
- Projet de règlement grand-ducal portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues. (1856)

### Ministère de l'Economie

- Projet de loi ayant pour objet:
  1. de modifier et compléter la loi du 26 juillet 1975 autorisant le Gouvernement à prendre des mesures destinées à prévenir les licenciements pour des causes conjoncturelles et à assurer le maintien de l'emploi;
  2. de modifier et compléter la loi modifiée et adaptée du 24 décembre 1977 autorisant le Gouvernement à prendre des mesures destinées à stimuler la croissance économique et à maintenir le plein emploi. (1849)
- Projet de loi en matière de brevets d'invention. (1859)

### Ministère de l'Environnement

- Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 30 juin 1989 portant application de la directive 88/320 CEE du Conseil du 9 juin 1988 concernant l'inspection et la vérification des bonnes pratiques de laboratoire. (1851)
- Réforme de la loi commodo-incommodo. Amendements gouvernementaux. (1853)
- Projet de règlement grand-ducal complétant le règlement grand-ducal modifié du 21 avril 1989 portant
  - application de la Convention de Washington sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction;
  - exécution des règlements communautaires relatifs à l'application dans la Communauté de cette Convention. (1858)

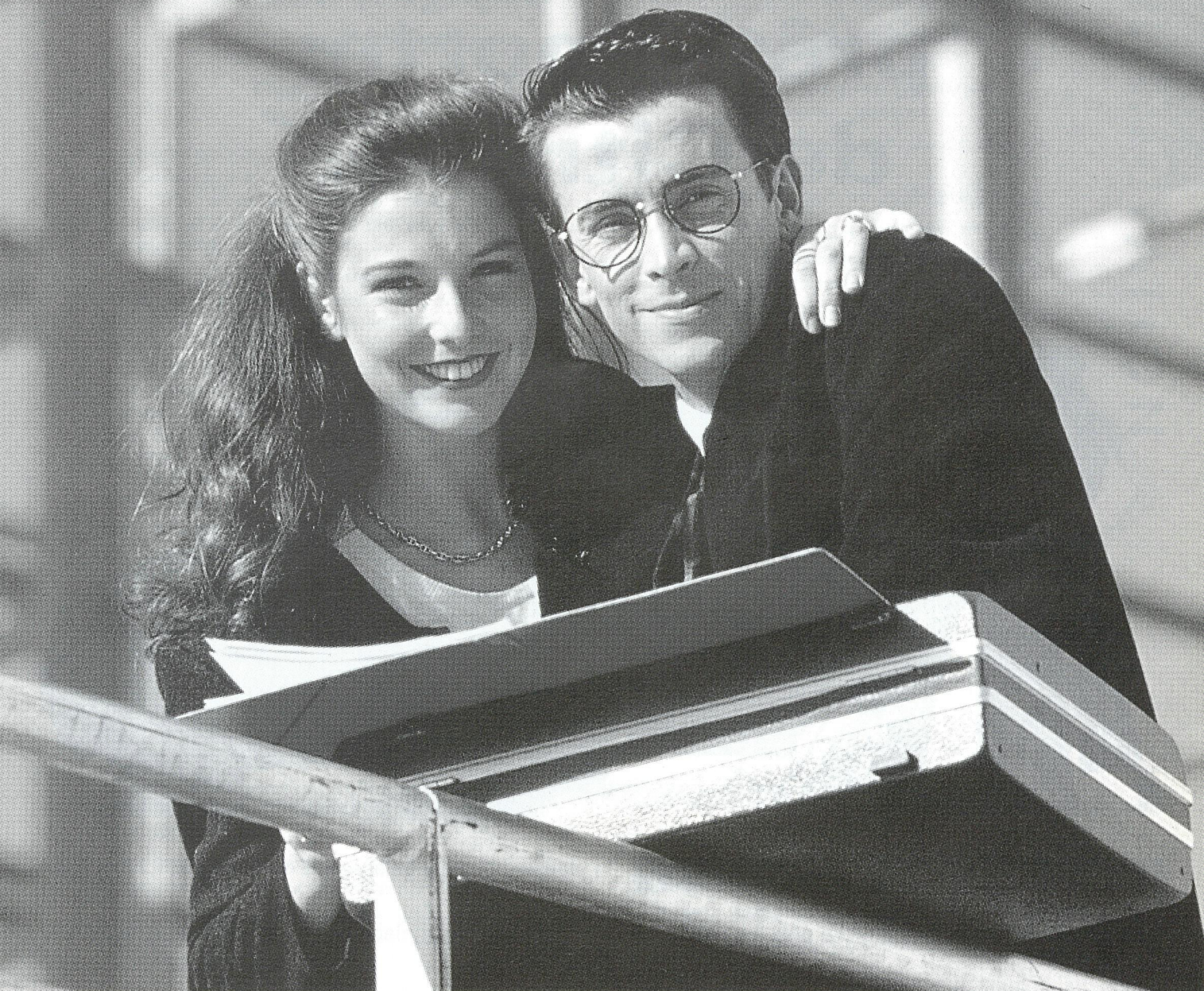
### Ministère de la Promotion Féminine

- Projet de règlement grand-ducal portant modification du règlement grand-ducal du 27 novembre 1984 portant création d'un comité du travail féminin. (1852)

### Ministère des Communications

- Projet de loi sur les télécommunications. (1857)

# CONSTRUISEZ VOTRE AVENIR



Faites profiter votre entreprise des multiples avantages du leasing.

Vos investissements sont financés à 100%. Vous gardez intacts vos moyens propres et diverses sources de financement pour d'autres utilisations, tout en bénéficiant des avantages fiscaux spécifiques à cette formule de financement.

Contactez-nous! Créditlease vous conseillera pour trouver, avec vous, la solution qui convient le mieux à votre entreprise.

 **CREDITLEASE** 

*Société de Location et de Leasing*

Société Anonyme

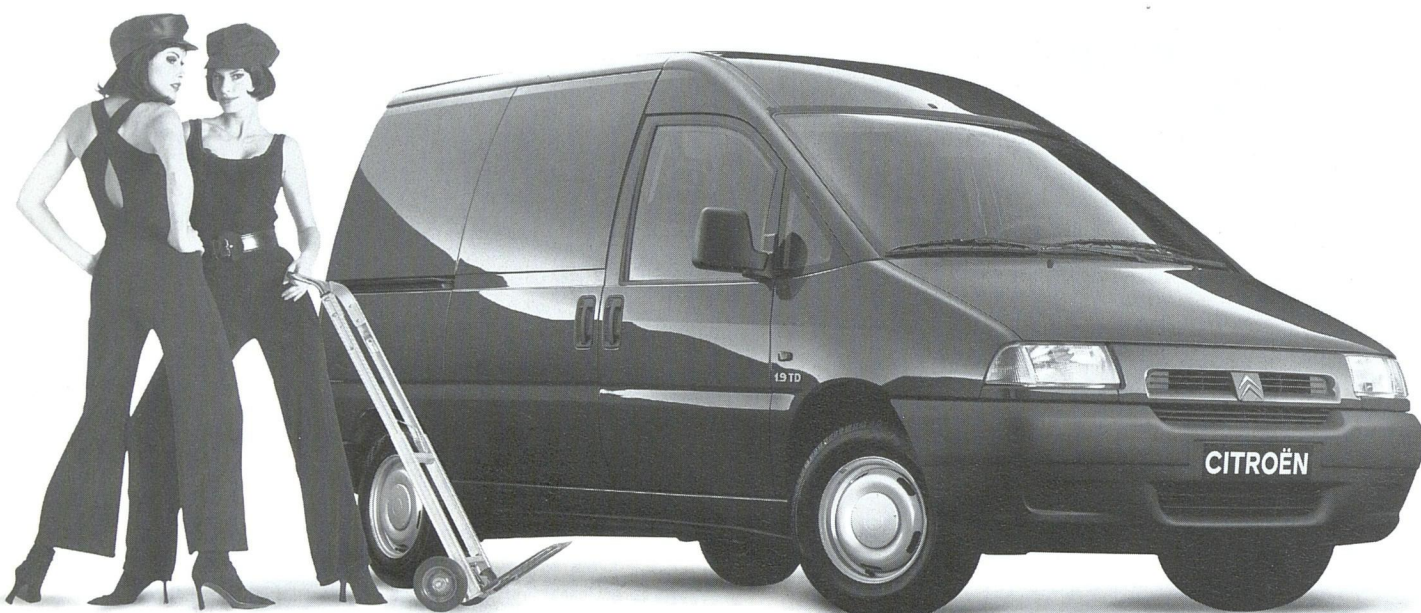
50, route d'Esch, L-1470 Luxembourg, Téléphone 45 88 50, Téléfax 45 81 03

Filiale du Crédit Européen S.A.



# Jumpy.

## Le nouveau prêt-à-porter de Citroën.



**4m<sup>3</sup>, charge utile 740 kg.**

Plus de volume, oui. Un camion, non. La solution? Le nouveau Citroën Jumpy. Avec son volume de 4 m<sup>3</sup>, ses 740 kg de charge utile conducteur non compris, une hauteur intérieure de 1,4 m et une

largeur entre les passages de roues de 1,22 m, il se taille une belle place parmi les véhicules utilitaires. Le Citroën Jumpy est également conçu comme une berline. Il en possède l'élégance, le confort et le niveau d'équipement.

**Prix: 519.520 F**

Vous n'imaginez pas tout ce que Citroën peut faire pour vous.

**CITROËN JUMPY**

**Etoile Garage**

L-2557 Luxembourg - 40.22.66

**Etoile Garage**

L-4026 Esch-sur-Alzette - 55.01.55

**Etoile Garage**

L-2663 Senningerberg - 34.01.67

**Garage Clerbaut**

L-5481 Wormeldange - 76.82.65

**Garage Kappweiler et Kramp**

L-7531 Mersch - 32.96.46

**Garage Lahyr**

L-5750 Frisange - 66.10.06

**Garage Neugebauer**

L-8422 Steinfort - 39.00.29

**Garage Weidig**

L-3515 Dudelange - 51.91.90

**Garage des 3 Frontières**

L-4702 Petange - 65.10.10



# Forum Technologique Matières Plastiques

**Mercredi, 7 février 1996,  
St. Ingbert (Sarrebbruck)**

LUXINNOVATION organisera en coopération avec ses partenaires du réseau de transfert de technologies "Saar-Lor-Lux-Trier/Westpfalz", une journée d'information et de conseil sur les matières plastiques, le **7 février 1996** à St. Ingbert (D).

Cette manifestation est ouverte à toutes les entreprises luxembourgeoises, allemandes, françaises et belges, qui souhaitent intégrer des pièces plastiques dans leur production à orientation technique. Elle a pour objectif d'illustrer la démarche de substitution d'une construction classique par une conception en matière plastique. L'intégration des matières plastiques dans l'industrie automobile est un exemple qui témoigne de son actualité. De la définition du produit à sa fabrication, toutes les étapes d'un processus de conception utilisant les avantages des matières plastiques seront présentées en une série de conférences.

Les thèmes choisis concerneront:

- l'étude et la conception,
- le design,
- les propriétés et les fonctionnalités,
- le prototypage et les essais de validation,
- l'environnement et le recyclage,
- la production.

La journée prévoit plusieurs exposés thématiques, une bourse de contact entre offreurs et demandeurs, des séances de conseils personnalisés et un espace d'exposition.

Le Centre de Plasturgie de L'Est de St. Avold participera en tant qu'offreur technologique principal.

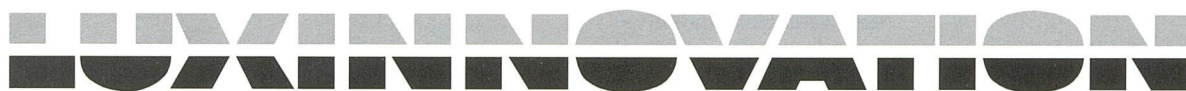
Les traductions française et allemande seront assurées. Les personnes intéressées peuvent s'inscrire auprès de LUXINNOVATION.

Cette journée est soutenue par la Commission européenne, DG XIII.

## Organisation thématique

9.00 heures	Inscription des participants
9.20 heures	Allocution de bienvenue Hans Netzer, Oberbürgermeister der Stadt St. Ingbert
9.45 heures	Possibilités de design offertes par les matières plastiques Jean-Claude Neyton, Directeur Neyton Design
10.30 heures	Propriétés des matières plastiques Yves Lozach, Lambert-Rivière S.A.
11.00 heures	Polymères à fonctionnalités précises et revêtements de surface Prof. Dr Helmut Schmidt, Institut für Neue Materialien
11.30 heures	Matières plastiques et environnement Dieter Bürckle, Directeur Atochem Environnement
12.00 heures	Recyclage industriel Ulrich Schurr, Directeur Wietek GmbH
12.30 heures	Déjeuner
14.00 heures	Procédés de production et coûts Gérard Joly, Pôle de Plasturgie de l'Est
14.30 heures	Relations fournisseurs/clients Hervé Boulanger, Directeur S.A.T.
15.00 heures	Construction sur mesure avec des matières plastiques Alain Stas, CRIF
15.30 heures	Conception et construction assistées par ordinateur Dr Ing. Michael Mut, Zentrum für Innovative Produktion
16.00 heures	Rapid prototyping Alexandre Cini, Directeur Ateliers Cini
16.30 heures	Fin

Des discussions bilatérales avec les exposants et les orateurs sont possibles tout au long de la journée.



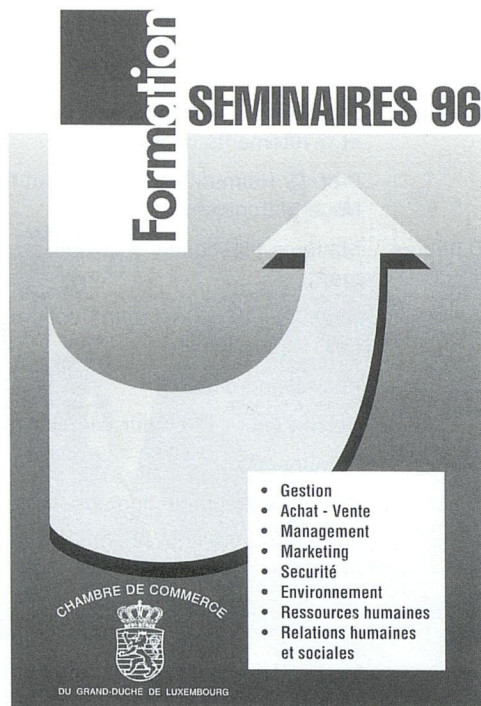
**SERVICE DE PROMOTION ET D'ASSISTANCE A L'INNOVATION**

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 LUXEMBOURG

Tél.: 43 62 63  
Fax.: 43 83 26 / 43 23 28

# Séminaires de la Chambre de Commerce

(période janvier-avril)



Les Cahiers de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg

## **SUJETS TRAITÉS**

### **DIRECTION ET GESTION D'ENTREPRISE**

- Cycle de perfectionnement en management
- Graphologie et entreprise
- Le team building
- La négociation de haut niveau

### **RELATIONS SOCIALES ET PROFESSIONNELLES**

- Intuition et management
- Erfolgreiche Gesprächs- und Verhandlungsführung

### **PUBLICITE - PROMOTION DE VENTE - ACHAT - VENTE**

- La vente en magasin
- Professioneller Einkauf für Ihren persönlichen Erfolg und unternehmerischen Ertrag
- Erfolgreich im Service
- Mit Herz und Verstand besser verkaufen

### **GESTION FINANCIERE ET COMPTABLE**

- Die Rentabilitätsfaktoren: Umsatz, Kalkulation, Kosten
- Relations entre l'entreprise et la banque
- Les prévisions de trésorerie

### **COMMERCE EXTERIEUR**

- Erfolgreich Verhandeln mit ausländischen Geschäftspartnern

### **EFFICIENCE PERSONNELLE**

- Prendre la parole
- L'accueil téléphonique
- La créativité
- Améliorer ses écrits professionnels

## CYCLE DE PERFECTIONNEMENT EN MANAGEMENT

**lundi, 29 janvier 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures**

### I. COMMUNICATION

- Schéma de la communication
- Règles de la communication
- Les personnalités dans l'échange
- La communication par le processus

**mardi, 30 janvier 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures**

### II EXPRESSION ORALE ET ECRITE

- La prise de parole en public
- L'assertivité
- La synthèse écrite

**jeudi, 8 février 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures**

### III. CONDUITE DE REUNION

- Dynamique des petits groupes
- Réguler et faciliter l'expression
- La réunion d'expression, moteur de la motivation

**vendredi, 9 février 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures**

### IV. CONSTITUTION ET GESTION MOTIVANTE D'UNE EQUIPE

- Savoir présélectionner ses collaborateurs
- Teambulding
- Les typologies des managers et la conduite du personnel

**mercredi, 28 février 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures**

### V. NEGOCIATION ET RESOLUTION DE CONFLITS

- Savoir négocier et respecter les positions de chacun
- Les dysfonctionnements de la communication
- Savoir gérer les tensions interindividuelles
- Anticiper les malentendus et en prévenir les conséquences

**Conférencier:** Thierry HUYNEN, Diplômé en Psychologie Industrielle et Sciences du Travail.

**Public:** Cadres et chefs d'entreprise des secteurs de l'industrie, du commerce et des services, pour lesquels l'exercice des responsabilités recommande un développement des compétences managériales.

**Droit d'inscription:** 16.800.- LUF, (documentation comprise); à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

## ERFOLGREICH VERHANDELN MIT AUSLÄNDISCHEN GESCHÄFTS- PARTNERN

### Internationale Verhandlungsführung und interkulturelles Management

Dieses zweitägige Seminar richtet sich insbesondere an alle Personen, welche mit Geschäftspartnern anderer Kulturen verhandeln und/oder in einem multikulturellen Management arbeiten müssen. Das Ziel dieses Seminars besteht darin, die notwendigen interkulturell bedingten Kenntnisse zu besitzen, um erfolgreich verhandeln und mit Partnern anderer Kulturen reibungslos zusammenarbeiten zu können.

Die Internationalisierung der Märkte und der Unternehmen bringt Menschen verschiedener Mentalitäten und Verhaltensweisen immer näher und zwingt sie enger zu handeln. Manager und Mitarbeiter des Geschäftslebens unterschiedlicher kultureller Herkunft könnten sich daher ziemlich schwer tun, mit ihren ausländischen Handelspartnern und Arbeitskollegen erfolgreich zu verhandeln oder effizient zusammenzuarbeiten.

Diese Veranstaltung dient speziell dazu, die geeigneten Verhandlungstechniken im internationalen Milieu anzuwenden und einen Einblick in die verschiedenen Unternehmenskulturen einiger Ländern zu vermitteln.

Es werden bestimmte verhandlungsrelevante Kenntnisse vor allem über Deutschland, Frankreich, Italien und Spanien vorgestellt. USA, Lateinamerika und einige asiatische Länder wie Japan dienen zusätzlich als wichtige Ergänzung und Bereicherung. Es wird außerdem anhand authentischer Fallstudien bezüglich internationaler Zusammenarbeit europäischer Unternehmen, die Problematik des interkulturellen Managements gemeinsam analysiert und diskutiert.

#### Programm:

- Die bedeutendsten kulturellen Einflüsse auf die Denkweise der Menschen
- Sprache
- Religion
- Geschichte
- Zeit- und Raumgefühl
- Individualismus versus Kollektivismus
- Kommunikationsweisen
- Verhandlungsführung mit Partnern anderer Kulturen
- Erfolgreiche Verhandlungstechniken
- Stereotypen
- Analyse möglicher kulturbedingter Methoden zur Problemauffassung und Lösung
- Mögliche Unterschiede als Ergänzung und Bereicherung bei internationalen Verhandlungen
- Suche nach Synergieeffekten bei Verhandlungen



- Verhandlungsstrategie mit Partnern anderer Kulturen
- Interkulturelles Management
- Unternehmensstruktur und Unternehmenshierarchien
- Entscheidungsprozesse in einigen ausgewählten Unternehmen (z.B. in D, F, UK, USA, J)
- Suche nach einer Unternehmensidentität bei internationalen Fusionen
- Optimierung des vorhandenen menschlichen Potentials bei einer internationalen Kooperation
- Vorstellung und gemeinsame Bearbeitung authentischer Fallbeispiele.

**Referent:** Prof. Dipl.-Ing. Nello Gaspardo, Professor für Internationale Verhandlungsführung und Internationale Beschaffung an der Export-Akademie Baden-Württemberg in Reutlingen.

**Teilnehmerkreis:** Alle Führungskräfte und Mitarbeiter von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsbetrieben, die international verhandeln und mit ausländischen Partnern zusammenarbeiten müssen.

**Teilnahmegebühr:** 9.500.- LUF, (inklusive Arbeitsunterlagen, Pausengetränke und 2 Mittagessen), vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:** Montag, den 5. und Dienstag, den 6. Februar 1996, jeweils von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.

## LA VENTE EN MAGASIN

Les produits et services concurrents se ressemblent de plus en plus et leurs prix se rapprochent. La grande DIFFERENCE qui attire les clients chez vous, c'est la manière dont vous ou votre personnel accueillez le client. Ce séminaire met en évidence l'accueil, la qualité du service et surtout le sourire! Lorsque nous en parlons, les participants répondent:

**"Nous faisons déjà tout ça!"**

Si cela est vrai alors tant mieux, vous êtes sur la bonne voie. La majorité de nos clients sont des personnes qui veulent à tout moment se perfectionner. Si au contraire vous n'êtes pas content de la façon dont vos clients sont accueillis, il est grand temps de réagir!

Programme:

- Comment aborder ou approcher le client?
  - Le premier contact avec le client est des plus importants. Il donne l'envie d'acheter et de revenir.
- Comment traiter les objections?
  - Chaque participant s'entraînera à réagir positivement (sans appréhension) et surtout sans "conflit" aux objections qu'il rencontre régulièrement

- Comment résoudre les difficultés rencontrées dans la vente?
  - Le produit désiré n'est plus de stock et le vendeur veut en conseiller un autre
  - Le client hésite et le vendeur ne sait plus que faire
  - Le client dit qu'il va réfléchir et s'apprête à partir
  - Le vendeur se trouve face à plusieurs clients pressés
  - Autres cas exposés par les participants.
- Comment conclure rapidement sans brusquer le client
  - La conclusion et l'après-conclusion sont des phases essentielles pour la fidélisation du client. Il gardera le souvenir que vous lui laissez!

**Conférencier:** Frédéric SCOUMAN, consultant et formateur spécialisé en communication et négociation.

**Public:** Toute personne confrontée à la vente en magasin.

**Droit d'inscription:** 4.000.- LUF, (documentation et rafraîchissements inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce

**Dates:** lundi 12 et mardi 13 février 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures

## PRENDRE LA PAROLE: de l'expression à l'affirmation de soi

**Objectif:** Aborder les règles de base de la communication orale ainsi que ses techniques afin d'en améliorer l'aisance et la qualité d'expression.

Etudier les mécanismes de la communication interpersonnelle pour ne plus tomber dans les pièges de la prise de parole: blocage, peur des autres, idées reçues ...

Chercher ses propres atouts pour les utiliser au mieux lorsqu'il s'agira de s'exprimer.

Pratiquer certaines fonctions du langage: expliquer, informer, interpeller, inciter.

**Programme:**

PRINCIPES DE BASE

- La communication interpersonnelle
  - Communiquer: une démarche facile
  - Les embûches
- UN OUTIL DE TRAVAIL: LE LANGAGE

- Les niveaux de langue
  - Les fonctions du langage
  - Une parole efficace: une parole structurée
- LE PARALANGAGE

- Le langage secret du corps
- La communication non verbale



### COMMENT LE DIRE?

- Structurer sa pensée
- Les bienfaits d'une attitude questionnante
- Les mots d'or et les mots interdits
- Improviser avec méthode
- Construire une intervention orale

### LES MÉCANISMES DE LA RELATION

- Les phénomènes de groupe
- L'emprise de rôles sociaux
- Stéréotypes et préjugés
- Adaptation du comportement

**Conférencier:** Italo PRIMUS, Consultant et formateur en gestion des ressources humaines.

**Public:** dirigeants et cadres d'entreprises des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 4.800.- LUF, (documentation et rafraîchissements inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Dates:** jeudi 15 et vendredi 16 février 1996, de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

A l'heure où les produits, ainsi que leurs prix, tendent de plus en plus à se rapprocher, l'accueil téléphonique constitue une carte de visite qui doit obligatoirement laisser la meilleure impression possible au client. C'est en grande partie la qualité de l'accueil téléphonique qui vous différencie, vous distingue. Il est donc primordial de le soigner.

Tout en étant dévouées, il est néanmoins parfois difficile pour les personnes concernées de déjouer les pièges du téléphone, de rester concentrées et donc de garder le comportement adéquat. Le téléphone est un outil de travail formidable car il permet de gagner beaucoup de temps s'il est utilisé efficacement. Dans le cas contraire, il peut devenir dangereux.

### Programme:

- Accueil du client.

Au moment de décrocher le téléphone, votre interlocuteur doit être la personne la plus importante. Corrélation entre l'attitude physique et mentale.

- Guider son interlocuteur.

A qui désire parler votre interlocuteur? Importance de l'écoute pour le guider efficacement vers la personne qui pourra l'aider et répondre à ses attentes.

- Il n'est pas là!

Il est en ligne. Comment prendre un message ou faire patienter votre interlocuteur.

Cette étape est importante car elle risque de mettre de mauvaise humeur votre interlocuteur ou de vous faire perdre un prospect.

Par ailleurs, un message complet vous permettra de connaître celui qui vous a appelé et ainsi mieux préparer votre entretien lorsque vous le recontacterez.

- Prendre et passer une commande par téléphone.

Comment et quelles questions poser afin de s'assurer qu'on a toutes les informations nécessaires pour exécuter la commande. Importance de l'écoute et de la reformulation qui évite tout malentendu.

- Prendre rendez-vous par téléphone.

Un entretien téléphonique ne s'improvise pas surtout lorsqu'il s'agit de prendre un rendez-vous. Importance de la préparation et de la reformulation.

- Saisissez les objections, les réclamations et retournez les en arguments !

Il est possible de tourner les objections à son avantage. Comment les accueillir, les traiter et y donner une suite tout en fidélisant le client.

- Techniques de conclusion.

Comment clore un appel téléphonique tout en respectant le client?

**Conférencier:** Frédéric SCOUMAN, consultant et formateur spécialisé en communication et négociation.

**Public:** toute personne confrontée à l'accueil téléphonique.

**Droit d'inscription:** 4.800.- LUF, (documentation et rafraîchissements compris), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Date:** mercredi, 28 février 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

## LA CREATIVITE avoir des idées neuves

### Objectifs:

Donner confiance à chacun dans ses capacités créatrices.

Apprendre à mieux utiliser son imagination en s'appuyant sur des techniques qui facilitent la création et l'invention.

Améliorer l'efficacité des travaux en groupe: séminaires, réunions...

### Programme:

- LE PROCESSUS DE LA CRÉATIVITÉ

- Observation
- Recueil
- Analyse
- Illumination

- LES RÉSISTANCES À LA CRÉATIVITÉ

- Causes et facteurs de blocage de la pensée et de l'action créative
- Dix conseils pour développer votre créativité



• LES MÉTHODES FONDÉES SUR L'IMAGINATION

- Si c'était....
- Les quatre questions
- La méthode des objets
- Le slogan: la méthode des titres
- Spontanéité verbale

• LES MÉTHODES RATIONNELLES

- Le carroussel
- L'analyse structurale
- La méthode des flash-words
- L'analogie personnelle
- La matrice de découverte

**Conférencier:** D. BERBACHI, consultant et formateur en gestion des ressources humaines.

**Public:** tous publics.

**Droit d'inscription:** 9.500.- LUF, (documentation, rafraîchissements et 2 déjeuners inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Date:** jeudi, 29 février et vendredi 1er mars 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

**GRAPHOLOGIE ET ENTREPRISE**

La graphologie, bien que mal connue, constitue pour bon nombre d'entreprises un précieux outil d'aide à la décision.

Selon ses détracteurs, la graphologie n'est pas fiable, ce qui subordonne implicitement ceux qui l'utilisent: les ministères, les multinationales, certains organismes scientifiques ...

Les techniques d'interprétation graphologique utilisent les mêmes systèmes de référence que le management, le marketing, les études de comportement, la sociologie.

Utilisée comme aide à la décision, avec la prudence qui s'impose, la graphologie s'avère être un outil étonnant d'efficacité: connaître nos interlocuteurs en profondeur peut nous permettre de mieux convaincre, mieux vendre, mieux gérer un conflit, mieux communiquer.

Apprendre à décoder les écritures constitue le plus souvent une véritable leçon d'humanisme.

**Programme:**

- La graphologie: environnement, applications, limites.
- Eléments de psychologie nécessaires: hiérarchie des besoins, espace orienté, sphère corporelle personnelle.
- Méthode graphologique: pression - vitesse - direction - ordonnance - continuité - dimension - forme de liaison. Le symbolisme. Méthodologie d'interprétation.
- Le tableau graphologique d'orientation. Activité - organisation - relationnel - aptitudes - évolution.

- La signature: moi intime - moi social. Stratégies, comportements sociaux, systèmes de défense.
- La graphologie dans l'entreprise: recrutement - profil de poste - orientation professionnelle.

**Conférencier:** Italo PRIMUS, Consultant et formateur en gestion des ressources humaines

**Public:** Chefs d'entreprise, cadres, décideurs, commerciaux, responsables des ressources humaines des secteurs de l'industrie, du commerce et des services

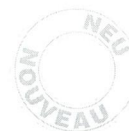
**Droit d'inscription:** 9.500.- LUF, (documentation, rafraîchissements et 2 déjeuners inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce

**Dates:** lundi 4 et mardi 5 mars 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures

**LE TEAM BUILDING**  
**en 10 thèmes**

**Programme:**

- 1) LE MANAGER ET SON ÉQUIPE
  - a) la cellule de travail et ses caractéristiques
    - frontière interne
    - frontière externe
    - les activités
      - le travail
      - les processus internes
      - les processus externes
    - l'histoire
    - la bipolarité
  - b) les lois de systèmes
    - la loi du tout
    - la loi de la co-responsabilité
    - la loi de la protection
    - la loi de l'interaction
  - c) les processus internes
- 2) ENERGIE ET FRONTIÈRES D'ÉQUIPES
  - les critères d'équipe
  - frontières et énergie
- 3) LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉQUIPES
- 4) PRENDRE DES DÉCISIONS EN ÉQUIPES
  - le besoin de décision
  - la recherche de l'unanimité
  - l'égalité et directivité
  - discussion et adaptation des décisions
- 5) ETABLIR DES CONTRATS
  - la mise en oeuvre des décisions
  - l'initiation
  - la consolidation



- l'intégration
  - la démultiplication (délégation)
  - les délais
  - le point de non retour
- 6) CONSOLIDER LES FRONTIÈRES DE L'ÉQUIPE  
7) DÉVELOPPER L'ÉNERGIE  
8) RÉINVENTER L'ÉQUIPE  
9) LES STADES DE DÉVELOPPEMENT DES ÉQUIPES  
10) CONCLUSION ET ÉVALUTATION

**Conférencier:** Robert MARNETTE, consultant et formateur, spécialiste en coaching et team building, maître-praticienne en PNL.

**Public:** dirigeants, cadres et chefs du personnel des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 13.000.- LUF, (documentation et rafraîchissements inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Dates:** les mercredis 6, 13, 20 et 27 mars 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

### **PROFESSIONNELER EINKAUF FÜR IHREN PERSÖNLICHEN ERFOLG UND UNTERNEHMERISCHEN ERTRAG**

Im Mittelpunkt dieses neuen Einkaufsseminars stehen die ertragskonsequente Einkaufsstrategie und die Persönlichkeitsentfaltung von Spitzenkräften, die offen sind für neue Erfolgsideen. Die praktischen Vorteile dieses Einkaufsseminars sind:

- Praktische Erfahrung zur Selbstentfaltung, Steigerung der persönlichen Ausdrucksfähigkeiten und Stärkung der Selbstsicherheit.
- Neue Erkenntnisse zur Gestaltung des strategischen Einkaufs, der zielgruppenorientierten Einkaufsorganisation, der Bedeutung des Einkaufs zur Realisierung von Unternehmenszielen, also das, was Verkäufer besonders neugierig macht.
- Impulse zur dialektischen Gesprächs- und Verhandlungsführung mit hochqualifizierten Verkaufsexperten und mit internen Entscheidungsträgern.
- Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten zum Stand des Einkaufs.
- Sicherheit in der richtigen Führung des Einkaufs und in der realistischen Durchsetzbarkeit von Neuerungen.

#### **Programm:**

- 1) Höhere Erträge durch Führungsstärke
  - Neuausrichtung der unternehmerischen Einkaufspraxis
  - Mehr Erfolg durch moderne Einkaufsstrategie
  - Persönlichkeitsentfaltung und Kompetenzentwicklung
- 2) Motivation für Spitzenleistungen



- Wie sind die in den Menschen schlummernden Potentiale aufzubauen und zu nutzen?
- Wie ist Initiative für attraktives Einkaufs-Marketing zu fördern?
- Wie ist Begeisterung für zählbaren Kundennutzen zu wecken?
- Wie sind persönliche Produktivität und Servicequalität zu steigern?

#### 3) Sich durchsetzen mit Profil und Profit

- Inspirierende Kommunikation in Erfolgsverhandlungen
- Mit Umsetzungsstärke zur Ergebnisoptimierung
- Zündende Ideen für kontinuierliche Ertragsverbesserungen
- Der Einkaufsleiter als Ertragspartner der Lieferanten

**Referent:** Paul KÖCKMANN, Strategieberater und Motivationstrainer, Ratingen.

**Teilnehmerkreis:** Inhaber, Geschäftsführer, Filialleiter, Zentraleinkäufer, Abteilungsleiter für Sortimentsbereiche, Einkaufsexperten von Groß- und Einzelhandelsunternehmen und Einkaufsgenossenschaften sowie Handels- und Lieferantenvertreter von Industrieunternehmen.

**Teilnahmegebühr:** 8.000.- LUF, (inklusive Arbeitsunterlagen und Pausengetränke), vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:** Montag, den 18. und Dienstag, den 19. März 1996, von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.

### **DIE RENTABILITÄTSFAKTOREN: UMSATZ, KALKULATION, KOSTEN BASIS FÜR DEN BETRIEBSERFOLG**

Steigende Kosten, knappe Handelsspannen und geringe Umsatzzuwachsraten erfordern unbedingt eine Konsolidierung der Betriebe. Diese kann nicht geschehen durch die einseitige Bevorzugung einer Rentabilitätsgröße (z.B. reines Umsatzdenken), sondern nur durch die gleichzeitige gezielte Beeinflussung aller Rentabilitätsfaktoren:

- des Umsatzes:  
durch gezieltes Fachhandelsmarketing
- der Kalkulation:  
durch eine geplante und kontrollierte Preispolitik
- der Kosten:  
durch eine systematische Überwachung

#### **Programm:**

- EINFÜHRUNG
  - Die Ertragssituation im Fachhandel
  - Return-on-investment als Zielüberlegung
- UMSATZ

- Checkliste zur Überprüfung der Rentabilitätsgröße "Umsatz"
- Handelsmarketing
- Umsatzbeeinflussung/Stufenplan
- Schwachstellen des Fachgeschäftes aus Verbrauchersicht
- **KALKULATION**
  - Auswirkung von Kalkulationsänderung
  - Kalkulationsbegriffe
  - Kalkulationsbeeinflussende Faktoren
  - Umsatzstruktur und Kalkulation
  - Ermittlung von Verrechnungssätzen
  - Möglichkeiten der Kalkulationskontrolle
- **KOSTEN**
  - Kostenbelastung in diverse Fachsparten (abgestellt auf den Teilnehmerkreis)
  - Leistungs-, Kosten- und Ertragszusammenhänge
  - Mindestumsatz zur Kostendeckung
  - Kostenkontrolle

**Referent:** Manfred ABELS, Dipl.-Kfm., Unternehmensberater, Weilerswist.

**Teilnehmerkreis:** Inhaber, Geschäftsführer, Filialleiter sowie andere qualifizierte Mitarbeiter von Einzelhandelsbetrieben.

**Teilnahmegebühr:** 4.800.- LUF, (inkl. Arbeitsunterlagen und Pausengetränke) vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:** Montag, den 25. März 1996 von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.



## **ERFOLGREICH IM SERVICE**

### **Ein Spezialtraining für Kundendienst-Techniker**

"Sie haben ja gute Geräte, aber Ihr Kundendienst..." Wenn Kunden solche Aussagen formulieren, dann mangelt es an der Bedienqualität durch die Mitarbeiter im Außendienst, denn heute erwartet der Kunde nicht nur eine gute Reparatur, sondern er erwartet auch einen Repräsentanten des Unternehmens.

Darum geht es in diesem Seminar. Der Teilnehmer soll die wichtigsten Gesetze der menschlichen Kommunikation erarbeiten, den Umgang mit dem Kunden trainieren und verkaufsförderndes Verhalten anwenden lernen.

Die Teilnehmer stehen bei diesem Seminar im Mittelpunkt. Die konkreten Praxissituationen sollen besprochen und trainiert werden. Jeder Teilnehmer erarbeitet einen konkreten Umsetzungsplan für die Praxis.

#### **Programm:**

- Der Kundendienst als Marketing-Instrument

- Die Bedeutung des Kundendienstes im Gesamtunternehmen
- Marktchancen durch kundenorientiertes Denken nutzen
- Ziele und Wege des Kundendiensttrainings
  - Probleme im Servicebereich
  - Ansatzpunkte zur Lösung
- Der Kundendienst-Mitarbeiter
  - Selbstbild und berufliche Identität
  - Stärkung der Persönlichkeit
  - Die Wirkungsfaktoren: Wissen, Auftreten, Erscheinung, Sprache
- Der Kunde
  - Die sachlichen und persönlichen Bedürfnisse des Kunden
  - Die Erwartungen des Kunden
  - Menschen richtig erkennen
- Kundenorientierte Gesprächsführung
  - Grundregeln der Überzeugungstechnik
  - Frage- und Argumentationstechnik
  - Verkaufsfördernder Umgang mit Einwänden des Kunden
  - Die richtige Darstellung der Kundendienstleistung
  - Die Firmenargumente gezielt einsetzen
- Der Ablauf eines Kundendienst-Auftrages
  - Die Stufen und Phasen
  - Die richtigen Verhaltensweisen
  - Überwinden von Schwierigkeiten
- Gesprächsführung am Telefon
  - Terminvereinbarung
- Die Besonderheiten im Kundendienst
  - Reklamationsbehandlung
  - Störende Personen
  - Fehlendes Ersatzteil
  - Preisverteidigung
  - Preisargumentation
  - Ablehnen einer Bitte
  - Unzumutbare Arbeitssituation
  - Beschwerden

**Referent:** Volker BRODBECK, Marketing-Trainer, Nürnberg.

**Teilnehmerkreis:** Kundendiensttechniker aus allen Bereichen.

**Teilnahmegebühr:** 3.500.- LUF, (inklusive Arbeitsunterlagen und Pausengetränke), vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:** Dienstag, den 26. März 1996 von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.



## INTUITION ET MANAGEMENT

### Réconcilier raison et intuition en outil efficace de management

Formation destinée aux dirigeants et cadres qui veulent à nouveau laisser parler leur intuition afin de relier efficacité professionnelle et dimension humaine. Le manager intuitif est pleinement conscient que le vrai moteur du changement est intérieur et que c'est en réconciliant sa raison et ses émotions profondes qu'il atteindra la meilleure performance et pourra ainsi entraîner son équipe dans cet élan régénérateur.

Dans le management, le mot clé est "efficacité". A la manière d'un miroir, l'esprit doit réfléchir toutes choses (intérieures et extérieures) telles qu'elles sont en réalité. Tout décideur doit déceler la non-limpidité de son esprit, tout ce qui interfère avec ses perceptions et les déforme. Clarté d'esprit, attention et détente garantissent une vision globale des situations et de l'entourage, ce qui conduit à l'action juste et aux rapports humains harmonieux.

Alliant intuition et réflexion, le manager peut s'ouvrir à de nouvelles perspectives et possibilités d'actions.

#### Méthode:

Séminaire où la réflexion approfondie est alternée avec des expériences vécues à travers des exercices spécifiques.

#### 1) L'expérience de l'intuition

- reconnaître notre système de croyances sur nous-mêmes et sur l'intuition (approche intuitive et approche rationnelle)

#### 2) La nature de l'intuition

- ce qu'est l'intuition, ce qu'elle n'est pas
- idées reçues et questions habituelles
- reconnaître nos perceptions et les informations qui nous parviennent

#### 3) Le processus intuitif

- les étapes du processus intuitif
  - a) la préparation
  - b) l'incubation
  - c) l'illumination
- vérifier les résultats de l'intuition
- les facteurs inhibant l'intuition
- les facteurs développant l'intuition

#### 4) Le développement de l'intuition: l'état naturel et les techniques

- reconnaître notre intuition et la solliciter
- régénérer nos capacités intuitives naturelles

#### 5) Les exercices:

- voies vers la redécouverte et vers un contact de plus en plus profond avec notre intuition

**Conférencier:** Daniel Giampellegrini, consultant et formateur en gestion des ressources humaines.

**Public:** Chefs d'entreprise, chefs du personnel et cadres dirigeants des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 9.500.- LUF, (documentation, rafraîchissements et 2 déjeuners inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Date:** jeudi, 28 mars et vendredi 29 mars 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

## RELATIONS ENTRE L'ENTREPRISE ET LA BANQUE

### Comment maîtriser les besoins et les excédents de trésorerie?

Cette formation est destinée aux dirigeants et chefs d'entreprise, directeurs administratif et/ou financier qui désirent améliorer leurs relations avec leurs banquiers en comprenant mieux les exigences et les impératifs de rigueur de ces derniers.

#### Programme:

#### 1) La négociation bancaire

- La centrale des bilans de la Banque de France
- L'appréciation de l'entreprise, sa cotation ainsi que celle du chef d'entreprise
- Les contraintes du banquier
- Les conditions bancaires:
  - les taux
  - les garanties
  - les sécurités
  - les jours de valeur, les jours de banque
  - les échelles d'intérêt

#### 2) Les besoins de l'entreprise

- Les règles et les indicateurs d'équilibre financier à court terme et l'origine des difficultés de trésorerie
- Notion de trésorerie:
  - fonds de roulement net
  - besoins en fonds de roulement
  - trésorerie nette...
- Etude détaillée des facteurs dont dépendent les besoins de l'entreprise: investissements et besoins cycliques d'exploitation

#### Etablissement des prévisions de trésorerie: plans de financement et prévisions à court terme

- Incertitudes et stabilités dans l'élaboration des prévisions

#### 3) Le financement des besoins de l'entreprise

- Le financement des fonds propres et quasi-fonds propres
- Le financement des investissements
- Le financement des besoins d'exploitation
- Les risques spécifiques - les engagements par signatures



- Réflexions sur les notions de financement global de l'entreprise
- 4) Cas particulier des excédents de trésorerie
- Différencier participations et placements
  - Les SICAV et FCP de court terme; les critères de choix
  - Titres de créances négociables, valeurs du trésor
- 5) Comment maîtriser les relations avec la banque?

**Conférenciers:** M. Guy NIQUET, consultant et formateur en gestion financière;

Mme Sylviane JOUATTE, conseil et expert financier en banque.

**Public:** Dirigeants, responsables gestion et finances, cadres d'entreprises des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 8.000.- LUF, (documentation et rafraîchissements inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Dates:** lundi 15 et mardi 16 avril 1996, de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

### **MIT HERZ UND VERSTAND BESSER VERKAUFEN -Verkaufstraining für Mitarbeiter(innen) im Handel**

Der Fachhandel muß seinen Kunden mehr bieten als nur Niedrig-Preise, sonst kann er nicht überleben! Fachhandelsgeschäfte bieten auch mehr, denn sie beschäftigen Fachpersonal und nicht nur Aushilfen. Das Konzept kann sich bezahlt machen, vorausgesetzt der Verkäufer überzeugt den Kunden mit Hilfe seiner Kompetenz und Freundlichkeit zum Kaufabschluß, der Kunde ist zufrieden und kauft deshalb öfters oder sorgt sogar für Neukunden. Kompetenz und Freundlichkeit sind jedoch nicht selbstverständlich; sie können aber entwickelt und gefördert werden.

Im zweitägigen Intensiv-Training werden die Teilnehmer befähigt, das Vertrauen des Kunden zu gewinnen, die wirklichen Kaufwünsche zu erfahren und durch kundengerechte Argumentation besser überzeugen zu können.

**Programm:**

- Beziehungselemente, die helfen den Kontakt zum Kunden aufzubauen
- Kaufmotive und Kundeninteressen richtig erfragen und erkennen
- Kundengerechte Lösungen/Produkte, kundenorientiert verkaufen
- Auf Kundeneinsprüche (Einwand/Vorwand) richtig reagieren
- Unentschlossenen Kunden die Kaufentscheidung erleichtern

**Referent:**

Elmar HEINSBERG, Dipl. Betriebswirt, Wirtschaftspädagoge und Unternehmensberater, Hürth bei Köln.

**Teilnehmerkreis:**

Inhaber, Verkaufsleiter, Fachberater, Verkäufer(innen), von Einzelhandelsfachgeschäften mit überwiegend beratungsbedürftigen Kunden und erklärungsbedürftigem Sortiment (Schmuck, Möbel, Textilien, Schuhe usw.).

**Teilnahmegebühr:**

4.000.- LUF, (inklusive Arbeitsunterlagen und Pausengetränke) vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:**

Montag, den 15. und Dienstag, den 16. April 1996 von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.

### **ERFOLGREICHE GESPRÄCHS- UND VERHANDLUNGSFÜHRUNG**

Bessere rhetorische Präsentation im Gespräch, in der Verhandlung.

Sind Sie sich eigentlich bewußt darüber, wie oft Sie bessere Gesprächsergebnisse leichtfertig verschenken? Verschenken deswegen, weil Sie sich von Ihren eigenen, traditionellen Verhaltensmustern leiten lassen. Mit Einstellungen, in die Gespräche gegangen sind, die nicht der Bedeutung dieser Verhandlung entsprachen.

Gerade in der täglichen "Führungs- und Arbeitspraxis" spielt die Gesprächs- und Verhandlungsführung eine entscheidende Rolle.

Viele Faktoren beeinflussen die Gesprächsergebnisse, lassen Ergebnisse entstehen, die sich zufällig ergeben.

Da jeder viele Rechtfertigungen "kennt", wird jedes Gesprächsergebnis hinterher "schön" geredet.

Jeder Vorgesetzte, jeder Verkäufer, jeder Kundenberater wäre gut beraten, einmal darüber nachzudenken, ob es sinnvoll ist, weiterhin nichts zu unternehmen, um bessere Gesprächsergebnisse zu erzielen. Den meisten Vorgesetzten, beziehungsweise Verkäufern, fehlen die "berühmten Aha-Erlebnisse", um sich für neue Anregungen und Ideen zur Verbesserung der eigenen Gesprächsführung zu öffnen.

Eine Verhaltensweise, die nicht auf ewig so bleiben muß. Es hängt jetzt von Ihrer Entscheidung ab, ob sich etwas ändert oder nicht. Das Angebot steht, die Entscheidung treffen Sie!

**Programm:**

- Mit System zum Erfolg
- Womit wirkt der Mensch in seiner Umwelt - auf seine Umwelt?
- Die Kunst zu überzeugen oder wie sich bessere Gesprächsergebnisse erzielen lassen?
- Die Bedeutung der Körpersprache für den Gesprächserfolg

- Bewußte und unbewußte Botschaften - Was wir anderen mitteilen, ohne es zu ahnen?
- Kommunikationsfallen - Kommunikationsfehler - Kommunikationsstörungen
- Wie der Körper bei Minderwertigkeitsgefühlen reagiert?
- Gespräche und Verhandlungen erfolgreich führen
- Wichtige Erfolgsregeln der Verhandlungs- und Übersetzungstechnik
- Notwendige theoretische Ergänzungen zum besseren Verständnis der Gesamtproblematik
- Tips und Hinweise zu einem besseren nicht-verbalen Verhalten im Gespräch, in der Verhandlung
- Praktische Übungen mit thematischen Schwerpunkten aus dem Kreis der Seminarteilnehmer

**Referent:** Gerd Rehbock, Kommunikations- und Verkaufstrainer, Hamburg.

**Teilnehmerkreis:** Inhaber, Geschäftsführer, Filial- und Abteilungsleiter sowie andere leitende Mitarbeiter aus Industrie-, Dienstleistungs- und Handelsbetrieben, die zukünftig bessere Gesprächsergebnisse erzielen wollen, gleich ob es als Vorgesetzter oder als Verkäufer ist.

**Teilnahmegebühr:** 8.000.- LUF, (inklusive Arbeitsunterlagen und Pausengetränke), vor Seminarbeginn auf das Postscheckkonto 55983-14 der Handelskammer zu überweisen.

**Datum:** Donnerstag, den 18. und Freitag den 19. April 1996, von 9.00 bis 12.30 Uhr und von 14.30 bis 18.00 Uhr.

## AMELIORER SES ECRITS PROFESSIONNELS

### ***l'écriture, un acte facile***



#### **Objectifs:**

- Concevoir un écrit professionnel comme une approche méthodologique: apporter des méthodes de travail dans la production et dans l'organisation des idées.
- Etre capable de reformuler des informations de façon synthétique.
- Etre capable de produire un texte plus vivant, plus nerveux.
- Repérer ses propres dévoiements stylistiques.

#### **Programme:**

- **VERS UNE ÉCRITURE PLUS FACILE**
  - Une écriture simple et sans fautes
  - Les principales difficultés rencontrées
  - Le choix des mots
  - Cinq conseils pour améliorer vos phrases
  - Trouver, sélectionner et organiser ses idées
- **VERS UNE ÉCRITURE AGRÉABLE POUR ÊTRE LU**
  - Quelques dévoiements à repérer

- Deux clés pour être lu: le journalisme et la publicité
- Un texte élagué: un texte clair
- Un texte vivant: pour un style nerveux, contre un style nominal
- **ECRIRE POUR GÉRER**
  - Repérer l'essentiel
  - Informer de façon complète
  - Rapporter de façon objective
  - Convaincre sans imposer

**Conférencier:** D. BERBACHI, consultant et formateur en gestion des ressources humaines.

**Public:** tous publics.

**Droit d'inscription:** 9.500.- LUF, (documentation, rafraîchissements et 2 déjeuners inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Date:** lundi, 22 et mardi 23 avril 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

## **LA NEGOCIATION DE HAUT NIVEAU**

### **Communiquer avec succès**

Combien de fois estimons-nous avoir TOUT fait pour notre société, en accordant notamment beaucoup d'importance aux bons contacts avec nos collaborateurs ?

Pourtant, plusieurs indices nous mettent parfois en garde et nous indiquent qu'il peut exister certains malaises. Comment dès lors rendre plus efficace la communication interne au sein de notre société ?

Le but de ce séminaire, réservé aux cadres et dirigeants d'entreprises, est de découvrir et de mettre en pratique d'autres manières de communiquer. Ce séminaire est axé essentiellement sur la pratique, de manière à permettre, à ceux qui le désirent, une remise en question.

#### **Programme:**

- **Comment présenter et défendre une idée ?**  
Défendre une idée, c'est d'abord la présenter avec clarté, mettre en évidence les avantages qu'elle comporte sans oublier que ceux-ci peuvent être différents suivant l'interlocuteur.
- **Comment convaincre efficacement tout en respectant autrui ?**  
Convaincre, c'est vouloir influencer. Il est beaucoup plus facile de faire accepter une idée / un projet si votre interlocuteur a l'impression que celle-ci vient de lui-même. Comment amener son interlocuteur à se convaincre lui-même du bien fondé de l'idée que vous lui proposez.
- **Comment négocier pour que chaque partie soit gagnante ?**

Dans toute négociation, les interlocuteurs sont des partenaires et doivent pouvoir exprimer leurs idées. Négocier c'est en effet créer les conditions d'un profit. Tout négociateur exerce toutefois une

# pâtes alimentaires aux oeufs frais



1922-1996 :  
*L'expérience  
à votre  
service.*

**Victor CRESCENTINI & SCHMIT snc**  
L-4025 Esch-sur-Alzette  
Tél : 55 42 52 Fax : 57 02 81

influence dès qu'il s'agit de défendre un projet / une solution. Comment exercer une influence saine afin d'améliorer la qualité du résultat et de la relation.

- Comment éviter les conflits et comment les résoudre?

Chaque individu a sa personnalité, sa manière de voir les choses, sa façon d'aborder les problèmes et ce en fonction de son éducation, son passé, sa place dans la société... Bien des conflits peuvent en effet survenir de ces différences. Comment prévenir ces conflits par une meilleure connaissance de l'autre?

**Conférencier:** Frédéric SCOUMAN, consultant et formateur spécialisé en communication et négociation.

**Public:** dirigeants et cadres des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 13.000.- LUF, (documentation, rafraîchissements et 3 déjeuners inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Date:** mercredi 24, jeudi 25 et vendredi 26 avril 1996 de 9.00 à 12.30 et de 14.30 à 18.00 heures.

## LES PREVISIONS DE TRESORERIE

Cette formation destinée aux dirigeants et chefs d'entreprise, directeurs administratif et/ou financier, est complémentaire à la formation consacrée au thème des relations entre l'entreprise et la banque.

Elle fait toucher du doigt toutes les subtilités et itérations à effectuer pour maîtriser un tableau de trésorerie global.



### Programme:

- A partir d'un cas concret, intégrant entre autres le suivi d'un marché spécial, les participants s'entraînent:
  - à optimiser les liquidités
  - à réduire les frais financiers
  - et s'attachent à situer la prévision de trésorerie, dans le cadre de la gestion budgétaire
- Prendre conscience des difficultés propres à la gestion de trésorerie, des répercussions d'une bonne ou mauvaise gestion prévisionnelle, des responsabilités de chacun des responsables de budget dans l'amélioration ou le ralentissement des "rentrées et sorties d'argent"
- Donner aux participants les moyens de maîtriser leur trésorerie en utilisant des techniques et des outils simples
- Maîtriser la gestion d'un portefeuille d'effets à recevoir
- Connaître les coûts de financement de la trésorerie et du contrôle continu des mouvements pour tendre vers une trésorerie zéro.

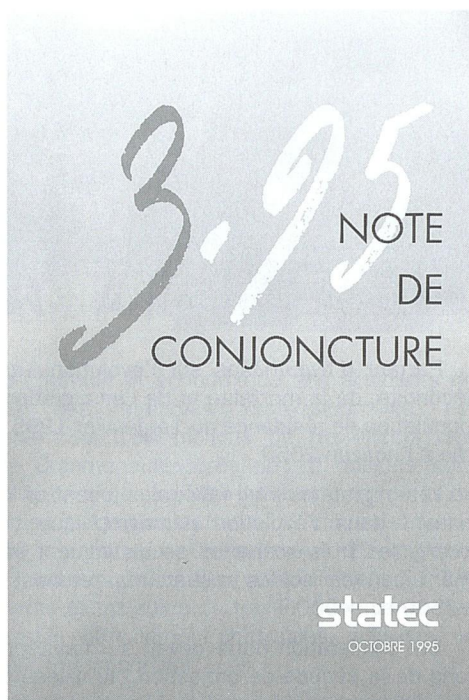
**Conférencier:** M. Guy NIQUET, consultant et formateur en gestion financière.

**Public:** Dirigeants, responsables gestion et finances, cadres d'entreprises des secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

**Droit d'inscription:** 8.000.- LUF, (documentation et rafraîchissements inclus), à verser avant le début du séminaire au CCP 55983-14 de la Chambre de Commerce.

**Dates:** lundi 29 et mardi 30 avril 1996, de 9.00 à 12.30 et de 14.00 à 18.00 heures.

**LA CONJONCTURE  
LUXEMBOURGEOISE  
EN AUTOMNE 1995:  
NOTE DE CONJONCTURE  
N° 3/95**



Tandis que les instituts de conjoncture internationaux et la Commission de l'UE révisent à la baisse leurs estimations pour la croissance en 1995, la conjoncture luxembourgeoise semble afficher une santé relativement bonne.

Certes, le volume de la production industrielle au Luxembourg a connu une inflexion au mois de mars qui s'est prolongée au deuxième trimestre; durant les premiers mois de l'été, la production industrielle dans son ensemble a cependant retrouvé, voire dépassé les niveaux de 1994.

Côté emploi, l'on note toujours cette contradiction apparente entre la progression soutenue de l'emploi salarié intérieur de près de 3% en 1995 (entretenu par la forte croissance de l'emploi frontalier qui a dépassé les 55 000 personnes) et la progression du nombre des demandeurs d'emploi non-satisfaits. Ainsi l'on prévoit pour l'ensemble de 1995 un taux de chômage de 3%, en hausse de 0.3% par rapport à 1994.

Pour l'inflation, le Luxembourg profite amplement de la situation détendue chez ses principaux partenaires commerciaux. Tandis que les taux annuels instantanés sont proches de 1.5% ces derniers mois, le taux d'inflation moyen pour 1995 avoisinera les 1.8%.

La note de conjoncture N° 3/95 peut être commandée au STATEC au prix de 100.-LUF,

tél.: 478-4268/4219.

**LE REPERTOIRE DES  
ENTREPRISES  
LUXEMBOURGEOISES  
SITUATION AVRIL 1995**

Le répertoire des entreprises luxembourgeoises du STATEC vient de paraître. Ce répertoire fournit des renseignements sur les activités économiques de 17.609 entreprises. Il se présente sous forme de deux volumes:

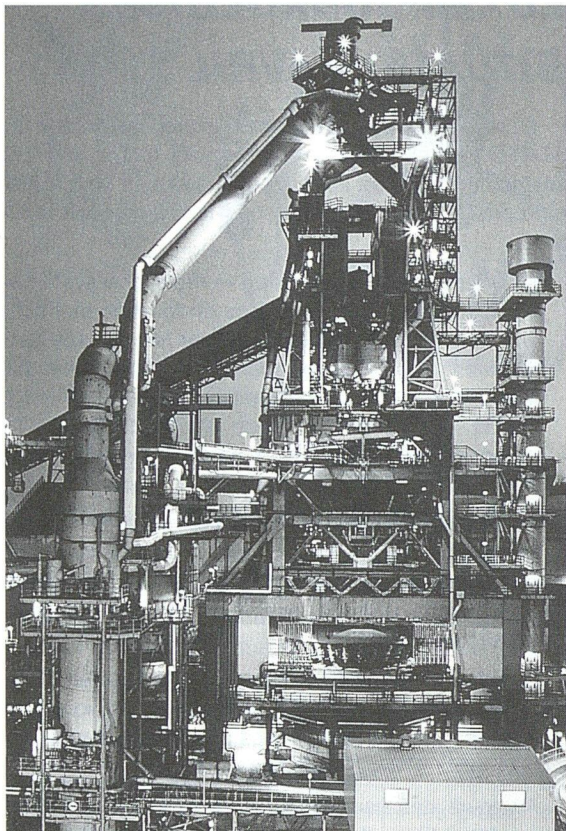
- Le premier volume constitue le répertoire systématique. Il classe les entreprises en fonction de l'activité principale de la Nomenclature harmonisée des Activités économiques dans les Communautés Européennes (version luxembourgeoise, NACE-LUX Rév.1). En dehors du code et du libellé de la nomenclature, il fournit les noms et adresses des entreprises.
- Le deuxième volume constitue le répertoire alphabétique. Les entreprises y sont classées par ordre alphabétique et il informe à côté de l'activité principale, sur le nom, la localité et sur d'éventuelles activités secondaires.

Les répertoires systématiques (ISBN 2-87988-005-X) et alphabétique (ISBN 2-87988-006-8) peuvent être obtenus au prix de 300.- francs par volume auprès du STATEC (tél.: 478-4268 ou fax: 46 42 89).

Au cours des deux dernières années, la demande des informations du répertoire des entreprises sur support informatique n'a cessé de grandir. L'article 1 modifié du règlement grand-ducal du 2 octobre 1986 autorisant la création et l'exploitation de seize banques de données nominatives pour le compte du Service central de la statistique et des études économiques permet la publication sur support informatique des données contenues dans la présente publication. A remarquer que dans son avis sur le règlement précité, la Commission consultative instituée par la loi du 31 mars 1979 réglementant l'utilisation des données nominatives dans les traitements informatiques souligne "1. qu'au-delà de la simple lecture des données publiées sur support informatique, tout traitement de ces données ne doit se faire que par les seuls clients du STATEC disposant d'une autorisation leur permettant de les traiter de façon informatique, et 2. cela exclusivement pour la même finalité que celle étant à l'origine de la publication, c'est-à-dire, la classification des entreprises selon la nomenclature NACE".

Le STATEC met à la disposition des personnes intéressées une disquette DOS avec les fichiers compressés en question au prix de 2000.-francs. Lors de la commande, il conviendrait de préciser le format désiré: DBF, XLS, ASCII, ou de prendre directement contact avec le Service "Répertoire" du STATEC: tél.: 478-4280, 478-4249, 478-4223, fax: 46 42 89.

## Net redressement des prix industriels en 1995



Le STATEC vient de publier les résultats des trois premiers trimestres de 1994 de l'indice des prix à la production industrielle, qui retrace l'évolution des prix de vente réalisés par les entreprises luxembourgeoises. Il s'agit d'une nouvelle série, dont la pondération repose sur les ventes de l'année 1990.

Les nouveaux indices, exprimés sur la base 100 en 1990, indiquent un recul continu des prix industriels jusqu'en 1993, le niveau moyen étant alors inférieur de 6.2% à celui de l'année de base. En 1994, la situation s'est stabilisée (moyenne annuelle 1994/93: +0.2%), mais ce n'est qu'en 1995 qu'on constate une nette amélioration. Ainsi, au 1er trimestre 1995, les prix industriels ont marqué un redressement de +3.1% par rapport au trimestre précédent, qui a été suivi d'une nouvelle amélioration de +1,2% au deuxième trimestre. L'évolution au troisième trimestre n'a toutefois plus été aussi favorable, la hausse se limitant à +0.3%.

Pour les neuf premiers mois de 1995, on constate, par rapport à la même période 1994, un niveau de prix supérieur de 3.7% en ce qui concerne l'ensemble des produits industriels. L'amélioration la plus prononcée se situe chez les biens intermédiaires (+4.8%), alors que du côté des biens de consommation non durables elle a été plutôt faible (+1.3%). Les prix réalisés sur les marchés des pays de l'UE (+4.3%) ont évolué quelque peu plus vite que ceux sur le marché luxembourgeois (+3.7%), mais à la grande exportation (marché hors UE) la progression se limite à +1.3%.

## Projections de population 1995-2050 Combien serons-nous en 2050?



Partant d'hypothèses sur l'évolution future de la fécondité, de la mortalité et de l'immigration nette, la population de résidence au 1er janvier 1995 est projetée à l'horizon 2050.

Les migrations internationales jouant un rôle déterminant dans l'évolution démographique du Luxembourg, les trois scénarios se distinguent essentiellement par les soldes migratoires retenus: + 1000, +2500 et +4000.

Si l'immigration nette devait se maintenir, tout au long de la période de projection, au niveau enregistré ces dernières années, c.-à-d. aux alentours de +4000, on serait près de 745 000 en 2050. A première vue, une telle perspective peut paraître complètement irréaliste. Mais, il ne faut pas perdre de vue que, sur un territoire de même dimension que le Grand-Duché, la Sarre abrite plus d'un million d'habitants.

Dans les deux autres variantes, le Luxembourg compterait resp. 435 500 (solde migratoire de +1000) ou 558 000 (solde migratoire de +2500) résidents.

En considérant l'évolution de la répartition par âge, il apparaît que le vieillissement de la population est inéluctable. Un fort apport migratoire peut atténuer cette tendance mais ne saurait l'inverser.

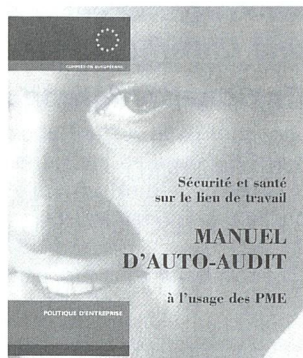
Le but des projections consiste davantage à évaluer les conséquences, à long terme, de différentes hypothèses que de dessiner l'évolution, à moyen terme, la plus probable. Cette dernière fera l'objet de prévisions à l'horizon 2010, qui seront publiées dans un prochain Bulletin du STATEC. Y figurera également une première tentative de projection des ménages privés.

## Sécurité et Santé sur le lieu de Travail

**Le Manuel d'Auto-audit à  
l'intention des PME**



**Euro Info Centre**  
**Chambre de Commerce/FEDIL**  
**Mlle Sabrina SAGRAMOLA**  
**L-2981 LUXEMBOURG**  
**tél.: 42.39.39-334**  
**fax: 43.83.26**



Le bilan humain et économique des accidents du travail et des maladies professionnelles est considérable. Sur 150 millions de travailleurs que compte la Communauté, près de 10 millions sont touchés chaque année par des incidents, accidents ou des maladies sur le lieu de travail. L'issue est fatale pour 8000 d'entre eux. On estime à 20 milliards d'écus les indemnités versées annuellement au titre des accidents et maladies du travail, sans parler des coûts indirects, difficilement chiffrables, mais dont le montant est très important.

### **Améliorer la sécurité et la santé au travail par la pratique de l'audit**

Destiné à identifier et à évaluer des anomalies et des risques d'accidents, le manuel d'Auto-audit constitue une des clés pour améliorer la sécurité et la santé des travailleurs et par là même la qualité des produits et les performances dans les Petites et Moyennes Entreprises.

Si l'Audit est une pratique courante dans les grandes entreprises, il est, pour des raisons évidentes de coûts, plus rarement mis en oeuvre dans les PME. La Commission européenne a décidé d'aider les responsables des PME, en leur proposant un outil d'évaluation et d'aide à la décision dans les domaines de la sécurité et de la santé au travail.

Il s'agit d'un manuel dont l'objectif est d'assister les entrepreneurs à analyser et à traiter eux-mêmes les problèmes de sécurité et de santé dans leur entreprise.

D'une durée moyenne de 4 heures, l'Auto-audit constitue le point de départ d'un plan d'action dans le domaine des conditions de travail.

Sans nécessairement apporter la solution à des obligations légales (qui varient de pays à pays), ce manuel peut être consulté chaque fois qu'un problème de sécurité ou de santé se présente. Il ne dispense pas non plus à faire appel à des compétences externes.

Pour tout renseignement complémentaire sur ce manuel, veuillez vous adresser à l'Euro Info Centre de la Chambre de Commerce/Fedil:

## LES EURO INFO CENTRES

### **Passerelles pour les programmes européens**

Les Euro Info Centres (EIC) sont plus que jamais appelés à devenir les partenaires des entrepreneurs européens: leur rôle en tant que "FIRST STOP SHOP" pour l'accès aux programmes européens est l'une des mesures proposées par la Commission européenne dans son rapport sur les PME, auquel le Conseil européen de Madrid du 15 et 16 décembre 1995 a donné son aval.

L'objectif est de simplifier et de faciliter l'accès des PME à l'ensemble des programmes européens. Dans cette perspective, les EIC vont devoir appliquer mieux ce principe de "FIRST STOP SHOP", c'est-à-dire devenir de véritables centres d'information de première instance.

La Commission européenne a présenté le 29 novembre 1995 son "Rapport sur le rôle des petites et moyennes entreprises comme source dynamique d'emplois, de croissance et de compétitivité dans l'Union Européenne". Le Conseil européen qui en a pris connaissance à Madrid, a invité la Commission à mettre rapidement ces objectifs en pratique dans le cadre du prochain programme intégré pour les PME qui couvrira la période 1997-2000.

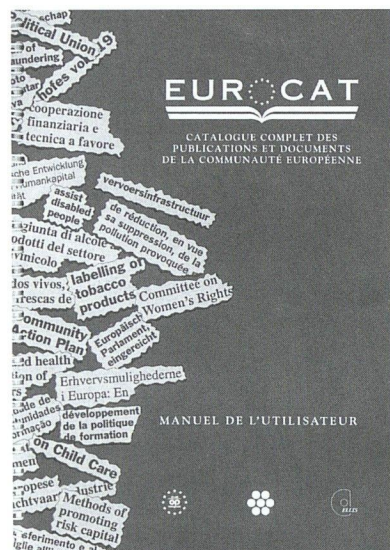
Parmi les priorités retenues par l'exécutif de l'Union, figure la nécessité de mieux informer les entreprises sur les programmes qui ont été conçus pour elles.

Au départ, le réseau des Euro Info Centres a été conçu comme un "guichet unique" (one stop shop), c'est-à-dire le seul endroit où une entreprise peut obtenir toute l'information qu'elle souhaite sur les politiques européennes et les programmes. Relais de la Commission européenne, les 232 Euro Info Centres répartis au sein de l'UE fournissent des informations ciblées, en permanence actualisées sur les aspects des politiques, réglementations et programmes communautaires.

(Extrait du bulletin d'information EUROPOLITIQUE N° 2094 du 20/12/95)

Pour tout renseignement complémentaire sur les différents services offerts aux PME luxembourgeoises, veuillez prendre contact avec l'Euro Info Centre de la Chambre de Commerce/FEDIL tél.: 42 39 39 - 333, fax: 43 83 26.

## La Base de Données EUROCAT



La Base de Données EUROCAT fournit un catalogue quasi exhaustif des nombreuses publications des Communautés européennes.

EUROCAT a été dressé à partir de quatre bases de données européennes -SCAD, CELEX, CATEL et ABEL - et couvre l'ensemble des publications et documents des institutions communautaires, les textes de loi publiés au Journal officiel des Communautés européennes, série L, ainsi que les informations de la Cour de Justice publiées dans la série C.

Une des caractéristiques de la Base de Données EUROCAT réside dans les liens qu'elle crée entre les différentes versions linguistiques d'un document. Une recherche dans n'importe quelle langue (à l'exception du grec) vous permet d'afficher les titres et les références de toutes les versions disponibles d'un document.

Les recherches dans EUROCAT se font par:

- Mots du titre du document recherché
- Mots clés du document recherché
- Institution émettrice du document recherché
- Auteur du document recherché
- Année de publication du document recherché
- N° du document en question.

Si vous recherchez des documents de la Communauté ou si vous êtes intéressés à obtenir la mise à jour de la législation communautaire relative à un thème précis, veuillez nous adresser un téléfax ou une lettre dans laquelle vous nous précisez un ou plusieurs des éléments de recherche indiqués ci-dessus.

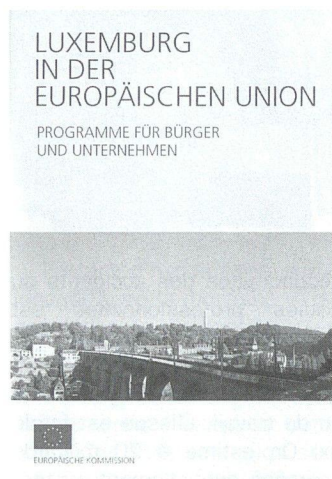
**Euro Info Centre**  
**Chambre de Commerce/FEDIL**  
**Mlle Sabrina SAGRAMOLA/M. Georges JUNG**  
**L-2981 LUXEMBOURG**  
**tél.: 42.39.39-334/257**  
**fax: 43.83.26**

Ein neues Heft der Europäischen  
Kommission ist erschienen:

## LUXEMBURG IN DER EUROPÄISCHEN UNION

EU-Programme für Bürger  
und Unternehmen

Regionalförderung in Luxemburg



Die neuen Gemeinschaftsinitiativen der Europäischen Union konzentrieren sich unter Beachtung des Subsidiaritätsprinzips auf Aktionen zur Lösung spezieller Strukturprobleme. Die Zuschüsse werden für folgende Bereiche verwendet: grenzüberschreitende, transregionale und interregionale Zusammenarbeit und Netze, ländliche Entwicklung, Bewältigung des industriellen Wandels, Beschäftigung und Entwicklung von Humankapital, städtische Entwicklung, Forschung u.a.m..

Mit der finanziellen Förderung von Projekten versucht die EU vor allem unterentwickelten und von Wirtschaftskrisen betroffenen Gebieten zu helfen. Hauptinstrumente sind die drei Strukturfonds - Europäischer Fonds für regionale Entwicklung (EFRE), Europäischer Sozialfonds (ESF) und Europäischer Ausrichtungs- und Garantiefonds für Landwirtschaft, Abteilung Ausrichtung (EAGFL). Innerhalb dieser Fonds wird eine Vielzahl von spezifischen Programmen durchgeführt. In Luxemburg werden vor allem zwei Gebiete über die Fonds gefördert: der ländlich geprägte Norden und der durch die Umstrukturierung der Stahlindustrie betroffene Süden.

Um dieses Heft "LUXEMBURG IN DER EUROPÄISCHEN UNION-Programme für Bürger und Unternehmen" anzufordern, schreiben sie bitte an das Euro Info Centre bei der Chambre de Commerce/FEDIL:

**Euro Info Centre**  
**Chambre de Commerce/FEDIL**  
**Mlle Sabrina SAGRAMOLA**  
**L-2981 LUXEMBOURG**  
**tél.: 42.39.39-334**  
**fax: 43.83.26**



## La Grande Région Sar-Lor-Lux séduit les Américains

Du 7 au 9 novembre 1995, la Grande Région Sar-Lor-Lux s'est présentée en tant que site industriel aux investisseurs américains dans le cadre du salon "Investment from America", qui s'est tenu à New York.

Il s'agit de la deuxième opération de marketing et de présentation de la Grande Région aux Etats-Unis, faisant suite au déplacement ayant eu lieu en 1994 à Chicago et Charlotte (Caroline du Nord). Ce déplacement a été initié et organisé par les Chambres de Commerce et d'Industrie de l'Espace Sar-Lor-Lux qui travaillent ensemble depuis 1993 dans le domaine de la "promotion du site Sar-Lor-Lux".

Ce déplacement a reçu le soutien de la Communauté Européenne dans le cadre du programme Interreg I.

Un certain nombre d'organismes de promotion des implantations tels que la GW Saar, le CAPEM et l'ISB ont participé à ce déplacement.

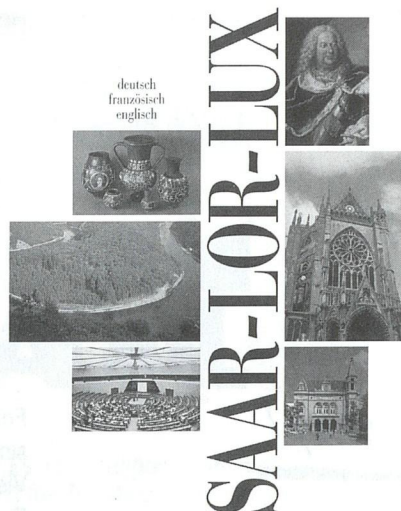
L'objectif du salon "Investment from America" était de prendre contact avec des sociétés américaines désireuses de s'implanter à l'étranger ou cherchant à commercialiser leurs produits en Europe par l'intermédiaire d'un partenaire. C'est ainsi que 32 régions d'Europe, d'Asie ou d'Amérique du Sud ont pu se présenter à 131 sociétés américaines.

La délégation Sar-Lor-Lux a remporté un vif succès, tout comme en 1994, et un certain nombre de projets concrets d'implantation ont pu être étudiés. C'est ainsi que des industriels américains vont être reçus dans la Grande Région Sar-Lor-Lux au cours des mois de janvier, février et mars 1996.

Notons encore que la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg assure actuellement la Présidence du groupe de travail des Chambres de Commerce Sar-Lor-Lux.

## Porträt einer Region

Ein neues Buch über  
den Saar-Lor-Lux Raum



In der Reihe "Kultur und Wirtschaftsporträt" ist im Münchener Kunstverlag Josef BÜHN vor kurzem eine Publikation über die Region Saar-Lor-Lux erschienen, die nicht nur durch die dreisprachigen Texte (deutsch, französisch, englisch) überzeugt, sondern auch durch farbenprächtige Photos zu geschichtlichen, kulturellen, wirtschaftlichen und touristischen Themen.

Die zahlreichen Autoren und Photographen legten besonderen Wert auf eine zeitgemäße Darstellung des Grenzraumes Saar-Westpfalz-Trier-Lothringen-Luxemburg. Rund 260 Farbbilder illustrieren 25 Beiträge zu verschiedenen Themen, darunter auch Bildbeiträge von Unternehmen aus Industrie und Handel. Das Buch wurde unter Mitwirkung der Luxemburger Handelskammer konzipiert.

Der Band ist über den Kunstverlag Josef Bühn, Jolleystraße 5, D-81545 MÜNCHEN, Tel.: (089) 648612 oder in Luxemburg über die "Librairie Bourbon", Tel.: 49 22 06, erhältlich.

## 1 2 3 4 AÉROPORTS EN DIRECT à partir de Luxembourg

Rendez-vous dans la ville de votre choix directement, partout en Europe. C'est rapide, c'est pratique et vous arriverez à destination bien en forme pour mener les négociations les plus délicates et conclure les contrats les plus intéressants.



### LUXAVIATION S.A.

Aviation Générale Nationale - Aéroport de Luxembourg L-1110 Findel Tél.: 42 52 52-1 Fax: 42 71 40

# Handwerker & Geschäftslente

Ein einziger Vertrag!

Maximalgarantien!

Optimaler Versicherungsschutz!

Die aktuellen wirtschaftlichen Anforderungen werden stets größer, die Risiken, denen Ihr Betrieb ausgesetzt ist, aber kaum kleiner.

LA LUXEMBOURGEOISE bietet Ihnen ein globales Sicherheitskonzept, das weit über die herkömmlichen Versicherungsgarantien herausragt.

## Globale ASSURANCE Entreprise

**Feuer, Wasserschäden, Diebstahl, Glasbruch, Sturm und Hagel** sind die Basisgarantien der GLOBALE ENTREPRISE.

Viele zusätzliche Absicherungsmöglichkeiten sind vorgesehen.

Einige hiervon sind :

- Sachschäden durch Vandalismus, Terrorismus oder Sabotage
- Wiederinstandsetzung der Gartenanlagen und Bepflanzungen
- Wiederherstellung der Geschäftsbücher und Archive
- Auftauen von Waren und Lebensmittel
- Ausfall durch Betriebsunterbrechung
- Kosten der Entsorgung von verseuchtem Boden
- Beseitigung und Neutralisierung von umweltverschmutzenden Substanzen
- Arzt- und Apothekerkosten sowie Ausgaben für Bekleidung
- Aufräumarbeiten und Sachverständigenkosten
- Miet- und Nutzungsverluste
- Austreten von Heizöl aus den Heizungsanlagen
- Kosten für das Aufsuchen undichter Stellen
- Haftpflichtansprüche Dritter
- Beschädigung der Versicherungslokalitäten
- Diebstahl von Geld durch Einbruch oder Überfall
- Bewachungskosten und Indirekte Verluste
- Schäden an den Waren infolge eines Glasbruchs
- Kosten für die Notverglasung
- Schäden an den Rahmen und Glashalterungen
- Feuchtigkeitsschäden durch Regen oder Schnee infolge eines Sturmschadens
- Schäden durch Eis- oder Schneelasten

Verschiedene Optionen stehen Ihnen zur Auswahl. Diese sind dem Umfang oder Erfordernissen Ihres Unternehmens bestens angepaßt.

GLOBALE ENTREPRISE besticht durch ihre große Flexibilität und klare Versicherungsbedingungen.

Dank einer 75jährigen Erfahrung bietet LA LUXEMBOURGEOISE mit diesem globalen Versicherungskonzept eine klare, sachbezogene Antwort auf die eindeutige Nachfrage der Handwerks- und Geschäftswelt. LA LUXEMBOURGEOISE weiß dieses Vertrauen zu schätzen.



## Groupe LA LUXEMBOURGEOISE

L-1118 Luxembourg  
L-4138 Esch-sur-Alzette  
L-9080 Ettelbruck

10, rue Aldringen  
6, place de l'Hôtel de Ville  
5, avenue Salentiny

Tél. 4 76 11  
Tél. 54 77 61  
Tél. 8 26 88

## **Globale Entreprise Eine Neuerung im Versicherungswesen**

GLOBALE ENTREPRISE, die ideale Versicherung für Handwerks- und Geschäftsbetriebe bei LA LUXEMBOURGEOISE

Vor kurzem stellte das Département Commercial de La Luxembourgeoise-Versicherungsgruppe, in Anwesenheit der Generaldirektion und der Direktion, ihren Agenten in den Gesellschaftsräumen des Parc Hôtel die 'Globale Entreprise' vor.

Dieses neue Versicherungsprodukt ist eigens für Handwerks- und Geschäftsbetriebe konzipiert worden. Stellt sich doch heraus, daß die aktuellen wirtschaftlichen Anforderungen, ganz besonders die Handwerks- und Geschäftsbetriebe, verschiedenen Risiken aussetzen, welchen man mit herkömmlichen Versicherungsgarantien kaum mehr Genüge leisten kann.

La Luxembourgeoise ist sich dieser Begebenheit voll bewußt und bietet mit der 'Globale Entreprise' eine klare Antwort auf die eindeutige Nachfrage der Handwerks- und Geschäftswelt.

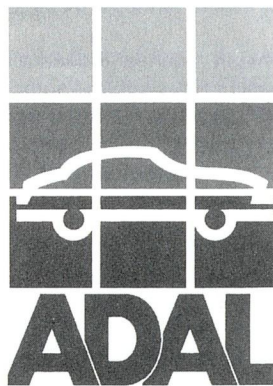
'Globale Entreprise' bedeutet eine einfach ausgelegte und für den Konsumenten leicht verständliche Versicherungsformel. Sie begreift wohl die traditionellen Risiken wie Feuer, Wasser, Diebstahl, Glasbruch, Sturm und Hagel, erstreckt sich darüber hinaus aber auf viele Zusatzrisiken, so zum Beispiel Sachschäden durch Vandalismus oder die Wiederherstellung von Geschäftsbüchern. Auch kann der Kunde im Rahmen von Fakultativrisiken u.a. die Entsorgung von verseuchtem Boden, die Beseitigung von umweltbelastenden Substanzen nach einem Schadensfall, das Auftauen von Waren und den Betriebsausfall versichern.

Die Folgen von Heizöl, welches aus Heizungsanlagen ausgetreten ist, sowie die Kosten für Aufsuchen von undichten Stellen bilden des öfteren Diskussionspunkte im Falle eines Wasserschadens. Diese Risiken stellen kein Problem mehr im Rahmen der 'Globale Entreprise', genau so wie die Bewachungskosten bei Diebstahl und die Schäden an den Waren im Falle eines Glasbruchs. Die 'Globale Entreprise' erstreckt sich selbstverständlich ebenfalls auf die anfallenden Kosten für eine Notverglasung.

Feuchtigkeitsschäden durch Regen oder Schnee infolge eines Sturmschadens und die damit zusammenhängenden Miet- und Nutzungsverluste sind weitere wichtige Erweiterungen des Versicherungsschutzes der äußerst flexiblen 'Globale Entreprise'.

Auch kann der Kunde sich wahlweise für eine ganze Reihe von Optionen entscheiden, die dem Umfang und den Erfordernissen seines Unternehmens entsprechen. Bleibt noch zu erwähnen, daß das neue Produkt der La Luxembourgeoise kostenbewußt ausgelegt ist und sich somit bestens in ein marktwirtschaftliches Globalkonzept für Handwerks- und Geschäftsbetriebe einreicht.

## **Autofestival '96 3-12 Februar 1996**



Es ist Tradition, daß die ADAL vor jedem Autofestival die Trends des vergangenen Geschäftsjahres analysiert und eine Prognose für das bevorstehende Jahr abgibt.

Wie kaum jemals zuvor gestaltete sich der internationale Automobilhandel 1995 heterogen und unberechenbar. Ein Blick über den Tellerrand zeigt, daß beispielsweise der EU-Neuling Finnland von Januar bis November '95 ein Plus an immatrikulierten Neuwagen von sage und schreibe 19,7% verzeichnen konnte. Griechenland legte im Vergleichszeitraum um 14,9% zu. Dagegen sanken die Zulassungszahlen in unserem Nachbarland Belgien um 6,8%; in Spanien registrierten die Behörden gar ein Minus von 8,2%.

Tatsache ist, daß in Luxemburg auch 1995 die Zulassungszahlen von Neuwagen eine rückläufige Tendenz aufwiesen. EU-weit positionierte sich das Großherzogtum dabei im unteren Mittelfeld, deutlich vor Spanien und Belgien, aber hinter Deutschland und Frankreich.

Aus diesem Grund blickt die ADAL mit einer Mischung aus vorsichtigem Optimismus und gesunder Skepsis auf das Jahr 1996. Die anhaltende Verunsicherung des Arbeitsmarktes, strukturelle Probleme des nationalen Autohandels und eine spürbare Sättigung des Gebrauchtwagenmarktes rechtfertigen nach Ansicht der ADAL eine gewisse Zurückhaltung. Schwarzmalerei ist allerdings fehl am Platz. Ein Ausspruch Konrad Adenauers bringt es auf den Punkt: "Die Stimmung ist schlechter als die Lage."

Nach vierjähriger Regression beurteilt die ADAL das Entwicklungspotential des heimischen Automobilhandels nüchtern und realistisch. Wie im Ausland könnten allerdings drei markante Trends dazu führen, daß der nationale Automobilmarkt zumindest auf dem derzeitigen niedrigen Niveau verharrt. Ich denke dabei an (1.) die immer kürzeren Intervalle zur Entwicklung neuer Fahrzeugmodelle, (2.) an die Verbesserung der Sicherheitsausstattungen und (3.) an die zunehmende Einführung umweltfreundlicher Hightech.

Die ADAL sieht ihre Hauptaufgabe darin, die drei genannten Trends im Interesse des Autofahrers nutzbar zu machen. Mit insgesamt 1'800 Beschäftigten in 70 Betrieben legt die ADAL dabei besonderen Wert auf Qualitätssicherung, ausgeprägtes Sicherheitsbewußtsein und umweltverträgliche Produkte - gemäß unserer Maxime: "Achetez en confiance, roulez en sécurité, préservez l'environnement."

Die Bemühungen der ADAL in Sachen Sicherheit lassen sich anhand einiger Zahlen belegen: Im vergangenen Jahr waren nahezu 100% aller von der ADAL verkauften Fahrzeuge mit einem Fahrerairbag ausgestattet. Rund 75% der Neuwagen sind darüber hinaus mit einem Beifahrerairbag geordert worden.

Durchschnittlich 46% der verkauften Automobile wurden zudem mit ABS ausgeliefert. Dabei schwankt der individuelle Prozentsatz markenabhängig zwischen 25 und 100 Prozent; Fahrzeuge der Oberklasse werden in Luxemburg inzwischen ausnahmslos mit Anti-Blockier-System bestellt.

Darüber hinaus zeigt die ADAL, so denke ich, seit jeher großes Interesse an der Einführung umweltverträglicher Technologien. Die marktbestimmende Vereinigung der nationalen Automobilbranche war beispielsweise maßgeblich an der Umsetzung der Katalysator-Technik beteiligt - und das bereits, bevor die staatliche Pflichtregelung in Kraft getreten ist. Heute engagiert sich die ADAL bewußt für energiesparende Automobile, die die Umwelt möglichst wenig belasten.

In diesem Zusammenhang informieren sich die Unternehmen seit geraumer Zeit über das Thema Fahrzeugrecycling. Einige ADAL-Betriebe haben schon heute einen aktiven Part bei der Wiederverwertung von Altfahrzeugen; sobald innerbetriebliche und sektorische Strukturen dies zulassen, wird die ADAL gemeinschaftlich mit dem Autorecycling beginnen. Vor dem Hintergrund dieser dynamischen Entwicklung hofft die ADAL auf die tatkräftige Unterstützung der Regierung. Wie das Beispiel zeigt, vermögen wir als Zusammenschluß der Automobilbranche sehr wohl unternehmerische Ziele und ökologische Gesichtspunkte zusammenzuführen, wenn es einem gemeinsamen Interesse dient.

(Auszug aus der Ansprache des ADAL-Präsidenten John KAYSEN)

III

## **Fegarlux**

Am 16ten Januar stellte Fegarlux-Präsident Nic. Thommes das 32. Autofestival vor, welches ganz im Zeichen der Sicherheit stehen soll. Airbag, ABS, Gurtstraffer... gehören bei den Autos, die von den 135 Fegarlux-Betrieben verkauft und gewartet werden zur Selbstverständlichkeit. Deshalb begrüßte Herr Thommes besonders das Ausbildungszentrum für angehende Fahrer, das in Colmar-Berg errichtet wird. Um die Initiative zu unterstützen, will die Fegarlux zum diesjährigen Autofestival ein Preisausschreiben veranstalten, bei dem 50 Fahrkurse in Colmar-Berg zu gewinnen sind.

IV

## **Les manifestations GLOBAL '95 et EURO ISDN FORUM SAAR-LOR-LUX**



L'Euro-ISDN (Integrated System Digital Network) est une technologie de communication numérique dont les atouts sont multiples pour les entreprises, collectivités et particuliers. C'est pourquoi l'Entreprise des Postes et Télécommunications avait invité tous les intéressés à découvrir les nouvelles applications Euro-ISDN, présentées les 29 et 30 novembre '95 dans le cadre des événements Global '95 et du Forum Euro ISDN Saar-Lor-Lux aux Hôtels Europlaza et Sofitel à Luxembourg-Kirchberg.

Le Global '95 cherche à prouver par des démonstrations concrètes les multiples opportunités du service ISDN en mettant l'accent sur la connectivité internationale de l'Euro-ISDN. Les fournisseurs d'équipements et d'applications Euro-ISDN étaient présents à la manifestation Global '95 et mettaient en évidence leurs nouvelles applications à la pointe du progrès.

L'Euro ISDN Forum Saar-Lor-Lux intégré dans l'événement Global '95 était une manifestation où les trois opérateurs de la région économique Saar-Lor-Lux (Deutsche Telekom, France Telecom et P&T Luxembourg) montraient des applications concrètes pour cette région économique.

V

## **Europe goes Online**

Lors de la conférence de presse donnée le 15 décembre 1995 à Luxembourg, Dr. Christian Schwarz-Schilling a inauguré Europe Online, le premier service en ligne multimédia et multilingue créé par des Européens pour des Européens.

Europe Online sera disponible mondialement grâce à l'Internet et aura accès au marché traditionnel des abonnés grâce à son réseau privé. Les utilisateurs pour-

ront accéder au Service d'Europe Online par simple appel téléphonique au tarif local et à des vitesses pouvant atteindre 28.800 bps.

Le réseau européen privé d'Europe Online offre à ces abonnés européens un système de sécurité de pointe ainsi que certains services tels que la télébanque, service qui actuellement n'est pas disponible via Internet.

Europe Online offrira également la totalité de son package via le réseau T-Online de Deutsche Telekom.

Europe Online lance son service avec du contenu en anglais, en allemand et en français. Le contenu a un intérêt local et régional et propose une zone contenant des spécialités, des informations, des discussions et des conversations d'intérêt général à travers l'Europe. En plus du contenu de haute qualité produit par notre équipe de rédaction interne, les fournisseurs de contenu offriront un large éventail d'informations et de services par l'intermédiaire d'Europe Online. Europe Online offre bien entendu un service clientèle.

La structure consiste en une zone de contenu gratuite et des services "premium". Parmi les services disponibles il y aura des cours de langue, des informations commerciales, les taux de change, des bulletins météorologiques, des informations culinaires, des articles, du sport et bien plus encore.

La phase préliminaire d'Europe Online a débuté le 15 décembre 1995 et durera jusqu'au 31 janvier 1996. Au cours de cette période, tous les accès et contenus seront disponibles gratuitement pendant un temps d'accès de 20 heures. Après écoulement de ce temps d'utilisation gratuite, Europe Online facturera chaque heure supplémentaire d'accès à Internet à un taux inférieur à 4\$.

A partir du premier février, Europe Online offrira une période d'essai gratuit d'un mois, incluant 10 heures d'utilisation.

Europe Online suit de très près les évolutions du marché et facturera son accès à un prix d'environ 6.95\$ par mois, incluant 2 heures d'utilisation. Il est prévu que chaque heure supplémentaire soit facturée à environ 3.95\$. Les contenus d'intérêt général, très nombreux et variés, seront gratuits, y compris le courrier électronique, les conversations et les forums.

Europe Online est accessible via Internet à l'adresse  
[HTTP://WWW.EUROPEONLINE.COM](http://WWW.EUROPEONLINE.COM)

Pour commander votre copie gratuite du logiciel d'Europe Online, veuillez contacter les numéros suivants:

Allemagne:	0130 823250
Grande-Bretagne:	0800 106610
France:	05908220
Belgique:	080019443
Luxembourg:	40103536



Europe Online

VI

## Certification ISO 9002 pour Texaco Luxembourg

Le Bureau Veritas Quality International vient d'attribuer la certification ISO 9002 à TEXACO LUXEMBOURG. Ce certificat, accordé pour trois ans, couvre la distribution des carburants automobiles, des combustibles et des lubrifiants au Grand-Duché de Luxembourg ainsi que le stockage et la livraison ex-tank de gasoil et de diesel au dépôt de la firme au 103, rue des Artisans à Hollerich. Il récompense l'excellent travail fourni par l'ensemble des collaborateurs de TEXACO dans le domaine de l'organisation, de la sécurité et du service au client.

Avec l'obtention de la certification d'assurance-qualité ISO 9002, les clients de TEXACO ont désormais la garantie absolue que leurs besoins et exigences seront respectés avec le soin le plus extrême. Ils bénéficieront d'un service sur mesure et d'une exécution précise, les instructions de travail étant modulées en fonction des exigences de chacun. Ils pourront compter sur le travail d'hommes et de femmes qualifiés et motivés, régulièrement mis au courant des derniers développements techniques par des cours de formation, de communication et d'évaluation.

L'obtention de la certification ISO 9002 s'inscrit dans le cadre d'un vaste programme de modernisation des installations et du réseau TEXACO au Grand-Duché, qui comprend actuellement 24 stations. 60 millions de Flux sont ainsi destinés à adapter le dépôt aux besoins actuels en matière d'environnement, de sécurité et de protection contre l'incendie. 300 millions de Flux sont investis dans le réseau afin de rendre des stations TEXACO plus accueillantes et mieux conformes aux exigences de la protection de l'environnement. Cette politique d'investissement vise à garantir l'excellence du service et par là même la satisfaction absolue du client.

VII

## Le changement dans la continuité: ELCO ME S.A. devient MEXEL S.A.

Il y a 5 mois les dirigeants du groupe ELCO et du FACEN ont annoncé la reprise à 100% du capital de ELCO ME par FACEN, filiale du groupe REXEL, numéro un mondial de la distribution de matériel électrique.

Le 1er juillet de l'année dernière, la société française FACEN S.A. avec siège à Lille, reprenait 100% du capital de ELCO ME S.A. FACEN est exclusivement active dans la distribution de matériel électrique et entretient 58 points de vente dans le nord, le nord-est, l'est de la France, jusqu'en Bourgogne. FACEN, à

son tour, est une filiale du groupe REXEL, avec siège à Paris, qui dans le même domaine et uniquement dans la distribution, avec un chiffre d'affaires égal à LUF 155 milliards réalisé dans 18 pays, se retrouve au premier rang mondial dans son secteur d'activité. Au 31 décembre 1994, REXEL employait 11580 personnes et disposait de 759 points de vente en Europe et aux Etats-Unis. REXEL est coté à la Bourse de Paris, au marché officiel à règlement mensuel. REXEL est une filiale de Pinault-Printemps-Redoute.

Dans le désir de se démarquer des activités du groupe ELCO et de créer sa propre image de marque ELCO ME a changé sa dénomination et s'appellera désormais MEXEL S.A.

MEXEL a pour vocation de fournir l'ensemble des matériels nécessaires à l'installation et à l'utilisation de l'électricité dans les bâtiments résidentiels, tertiaires et industriels. La clientèle traditionnelle de MEXEL est composée principalement d'artisans électriciens, d'entreprises d'installation électrique, d'entreprises industrielles et tertiaires et de revendeurs. Le métier de MEXEL est avant tout un métier de service qui privilégie la relation avec une clientèle professionnelle exigeante. Le nouveau contexte international dans lequel MEXEL opère dorénavant amènera bien sûr de multiples avantages à ses clients.



VIII

**CLOS DE ROCHERS  
DE BERNARD-MASSARD:  
Des crémants  
qui valent de l'or**

Le 16 novembre dernier, lors de la 7e édition du "Concours des Crémants", qui a eu lieu dans le Château de Savigny-lès-Beaune en Bourgogne, les Caves Bernard Massard ont été récompensées à deux reprises par la plus haute distinction, la médaille d'or!

Ce concours réunit annuellement les producteurs et les élaborateurs de crémants d'appellation d'origine contrôlée. Il est organisé par "l'Institut National des Appellations d'Origine". Cette année, il rassemblait en tout 355 participants en provenance d'Alsace, de Bor-



deaux, de Bourgogne, de Dié, du Jura, de Limoux, de la Loire et du Grand-Duché de Luxembourg.

Le crémant "Clos des Rochers - 1992", dans la catégorie "Cuvée Brut Millésimé" ainsi que le crémant "Clos des Rochers - Brut", dans la catégorie "Cuvée Brut", ont su se distinguer face à la concurrence et ont remporté chacun une médaille d'or à Bernard-Massard.

Les vignobles du Domaine Clos des Rochers sont situés dans les meilleurs coteaux des localités de Grevenmacher, de Ahn et de Wormeldange. La vinification, l'élevage et la mise des vins ont lieu dans une petite cave située en bord de Moselle, à Grevenmacher. Le Domaine Clos des Rochers des Caves Bernard-Massard compte sans aucun doute parmi les plus réputés de la Moselle. Il est également membre de l'association "Domaine et Tradition" dont l'objectif est de promouvoir la qualité, l'image et la diversité des vins luxembourgeois.

IX

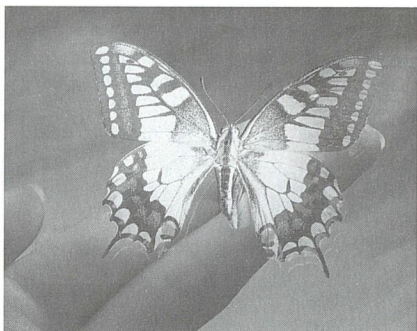
**SAARBERG-FERNWAERME GMBH**

**Les concepts  
de l'énergie**

La société Saarberg-Fernwärme GmbH (SFW) a présenté le 6 décembre 1995 ses compétences et ses produits au public luxembourgeois.

La Saarberg-Fernwärme GmbH est une filiale des Saarbergwerke AG à cent pour cent. La firme Saarberg-Fernwärme a été fondée en 1961 et compte parmi les plus importantes entreprises de chauffage urbain de la RFA, ayant son siège administratif à Sarbrück.

Sa sphère d'activité comprend la conception anticipée, le financement, la planification, la construction et la mise en oeuvre des installations. A côté du gaz, du pétrole, du charbon, des déchets, des énergies régé-



Lokale Fernwärmeversorgung.  
Bringt Lebensqualität zur Entfaltung.



nératrices sont également utilisées dans la production d'énergie.

Saarberg-Fernwärme GmbH souhaite élargir ses contacts commerciaux avec le Grand-Duché de Luxembourg et accueille avec gratitude toute proposition de coopération.

Saarberg-Fernwärme GmbH  
Region Saar  
Richardstraße, 4-6  
D-66333 Völklingen  
Tél.: 06898/159-11  
Fax: 06898/159-177

X

## Binsfeld-Conseils rejoint le réseau international IPRN

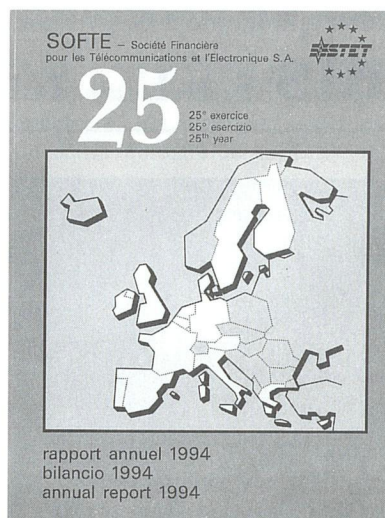
L'agence en communication Binsfeld-Conseils, établie à Luxembourg depuis 1979, vient d'être officiellement reçue comme membre à part entière du réseau "International PR Network" (IPRN) dont le siège se trouve à Londres. IPRN a comme mission de permettre à la clientèle de ses membres de bénéficier de services de qualité en matière de relations publiques au niveau international, ceci aussi bien sur des plans bilatéraux que multinationaux.

Le réseau IPRN a été fondé en janvier 1995 par 4 consultants internationaux, dont Ellis Kopel de Londres, une personnalité mondialement reconnue dans le secteur des relations publiques et compte déjà 14 membres. Sur la base d'une très longue expérience internationale, les fondateurs ont réussi à mettre en place une structure simple et flexible, qui permet à tout moment de faire bénéficier les clients des membres IPRN d'une excellente expertise "locale" en Europe, aux Etats-Unis et en Asie.

La raison d'être d'IPRN n'est donc pas de prospecter en vue d'obtenir des commandes en relations publiques internationales (comme c'est le cas pour les réseaux "classiques", mais de mettre à la disposition des clients de chaque membre une phalange dans laquelle ceux-ci peuvent choisir les spécialités qu'il leur faut dans tel(s) ou tel(s) pays.

XI

## La SOFTE SA fête son vingt-cinquième anniversaire



La SOFTE SA, Société Financière pour les Télécommunications et l'Electronique SA, a été constituée en 1970 à Luxembourg pour une durée illimitée; son capital social est détenu à raison de 99,99% par la STET-Società Finanziaria Telefonica p.a.. L'objet de la société est la prise de participations ainsi que l'administration, la gestion et la mise en valeur de son portefeuille. La société contribue également à la couverture des besoins financiers du Groupe STET, en collectant sur les marchés internationaux les capitaux destinés à la réalisation des programmes de développement et d'investissement des sociétés du groupe à travers la concession de financements et de garanties.

XII

## Krawatten, die kaum einer hat

Seit 1994 existiert in Luxemburg ein kleiner Krawatten-Club, dessen Mitglieder aus ganz Europa in einer Art "Abonnement" alle zwei Monate eine hochaktuelle und handgefertigte, italienische Qualitätskrawatte aus reiner Seide ins Haus geliefert bekommen. Kaufpflicht besteht nicht: Wenn Sie nicht gefällt, kann Sie problemlos an den Club zurückgesandt werden.

Gagnez du temps et de l'argent - optimisez votre

## GESTION DES SALAIRES

Pour établir rapidement et facilement vos salaires, profitez d'un logiciel performant produit et supporté par une équipe spécialisée (lux., fr., all., angl.).

- Système expert pour initiés et novices
- ULTRA-COMPLET, établit automatiquement: brut, net, gratification, décompte annuel, gestion du congé, congé extraordinaire, décompte maladie, chômage, repos, virements, saisies, cessions, interface comptable, rectification d'impôt, déclaration d'impôt, SNOCS, STATEC, extrait de compte, déclaration entrée et sortie, etc.

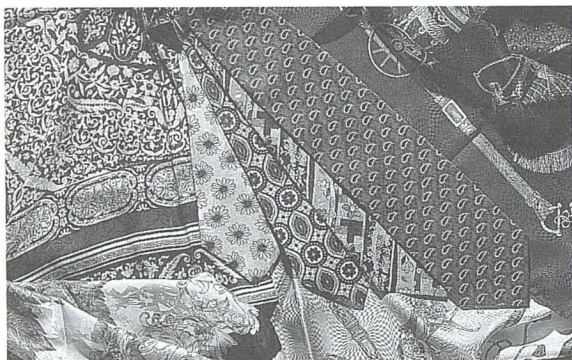
Solutions spécifiques pour branches particulières.

Plus de 100 installations - plus de 10.000 salaires

Garantie de la satisfaction - assistance illimitée!

Faites-vous installer gratuitement et sans aucune obligation votre version personnalisée par:

**SOFT-KIS S.à.r.l. • Tél. 32 83 80 • Fax: 32 79 84**



Die Mitgliedschaft im Club ist kostenlos. Neuerdings können nach dem gleichen Prinzip auch wunderschöne Damen-Foulards bezogen werden.

Weitere Informationen und eine kostenlose Broschüre erhalten Sie bei:

PAXTON, Postfach 41, L-6905 Niederanven, tél.: 34 89 75, fax: 34 84 52,

XIII

**Club Européen de la Santé**

### **Remise des Prix "Santé et Entreprise 1995"**

Le Conseil de Sécurité Globale, section luxembourgeoise du Club Européen de la Santé a procédé le 15 décembre 1995 à la remise des Prix "Santé et Entreprise 1995". L'objectif du Conseil de Sécurité Globale consiste à contribuer à l'amélioration de la protection globale de l'Homme contre les risques d'insécurité - notamment les maladies, - y compris les maladies professionnelles - et à agir préventivement contre ces risques.

Parmi les lauréats figurait également une équipe luxembourgeoise: Le Dr. Fernand METZLER, Chef du Service de la Santé Intégrée de la ProfilARBED et ses collaborateurs ont été récompensés pour leurs travaux en ce qui concerne l'information et la formation des délégués du personnel et du personnel potentiellement exposé aux dangers du monoxyde de carbone, ceci notamment moyennant la réalisation d'un film vidéo.

XIV

### **Institut des réviseurs d'entreprises**

Le Conseil de l'IRE est élu pour trois ans par l'Assemblée générale des réviseurs d'entreprises. A l'instar de nos pays voisins, le Conseil luxembourgeois a souhaité innover et a proposé de choisir son président pour une période de 18 mois. Ainsi le mandat de Monsieur Guy Bernard s'est terminé le 31 décembre 1995. Au 1er janvier 1996, Monsieur Arno Schleich a été choisi par le Conseil pour un mandat de 18 mois se terminant le 30 juin 1997.

XV

### **Quick Luxembourg ouvre son quatrième restaurant à Howald**

Le 29 décembre 1995, un nouveau restaurant Quick a ouvert ses portes à Howald. Situé à côté de Coca-Cola, et à proximité d'une bretelle d'autoroute du contournement, le Quick Howald est le quatrième restaurant de la chaîne Quick au Luxembourg.





L'inauguration du nouveau restaurant s'est faite le 8 janvier dernier. Dans son allocution de bienvenue, M. Jeannot Scholer, Directeur de Happy Snacks, a remercié tous les corps de métier pour leur travail et leur engagement, qui ont permis de bâtir le nouveau restaurant en un temps record de 10 semaines. Par ailleurs, il a précisé qu'avec cet investissement de plus de 65 millions de francs, Happy Snacks avait créé près de 40 nouveaux emplois.

XVI

## **Guardian Industries Corp. nomme David B. Jaffe au poste de "General Counsel" de Guardian Europe S.A.**



Robert H. Gorlin, Vice Président et "General Counsel" de Guardian Industries Corp. a récemment annoncé la nomination de David B. Jaffe au poste de "General Counsel" de Guardian Europe S.A., filiale européenne de Guardian.

M. Jaffe sera basé à Dudelange et supervisera les affaires juridiques de Guardian en Europe et au Moyen-Orient.

Avant de rejoindre Guardian en 1990, M. Jaffe était partenaire au bureau d'avocats Honigman Miller Schwartz et Cohn à Detroit. Depuis qu'il a rejoint Guardian, M. Jaffe a contribué aux efforts d'expansion de Guardian en Europe et au Moyen Orient.

"La nomination de M. Jaffe au poste de "General Counsel" reflète sa capacité notoire de traiter une large panoplie de questions juridiques et à tirer profit des opportunités qui se présentent dans le monde des affaires" disait James D. More, Administrateur Délégué de Guardian Europe S.A.. Sa présence au

Luxembourg constituera un atout pour nos activités en Europe et au Moyen Orient".

M. Jaffe est titulaire d'un doctorat en droit avec mention "Honors" de la Faculté de droit de l'Université de Chicago, ainsi que d'un BA en économie avec mention "Honors" de l'Université de Chicago.

XVII

## **CTG réalise un résultat record au troisième trimestre de 1995**

La société Computer Task Group (CTG), une organisation spécialisée dans les services informatiques techniques (IT), vient de publier ses résultats pour le troisième trimestre de 1995.

Pendant ce troisième trimestre, le chiffre d'affaires a atteint 85,6 millions de dollars, soit une augmentation de 25% par rapport à la même période de l'année précédente. Il s'agit du quatrième trimestre consécutif avec une expansion record pour CTG.

Le bénéfice opérationnel s'élève à 2,0 millions de dollars, soit une augmentation de 78% par rapport au bénéfice de 1,1 million du troisième trimestre de 1994. Ceci signifie aussi un bénéfice par action de 0,23 \$, soit une augmentation de 77% par rapport au troisième trimestre de 1994.

Gale Fitzgerald, Chairman & Chief Executive Officer: "Pendant le troisième trimestre de 1995, nous avons non seulement atteint un nouveau trimestre record au niveau 'croissance en bénéfice' et 'rentabilité', mais nous avons également pu accueillir notre 5000ième collaborateur.

En même temps, nous avons conclu le plus grand contrat de l'histoire de CTG: CTG a été nommée un des 8 fournisseurs primaires de services en technologies informatiques d'IBM aux Etats-Unis. Ce contrat avec IBM est un très grand défi pour notre société. Grâce à l'accroissement de cette collaboration, nous nous attendons également à une augmentation du chiffre d'affaires et du bénéfice."

CTG a été fondée en 1966 et fournit du support technique à des organisations, gouvernements et sociétés dans tous secteurs industriels. Avec plus de 5.000 collaborateurs, répartis sur 55 filiales aux Etats-Unis et en Europe, CTG assiste les entreprises à répondre aux besoins technologiques, économiques et aux changements dans le marché. CTG est cotée au NYSE sous le nom TSK avec une cotation parallèle à la bourse d'Amsterdam.

CTG Luxembourg  
European Bank & Business Center  
6, route de Trèves  
L-2633 Senningerberg  
tél.: 34 98 98 218  
fax: 34 98 98 98

S-MultiLine



**Ech maache mir  
d'Liewen méi einfach,**

**well ech hun méng Bank  
bei mir um Büro.**

“En fait, au bureau, je suis relié à ma banque par ordinateur, grâce au logiciel S-MultiLine. Cela me permet d’agir plus rapidement et de réinvestir les fonds disponibles plus efficacement. Je ne voudrais plus m’en passer. C’est un véritable outil de travail.”

*Roland Kieffer  
Directeur financier*

**ELECTRONIC BANKING**  
mécht viles méi einfach.



**SPUERKEESS**

# EURO INFO CENTRE LUXEMBOURG

CONSEIL  
ASSISTANCE  
INFORMATION



## LE PARTENAIRE DES PME

**EURO INFO CENTRE**

CHAMBRE DE COMMERCE



DU GRAND-DUCHE DU LUXEMBOURG



FEDIL

SIEGE :  
7, RUE ALCIDE DE GASPERI  
LUXEMBOURG

ADRESSE POSTALE :  
CHAMBRE DE COMMERCE/EIC  
L-2981 LUXEMBOURG

Tél. : 42 39 39-333 Fax. : 43 83 26

# BIL-commerce & artisanat: l'assistance



"... expliquer ses projets en toute quiétude... pouvoir compter sur un partenaire compétent et fiable... progresser et manifester sa présence... envisager l'avenir de manière sereine..."

A la BIL, les PME trouvent l'appui nécessaire pour être compétitives et efficaces. Un enjeu qui vaut vraiment la peine d'en parler. **BIL: la banque qui agit.**

