

AVRIL 2012



# MERKUR

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

[www.cc.lu](http://www.cc.lu)



## L'apprentissage

Pour bien démarrer dans la vie



### ■ INTERNATIONAL

Fir4Fairs: les clés  
d'une participation réussie!



### ■ FLASH

Logistics Business Forum 2012:  
La logistique: un marché  
d'avenir pour le Luxembourg

**Exclusivité BCEE**

# RETURN ON INVEST!

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



## NOUVEAU A LA BCEE : MASTERCARD BUSINESS MILES & MORE LUXAIR

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

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

Infos sur [www.miles.lu](http://www.miles.lu),  
souscription dans votre agence BCEE

**Décision rapide récompensée : jusqu'à 250 € de  
remise sur votre prochain vol Luxair\***



**SPUERKEESS**

**Äert Liewen. Är Bank.**

# Réforme de l'assurance pension: un manque de courage politique

Bien que souscrivant à l'objectif affiché du projet de loi de procéder à une réforme du régime d'assurance pension pour assurer «*l'équilibre du système de pension et éviter que les générations futures n'aient à supporter des charges excessives tout en subissant des réductions substantielles*», la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers déplorent dans leur avis commun le caractère technique et insuffisamment incisif des mesures proposées par le Gouvernement. Aux yeux des deux chambres professionnelles, les ajustements proposés ne permettront ni d'assurer un équilibre du régime d'assurance pension, ni de poser les fondements d'un contrat intergénérationnel juste et équitable. Au contraire, ils grèveront davantage le budget des finances publiques, tout en détériorant la compétitivité de l'économie.

Si le projet de loi effectue des adaptations progressives – sur 40 ans – en vue de freiner la progression des dépenses de l'assurance pension, ces mesures, de l'aveu même des auteurs du projet de loi, n'éviteront pas un déséquilibre financier du régime d'assurance pension, et ce malgré des projections pour le moins optimistes puisque reposant sur l'hypothèse d'une croissance économique annuelle de 3 % durant les cinquante prochaines années, ce qui équivaut à un quadruplement du PIB sur cette période. Par ailleurs, le projet de loi se base sur une progression annuelle de l'emploi à hauteur de 1,5 %. Les auteurs estiment ainsi qu'en 2060, 737.000 personnes devraient être affiliées au régime d'assurance pension luxembourgeois, dont 476.000 non-résidents (65 %), soit le double du nombre actuel d'affiliés. En outre, le taux de croissance annuel envisagé de 1,5 % de la productivité constitue un taux supérieur à la moyenne historique du Luxembourg et de ses pays voisins.

La Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers estiment que seule une réforme basée sur les principes fondamentaux relevés dans leur avis commun pourrait permettre de maintenir en place un régime d'assurance pension à vocation sociale et soutenable pour les générations futures.

L'avis commun relève comme premier champ d'action la concrétisation de mesures de maintien dans l'emploi des salariés âgés. Leur objectif serait de générer des contributions financières au système de pension et d'amener une prolongation de la durée des carrières d'assurance en fonction de l'évolution de l'espérance de vie. Par conséquent, il s'agit de ramener à 20 ans au lieu de 40, la période de réduction du facteur multiplicateur des «majorations proportionnelles».

En second lieu, il est primordial de sauvegarder la cohésion sociale et la finalité sociale du régime d'assurance pension. L'abrogation de l'allocation de fin d'année doit être mise en oeuvre dès 2013. Il s'agit ensuite de limiter le plafond cotisable à 4 fois le salaire social minimum et, corrè-

lativement, le montant maximal de la pension. Les deux Chambres encouragent le développement de la prévoyance professionnelle complémentaire contre la vieillesse, ainsi que l'épargne pension avec un cadre légal favorable à l'épanouissement de cette branche.

Comme troisième mesure, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers proposent une modulation des dépenses du régime d'assurance pension en fonction du niveau des recettes disponibles, afin de limiter strictement les dépenses aux recettes collectées.

La quatrième recommandation concerne la suppression du mécanisme de réajustement. Les deux Chambres professionnelles sont d'avis que le mécanisme de réajustement fait bénéficier les pensionnés d'avantages résultant de la création de valeur ajoutée nationale et de la productivité du facteur travail auxquelles ils ne contribuent pas. Ne remplissant aucun objectif de redistribution sociale, il conviendrait d'abolir le mécanisme de réajustement dès 2013.

En dernier lieu, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers soulignent que toute hausse du taux des cotisations à l'assurance pension requerra des efforts de la part des seuls contributeurs et non de ses bénéficiaires et portera atteinte à la compétitivité de l'économie luxembourgeoise, laquelle favorise la croissance économique et la création de nouveaux emplois nécessaires à l'équilibre budgétaire.

La Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers sont d'avis que le problème principal du régime national d'assurance pension réside dans son caractère excessivement généreux par rapport aux autres pays de l'OCDE. Le niveau élevé des pensions résulte d'une croissance économique et démographique exceptionnellement favorable de la population active des dernières décennies, et de nombreux «cadeaux» faits depuis vingt ans et auxquels les deux Chambres professionnelles se sont toujours opposées. Face à des dépenses toujours plus élevées, l'augmentation pure et simple des recettes constitue une fuite en avant, contraire à l'esprit de solidarité intergénérationnelle qui devrait être le fondement même du régime d'assurance pension. La stabilité financière réside assurément, à long terme, dans l'équilibre entre la diminution des dépenses et l'allongement de la durée du travail. Sur ces éléments, le projet de loi reste malheureusement extrêmement flou et indécis, preuve qu'une autre réforme est d'ores et déjà implicitement nécessaire.

**Le texte intégral de l'avis sur la réforme de l'assurance pension peut être consulté sur le site de la Chambre de Commerce, [www.cc.lu](http://www.cc.lu) sous la rubrique «Avis & Législation».**



## DOSSIER

- 4** La nouvelle organisation de l'apprentissage: Pour bien démarrer dans la vie



## INTERNATIONAL

- 25** Visite de S.M. la Reine des Pays-Bas: nouvelles possibilités de collaboration économique

## DOSSIER

- 4** La nouvelle organisation de l'apprentissage: Pour bien démarrer dans la vie

## FLASH

- 20** Visite du président de la Chambre de Commerce de Wenzhou (Chine) au Luxembourg  
**22** Logistics Business Forum 2012: La logistique: un marché d'avenir pour le Luxembourg

## INTERNATIONAL

- 24** Le Grand-Duché de Luxembourg au salon Horecatel: 10 ans déjà!  
**24** Calendrier avril-septembre 2012  
**25** Visite de S.M. la Reine des Pays-Bas: nouvelles possibilités de collaboration économique  
**27** Official Mission to Lebanon and Project Lebanon  
**28** Les clés d'une participation réussie! 1<sup>er</sup> volet, Stratégie, Planification et Financement  
**30** Avez-vous déjà effectué l'inventaire des produits chimiques que vous achetez?  
**30** BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires  
**32** Textes européens publiés du 29 février au 10 avril 2012

## FORMATION

- 34** Remise des certificats en Management d'entreprise pour cadres et dirigeants

- 35** La formation d'initiation à la gestion d'entreprise: un véritable succès  
**36** 401 lauréats récompensés  
**38** Grande affluence à la conférence sur l'actualité fiscale  
**39** Conférence sur les «Actualités techniques et financières en matière de PME/PMI» en étroite collaboration avec l'ATEL  
**39** Comment la population active perçoit-elle la formation tout au long de la vie?  
**40** Une nouvelle identité visuelle pour l'INFPC  
**42** Réunion de l'Association des Anciens et conférence «Trends in ICT»  
**43** Programme de formation mai – juin 2012  
**44** Assurer la qualité de l'apprentissage

## INNOVATION

- 46** Formation 1,2,3 GO au Business Plan  
**48** Christophe Baehr ou la créativité au service des télécommunications  
**50** Possibilités de financement dans le domaine de la recherche et du développement  
**52** 1<sup>re</sup> édition de la «Local to Global» Expo à Luxembourg  
**54** Le projet Leonardo da Vinci «EcoCleaner»  
**55** Peintures et laques: bien gérer ces substances pour préserver l'environnement et la santé

## ECONOMIE

- 56** Nachhaltige Mobilität: Konzepte für die Welt von morgen  
**58** Baisse du taux d'emploi au Luxembourg qui passe à 69,8 % en 2011  
**59** Les coûts horaires de la main-d'œuvre augmentent de 4,1 % au Luxembourg au dernier trimestre 2011  
**60** Le Luxembourg en 34<sup>e</sup> position sur 271 régions européennes  
**61** Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise  
**68** Logistique: Une croissance de 50 % du trafic portuaire à l'horizon 2030

## LEGISLATION &amp; AVIS

- 70** Projets soumis pour avis à la Chambre de Commerce  
**72** Loi du 24 février 2012, la médiation civile et commerciale peut prendre son envol  
**73** Code Luxembourgeois du Travail – Edition 2012  
**74** La responsabilité pécuniaire du salarié à l'égard de son employeur

## FEDERATIONS/U.E.L.

- 76** L'U.E.L. s'oppose à l'accord salarial dans la fonction publique qui aggrave le déficit budgétaire





## ECONOMIE

### 56 10. Deutsch-luxemburgische Wirtschaftskonferenz: Nachhaltige Mobilität: Konzepte für die Welt von morgen

- 76 Assemblée générale: la fédération dresse un bilan 2011 mitigé
- 77 Les entreprises ont besoin de niveaux de formation toujours plus élevés
- 78 Initier et inspirer les jeunes avec succès
- 79 Board Elects New Executive Committee
- 80 Pit Hentgen, nouveau président de l'ACA
- 80 Charles Mandica, élu à la présidence du conseil d'administration de l'association des PSF de support A.s.b.l
- 71 Reconnaître et mettre à l'honneur des modèles féminins qui inspirent et influencent

## GRAND ENTRETIEN

- 84 "To be yourself, don't try to impress people or give an image of somebody you are not"

## INFO ENTREPRISES

- 86 Année record pour l'aéroport de Luxembourg
- 86 En bref
- 86 Un nouveau siège pour CDCL
- 88 MidCargo devient CFL cargo Sverige
- 89 Ouverture européenne du Laboratoire Ketterhill

## LEGISLATION/AVIS

### 72 Nouveau cadre légal: loi du 24 février 2012, la médiation civile et commerciale peut prendre son envol

- 90 Learch récompensée pour sa solution d'archivage numérique
- 92 La ministre des Classes moyennes visite le groupe familial Meyers
- 92 More Attitude: un nouvel acteur de la communication au Luxembourg

## Tourisme

- 94 Commerçant, hôtelier, restaurateur ...: Informez votre client sur la destination Grand-Duché!

## LES 100 VISAGES DE LA CDC 96

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

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

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

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

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



---

## La nouvelle organisation de l'apprentissage

---

# Pour bien démarrer dans la vie

La Luxembourg School for Commerce (LSC), l'organisme de formation de la Chambre de Commerce, continue ses efforts dans l'intérêt des jeunes et de l'économie nationale en matière d'apprentissage. Toutes les entreprises sont vivement invitées à déclarer leurs postes d'apprentissage vacants aux services de l'Agence pour le développement de l'emploi compétents à partir du mois d'avril 2012. Le présent dossier fournit un aperçu général des modalités organisationnelles actuelles de l'apprentissage au Luxembourg.

### 1. Déclaration de postes d'apprentissage vacants

Vous souhaitez accompagner un apprenti pendant son apprentissage, alors déclarez vos postes d'apprentissage vacants.

Pour déclarer vos postes d'apprentissage, veuillez renvoyer le formulaire à la page 16 de cette édition dûment complétée à l'ADEM-Orientation professionnelle.

### 2. Indemnités d'apprentissage

L'apprenti a droit à une indemnité d'apprentissage laquelle est payée mensuellement par l'entreprise-formatrice.

#### Pour le patron

- Le Fonds pour l'emploi verse aux employeurs occupant un apprenti des aides de promotion de l'apprentissage d'un montant égal à 27 % de l'indemnité d'apprentissage ver-

sée à l'apprenti. Ce montant s'élève à 40 % pour les formations CCP.

- Le Fonds pour l'emploi rembourse également aux employeurs la part patronale des charges sociales se rapportant à l'indemnité d'apprentissage versée à l'apprenti.

#### Pour l'apprenti

Si l'apprenti réussit son année d'apprentissage CATP/CITP, le Fonds

## ■ Barème des indemnités d'apprentissage mensuelles

(minima applicables) à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011

Formation	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année
<b>CATP</b>	<b>Indice 737,83</b>	<b>Indice 737,83</b>	<b>Indice 737,83</b>
Agent de voyages	576,26 €	716,59 €	1,018,51 €
Assistant en pharmacie	n/a	n/a	1,018,89 €
Auxiliaire de vie	576,26 €	716,59 €	1,018,81 €
Cuisinier	706,19 €	888,20 €	1,014,89 €
Décorateur-étalagiste	485,42 €	618,09 €	899,20 €
Décorateur-publicitaire	485,42 €	618,09 €	899,20 €
Dessinateur en bâtiment	485,42 €	618,09 €	899,20 €
Electronicien énergie	546,81 €	718,06 €	938,61 €
Employé administratif et commercial	631,74 €	792,88 €	1,018,51 €
Gestionnaire qualifié en logistique	574,19 €	753,92 €	985,53 €
Informaticien qualifié	546,81 €	718,06 €	938,61 €
Mécanicien d'avions	315,80 €	938,53 €	n/a
Mécanicien d'usinage	546,81 €	718,06 €	938,61 €
Mécanicien industriel et de maintenance	546,81 €	718,06 €	938,61 €
Mécatronicien	293,44 €	377,25 €	490,44 €
Serveur	650,92 €	838,62 €	n/a
Vendeur qualifié	485,42 €	618,09 €	899,20 €
Vendeur-magasinier	485,42 €	618,09 €	899,20 €
<b>CITP</b>	<b>Indice 737,83</b>	<b>Indice 737,83</b>	<b>Indice 737,83</b>
Vendeur	436,95 €	485,42 €	n/a
Cuisinier	585,84 €	650,92 €	n/a
Serveur	585,84 €	650,92 €	n/a

## ■ Barème des indemnités d'apprentissage mensuelles

(minima applicables) à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011

Formations	Indice 737,83	Indice 737,83	Indice 737,83
<b>DAP</b>	<b>Avant réussite du PII</b>	<b>Après réussite du PII</b>	
Agent de voyages	563,78 €	973,71 €	n/a
Assistant en pharmacie	410,01 €	973,71 €	n/a
Auxiliaire de vie	666,25 €	1,024,99 €	n/a
Conseiller en vente	563,78 €	768,67 €	n/a
Cuisinier	717,46 €	1,024,99 €	n/a
Décorateur	563,78 €	973,71 €	n/a
Dessinateur en bâtiment	563,78 €	973,71 €	n/a
Electronicien énergie	563,78 €	973,71 €	n/a
Agent administratif et commercial	563,78 €	973,71 €	n/a
Gestionnaire qualifié en logistique	563,78 €	973,71 €	n/a
Mécanicien d'avions	787,93 €		
Mécanicien industriel et de maintenance	563,78 €	973,71 €	n/a
Mécanicien d'usinage	563,78 €	973,71 €	n/a
Mécatronicien	307,53 €	512,50 €	n/a
Informaticien qualifié	563,78 €	973,71 €	n/a
Serveur	717,46 €	973,71 €	n/a
<b>DT</b>	<b>Avant réussite du PII</b>	<b>Après réussite du PII</b>	
Mécanicien d'avions	315,20 €	945,52 €	n/a
<b>CCP</b>	<b>1<sup>re</sup> année</b>	<b>2<sup>e</sup> année</b>	<b>3<sup>e</sup> année</b>
Commis de vente	410,01 €	461,22 €	563,78 €
Cuisinier	512,50 €	635,49 €	871,23 €
Serveur	512,50 €	635,49 €	871,23 €

## ■ Lehrlingsentschädigung für grenzüberschreitende Ausbildungen

Gültig ab dem 1. Oktober 2011

Berufsausbildung	Index 737,83	Index 737,83	Index 737,83
Grenzüberschreitende Ausbildungsberufe	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Bankkaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Bereiter	527.88 €	717.47 €	942.95 €
Brauer und Mälzer	614.97 €	717.47 €	922.51 €
Chemielaborant	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Fachinformatiker Anwendungsentwicklung	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Fachkraft für Abfall-Kreislaufwirtschaft	614.97 €	717.47 €	922.51 €
Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Fachkraft für Lebensmitteltechnik	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Fachkraft für Veranstaltungstechnik	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Fachmann für Systemgastronomie	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Hotelfachmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Immobilienkaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Industriekaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Kaufmann für Bürokommunikation	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Kaufmann für Groß- und Außenhandel	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Kaufmann für Spedition und Logistikdienstleistungen	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Kaufmann für Versicherungen und Finanzen	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Mediengestalter für Digital und Print	614.97 €	717.47 €	922.51 €
Medienkaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Pferdewirt	527.88 €	717.47 €	942.95 €
Pferdepfleger	527.88 €	717.47 €	942.95 €
Sport- und Fitnesskaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Technischer Zeichner	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Veranstaltungskaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Versicherungskaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Verfahrensmechaniker für Beschichtungstechnik	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Verfahrensmechaniker für Kunststoff- und Kautschuktechnik	614.97 €	717.47 €	973.72 €
Werbekaufmann	614.97 €	717.47 €	973.72 €

pour l'emploi lui accorde une prime d'apprentissage égale à 117 EUR par mois d'apprentissage (un nouveau règlement paraîtra cependant dans les prochains mois).

### La liquidation des aides et primes

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

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

### 3. Droit de former

La formation d'un apprenti nécessite en principe l'obtention préalable du droit de former par l'entreprise-formatrice. Afin d'obtenir le droit de former

un apprenti, l'entreprise doit remplir les conditions suivantes.

#### Au niveau de l'entreprise

##### 1. Conditions générales

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

Critères arrêtés:

L'entreprise doit se prévaloir d'une expérience professionnelle minimale de 3 ans dans la profession concernée.

##### 2. Conditions administratives

- détenir une autorisation d'établissement/de commerce;
- être inscrit au Registre de Commerce (si l'immatriculation est requise);

- les dirigeants doivent présenter les garanties nécessaires d'honorabilité (Art. 22).

#### Au niveau du tuteur

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

##### 1. Conditions générales

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

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

- le tuteur peut se prévaloir d'une formation en pédagogie;

## L'assurance – qualité de l'apprentissage: un des principes directeurs

**Merkur:** Depuis la rentrée 2011, toutes les professions de l'apprentissage organisées sous la responsabilité de la Chambre de Commerce, exception faite du DT technicien administratif et commercial, ont démarré sous le régime réformé. Quels sont, selon vous, les avantages du nouveau système?

*Roger Thoss:* Pour la Chambre de Commerce et la Luxembourg School for Commerce, un point majeur de la réforme de la formation professionnelle consiste dans le rapprochement du monde scolaire et du monde économique. Nous ne pouvons que soutenir cet objectif pour lequel nous agissons depuis des années. Il faut savoir que ces deux mondes ne sont pas opposés, mais ils interagissent, sont complémentaires et s'enrichissent mutuellement.

Un autre point fort du nouveau régime est l'approche par compétences, son orientation vers la pratique, qui, d'un côté facilite la création de liens concrets entre théorie et pratique et, de l'autre côté répond aux besoins réels des entreprises.

Le nouveau régime améliore l'accès vers des diplômes supérieurs, par exemple au diplôme de technicien, grâce aux modules facultatifs et préparatoires aux études techniques supérieures, et s'inscrit dans un cadre d'apprentissage tout au long de la vie. La LSC se félicite qu'il est prévu d'offrir le DT administratif et commercial sous contrat d'apprentissage.

Pour les apprentis, un grand avantage consiste dans l'organisation modulaire de l'apprentissage, qui leur offre plus de flexibilité et qui devrait permettre de réduire le taux d'échec.



**Roger Thoss, Membre du comité exécutif de la « Luxembourg School for Commerce »**

**Merkur:** Quels sont, selon vous, les plus grands défis pour la formation professionnelle initiale?

*Roger Thoss:* «Plus de jeunes, des jeunes mieux formés», telle est la devise de la Chambre de Commerce et de la LSC. Ainsi, il s'agit d'informer encore davantage, tant les entreprises que les apprentis potentiels, sur les atouts et la plus-value de l'apprentissage. Toutes les enquêtes récentes, nationales et internationales, démontrent que l'apprentissage est la meilleure voie d'entrée vers le marché du travail.

La LSC a dû constater pour la 4<sup>e</sup> année consécutive l'inadéquation entre l'offre et la demande. En effet, beaucoup d'apprentis potentiels ne trouvent pas d'entreprise-formatrice dans la profession souhaitée et de nombreux postes déclarés restent vacants. Ce phénomène s'explique aussi bien par le niveau de qualification trop faible des jeunes à la recherche d'un contrat d'apprentissage que par les effets d'une orientation – scolaire et professionnelle – peu performante à l'heure actuelle. La crise subie en 2009 n'a fait qu'amplifier et perdurer cette tendance.

Mais des efforts sont faits pour endiguer ce phénomène. L'ouverture de la «Maison de l'orientation» regroupant tous les acteurs nationaux en matière d'orientation a pour objectif d'améliorer et de rendre plus cohérents les récents efforts de l'orientation scolaire et professionnelle. La création de la «Maison de l'orientation» démontre que les responsables politiques sont conscients du problème et que des efforts sont faits pour améliorer la situation actuelle. J'espère que d'ici un an, un premier bilan intermédiaire positif puisse être tiré.

**Merkur:** La LSC et la Chambre de Commerce affichent clairement l'objectif d'améliorer la qualité de l'apprentissage. Comment maîtrisez-vous ce défi?

*Roger Thoss:* L'assurance-qualité de l'apprentissage est un des principes directeurs de notre œuvre et est à la base de toute amélioration de l'image de marque de la formation professionnelle initiale. A travers diverses initiatives, nous avons déjà initié le processus d'amélioration de la qualité de l'apprentissage, comme par exemple par le lancement de formations spécifiques pour les apprentis DAP conseiller en vente, à savoir la formation «Culture du service» ayant pour objectif d'initier les apprentis au contact des clients. La formation «Connaissances de base des produits» enseigne des connaissances techniques requises pour bien pouvoir conseiller le client dans un domaine spécifique.

La LSC a lancé la «Formation pour tuteurs en entreprise» qui s'adresse à toute personne chargée d'encadrer et d'accompagner les apprentis en entreprise. Selon la nouvelle réglementation du droit de former, cette formation est obligatoire pour toute entreprise qui s'investit dans la formation d'un ou de plusieurs apprentis. Des dispenses partielles peuvent être accordées dans certains cas précis sur demande écrite à adresser à la LSC. La formation outille les tuteurs en entreprise avec des concepts pédagogiques de base. Ceux-ci leur facilitent l'encadrement de l'apprenti et leur permettent de mieux réussir leurs missions. Depuis le lancement de cette formation, nous sommes très satisfaits d'avoir pu enregistrer plus de 1.000 inscriptions.

Dans le cadre de cette formation, nous avons constaté qu'il existe un besoin réel d'information et d'échanges entre les tuteurs, c'est pourquoi la LSC a lancé la plateforme pour tuteurs qui facilite entre autres l'évaluation des apprentis.

Les personnes qui ont suivi cette formation sont habilitées à former des apprentis et à recevoir des stagiaires.



Un autre critère de qualité est la comparabilité des diplômes au niveau européen. Ainsi, nous soutenons l'implémentation de concepts européens tels que l'EQF (European Qualification Frame), qui est défini comme système commun de référence européen basé sur 8 niveaux de certifications et qui vise à établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays et l'ECVET (European Credit System in Vocational Education and Training) au plan national.

Ces concepts sont destinés à faciliter le transfert, la reconnaissance et la capitalisation des acquis d'apprentissage soumis à une évaluation des personnes désireuses d'obtenir une certification. Ils contribuent de façon non-négligeable à augmenter la transparence et la mobilité entre pays ou entre secteurs économiques ainsi qu'à l'acceptation et la comparabilité des diplômes luxembourgeois dans d'autres espaces économiques.

La LSC accorde le temps nécessaire à la réforme et aux autres initiatives précitées pour porter leurs fruits en augmentant la qualité de la formation professionnelle initiale et pour en faire un premier choix positif.

- le tuteur peut se prévaloir d'une expérience de longue date en tant que formateur.

#### 2. Conditions complémentaires

- le tuteur doit être âgé de 21 ans au moins;
- le tuteur doit satisfaire aux conditions d'honorabilité (Art. 22);
- le tuteur doit satisfaire aux conditions de qualifications professionnelles définies pour les différents secteurs par les chambres professionnelles (Art. 22);
- le tuteur doit être au moins détenteur d'un DAP dans la profession concernée ou posséder une expérience professionnelle équivalente dans le domaine renseigné;
  - ➔ le tuteur doit être en mesure d'enseigner le programme de formation pratique.

#### 4. La plateforme pour tuteurs

La LSC a élaboré au cours de l'année 2011, une plateforme virtuelle dédiée à l'échange et au partage de l'information, dénommée «la plateforme pour tuteurs». Cette dernière a officiellement été lancée début janvier 2012 sous [www.lsc.lu/tuteurs](http://www.lsc.lu/tuteurs).

#### ■ Les cours de la formation «Culture du service» se dérouleront sur les trois années de la formation avec une répartition des horaires comme suit:

Classe/Année	Semestre	Culture du service	Connaissance de base des produits
10 <sup>e</sup>	1 <sup>er</sup>	40 hrs/6 jours	n/a
	2 <sup>e</sup>	40 hrs/6 jours	n/a
11 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	16 hrs/2-3 jours	24 hrs/6 demi-journées
	4 <sup>e</sup>	16 hrs/2-3 jours	24 hrs/6 demi-journées
12 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>	24 hrs/3-4 jours	16 hrs/4 demi-journées
	6 <sup>e</sup>	24 hrs/3-4 jours	16 hrs/4 demi-journées

En complément du recensement des dernières actualités, de la mise à disposition des tuteurs des documents utiles et de réponses aux questions fréquemment posées, cette nouvelle plateforme permet également d'évaluer ses apprentis à l'aide de pdf intelligents et ce pour chaque profession organisée sous contrat d'apprentissage et selon le système réformé.

Dans un futur proche, la plateforme permettra également d'échanger et de partager des informations entre tuteurs en entreprise, grâce à un forum exclusivement dédié à ces derniers. Un onglet «formation pour tuteurs» y sera également implémenté afin que les futurs tuteurs puissent prendre connaissance des dates auxquelles leur sont proposées les formations pour tuteurs et afin de leur permettre de s'inscrire en ligne depuis la plateforme.

#### 5. Culture du service & Connaissances de base des produits

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, la Luxembourg School for Commerce organise depuis la rentrée 2010-2011 des cours de «Culture du service» et de «Connaissance

de base des produits» qui font partie intégrante de la formation pratique de la profession du conseiller en vente. Ces cours, se déroulant sur les trois, voire deux années de la formation, visent à apporter une assurance qualité à la formation professionnelle.

La partie «Culture du service» est principalement axée sur l'accueil client, la communication avec le client externe et interne, ainsi que sur les différentes techniques de vente. Ces cours visent le développement et l'optimisation d'une relation durable avec le client de plus en plus exigeant. La culture du service permet de rapprocher le client et l'entreprise, de mieux connaître le client et de pouvoir anticiper ses besoins.

Les cours sont dispensés par des formateurs professionnels ayant une longue expérience dans la vente, le marketing et la communication. Ils comportent une partie théorique laquelle est complétée par des jeux de rôles confrontant les apprentis à des situations quotidiennes (accueil, vente, réclamations, etc.) en milieu commercial.

Les cours de «Connaissance de base des produits» visent quant à eux à renforcer les connaissances en mercéologie des élèves en classe de 11<sup>ème</sup> et 12<sup>ème</sup> conseiller en vente, afin d'améliorer le processus de vente et ainsi contribuer à créer une relation solide avec le client. Les consommateurs sont de nos jours de mieux en mieux informés sur les produits grâce, entre autre, à internet. Il va dès lors de soi qu'un bon vendeur doit se doter d'une excellente connaissance de base des produits de son rayon.

Ces cours sont notamment offerts par la LSC pour les branches suivantes:

- Alimentation et entretien de la maison,
- Articles de sport,



*Formulaire*

**Demande en obtention du droit de former**

Nom, Prénom (patron-formateur):

\_\_\_\_\_

Matricule: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise: \_\_\_\_\_

Matricule de l'entreprise: \_\_\_\_\_

Nombre de salariés: \_\_\_\_\_

Adresse de l'entreprise:

N°: \_\_\_\_\_ Rue \_\_\_\_\_

Code Postal: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Tél.: \_\_\_\_\_ Extension: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Matricule du tuteur: \_\_\_\_\_

Le tuteur a-t-il déjà suivi la formation pour tuteurs organisée par la LSC? Oui  Non

**Veillez joindre les documents suivants:**

- Copie de l'autorisation de commerce
- Déclaration d'honorabilité (patron et tuteur, lettre par écrit à télécharger sur [www.lsc.lu/tuteurs](http://www.lsc.lu/tuteurs))\*
- Copie(s) du/des diplôme(s) (patron/tuteur)
- Preuves des expériences professionnelles (patron/tuteur)
  - *certificats de travail*
  - *certificat d'affiliation du Centre Commun de la Sécurité Sociale*
  - *autres*

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_  
(Localité) (Date) (Nom et signature)

Veillez renvoyer ce formulaire dûment rempli à : **LSC- FPI L-2981 Luxembourg**



- Chaussures et maroquinerie,
- Équipement et articles pour animaux et zoologie,
- Jardinage et loisirs,
- Matériaux de construction, isolation et parachèvement
- Peinture, revêtements sol/mur,
- Quincaillerie, outillage, fers et métaux,
- Textiles,
- Retouche.

Afin d'être constamment à l'écoute des évolutions, les formateurs en «Connaissance de base des produits» sont tous des professionnels de leur secteur respectif.

### ■ Exemple de grille d'évaluation:

Type <sup>1</sup>	Cat <sup>2</sup>	Compétences	Indicateurs	Socies	acquise	non acquise	non évaluée
O	SA	*Il est capable d'aviser oralement son supérieur des besoins en marchandises.*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• constate un manque de marchandises</li> </ul>	Il avise oralement son supérieur.	✓	■	
Commentaire en cas de non-acquisition de la compétence							
S	SZ	Il est capable de travailler avec ses collègues et ses supérieurs en équipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se concerta avec ses collègues</li> <li>• demande conseil si nécessaire</li> </ul>	La coopération fonctionne sans heurts majeurs.	■	■	✓
Commentaire en cas de non-acquisition de la compétence							
O	SE	*Il est capable d'obéir aux directives de l'entreprise.*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• écoute attentivement les consignes</li> <li>• exécute les consignes</li> </ul>	Les directives ont été respectées.	✓	■	
Commentaire en cas de non-acquisition de la compétence							
S	SE	Il est capable de prendre la responsabilité pour les tâches lui confiées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il travaille de manière consciencieuse</li> <li>• il assume ses décisions</li> </ul>	Il montre sa responsabilité dans ses actes.	✓	■	■
					Nombre de compétences acquises	Nombre de compétences non acquises	Nombre de compétences non évaluées
Nombre de compétences sélectives à évaluer: au minimum 2 sur 5					1	0	1
Nombre de compétences sélectives à évaluer: 4					2	0	/
1: O = obligatoire; S = sélective							
2: SA = Compétence technique (Sachkompetenz); SZ = Compétence sociale (Sozialkompetenz); SE = Compétence personnelle (Selbstkompetenz)							

## 6. Evaluation semestrielle des modules pratiques en entreprise

La réforme de la formation professionnelle ayant introduit l'approche par compétences, il s'en suit une évaluation plus nuancée et plus motivante pour les apprentis.

Ainsi, le système traditionnel de la note patronale qui reposait sur une seule note chiffrée, est dès lors remplacé par un système d'évaluation permettant de documenter la progression de l'élève ainsi que de mesurer ses acquis à des moments donnés.

Pour chaque évaluation semestrielle, les grilles d'évaluation correspondantes sont disponibles sur la nouvelle plateforme pour tuteurs sous [www.lsc.lu/tuteurs](http://www.lsc.lu/tuteurs).

### L'évaluation est exprimée à plusieurs degrés:

(Art.1.4 du Règlement grand-ducal du 30 septembre 2010)

- Une compétence est «acquise» ou «non acquise».
- Elle est «acquise» lorsque le socle défini dans le référentiel d'évaluation est atteint ou dépassé.
- Un module est «non réussi», «réussi», «bien réussi» ou «très bien réussi». Un module est «réussi», lorsque toutes

les compétences obligatoires ont été acquises. Si lors de l'évaluation, une compétence obligatoire n'est pas acquise, le module est «non réussi».

- Un module est «bien réussi» ou «très bien réussi» suivant les critères définis dans le référentiel d'évaluation. Cette décision revient à l'enseignant ou au formateur responsable de l'évaluation du module en question.

Ces grilles d'évaluation ont été converties en PDFs intelligents, c.-à-d. des documents permettant un respect automatisé des règles d'évaluations citées ci-dessus. Une grille d'évaluation mal remplie affichera systématiquement un watermark «Non valide» lors de l'impression. De plus, le statut du formulaire à la dernière page de ce dernier, vous indique en temps réel les erreurs commises, ainsi que les parties qui sont encore incomplètes. Une fois la grille entièrement et correctement remplie, le statut du formulaire indique le message «La grille d'évaluation est complète» et l'impression sera possible sans la présence du watermark.

## 7. Projet intégré intermédiaire

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, les examens sont remplacés par les projets intégrés intermédiaires (PII) en entreprise.

## ■ Extrait de la grille d'évaluation pour le PII du DAP-conseiller en vente

Anmerkungen: Bei dem Teil der Projektaufgabe wird neben den beiden obligatorischen Handlungsschritten/Kompetenzen eine selektive einbezogen und differenziert dargestellt.				
Evaluationsraster Teil I (berücksichtigt werden nur die in Evaluierung einzubeziehenden Handlungsschritte/Kompetenzen):				
Type <sup>1</sup>	Kat <sup>2</sup>	Kompetenzen	Indikatoren	Standards
O	SA	<b>Schritte zur Bewältigung einer Arbeitsaufgabe planen</b> Der/Die Auszubildende ist in der Lage, für die durchzuführenden Arbeiten eine Planung zu erstellen unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Zeiten. Die Check – Liste mit der konkreten Aufgabenstellung ist vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die zur Erledigung der Aufgaben erforderlichen Schritte werden eigenständig geplant und schriftlich festgehalten.</li> <li>Die erforderlichen Dokumente: Bestellscheine, Lieferscheine, Preisangaben stehen zur Verfügung.</li> <li>Aspekte der Check-Liste werden auf Stimmigkeit und Vollständigkeit überprüft.</li> <li>Unstimmigkeiten und Fehler werden behoben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Check-Liste ist sachgerecht erstellt und vollständig.</li> <li>Die Check-Liste enthält keine Lücken und Unstimmigkeiten.</li> <li>Die Planung ist richtig und sachgerecht.</li> <li>Die Teilaufgabe wird in der zur Verfügung stehenden Zeit erledigt.</li> </ul>
S	SO	Der/Die Auszubildende ist in der Lage, den Auftrag entgegenzunehmen und die Check-Liste (mit Aufgabenstellung) abzustimmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die anstehenden Fragen werden im Gespräch erörtert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die offenen Fragen sind geklärt.</li> <li>Die Klärung fand in einer konstruktiven Atmosphäre statt.</li> </ul>
O	SA	<b>Planung umsetzen und Aufgabenlösung durchführen</b> Der/Die Auszubildende ist in der Lage, die geplanten Arbeitsschritte selbstständig und eigenverantwortlich durchzuführen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Waren werden entgegengenommen und der Abgleich der Dokumente wird durchgeführt.</li> <li>Die gelieferten Waren werden auf Qualität und sichtbare Mängel überprüft.</li> <li>Die entsprechende Mängelliste wird erstellt.</li> <li>Die Waren werden ausgezeichnet unter Berücksichtigung der Vorgaben.</li> <li>Die Preisberechnungen in Bezug auf Reduzierung werden vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Waren sind entgegengenommen.</li> <li>Ein Abgleich der Dokumente hat stattgefunden. Die Vorgehensweise ist korrekt</li> <li>Die Waren sind hinsichtlich ihrer Quantität und Qualität überprüft.</li> <li>Die fehlerhaften Produkte sind ausgesondert.</li> <li>Eine Mängelliste (Dokumentation) ist richtig erstellt.</li> <li>Die Berechnungen sind korrekt.</li> <li>Die Waren sind richtig ausgezeichnet.</li> </ul>

L'épreuve des projets intégrés intermédiaires est organisée en principe début février. L'évaluation du PII a lieu après 3 semestres de formation.

Le PII sera évalué de la même façon que les modules patronaux, notamment par l'intermédiaire d'une grille d'évaluation.

L'épreuve du PII peut durer au maximum 3 jours.

**Exemple: PII du conseiller en vente**  
Le PII a une durée maximale de 60 minutes et il est réparti en deux phases:

1. Cas pratique suivi d'un entretien professionnel (*Fachgespräch*),
2. Simulation d'un entretien de vente (*Kundengespräch*).

Le PII étant un module à part entière, il doit être réussi afin que l'apprenti

puisse participer au projet intégré final (PIF) lequel aura lieu au plus tôt après 3 années de formation (6 semestres). En cas d'échec au PII, l'apprenti est en mesure de poursuivre ses études, mais il se trouve dans l'obligation de repasser le PII lors de la session suivante. Sur avis des chambres professionnelles concernées, le contrat d'apprentissage peut être résilié en cas d'échec au PII.







L'apprenti est évalué par les membres de l'équipe d'évaluation. Cette dernière se compose comme suit:

- 1 représentant de la Chambre de Commerce (LSC),
- 1 représentant de la Chambre des salariés (CSL),
- 1 représentant du ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle (MENFP).

En cas de réussite, l'indemnité d'apprentissage mensuelle augmentera à partir du mois qui suit la notification officielle des résultats du PII aux apprentis (voir tableau des indemnités d'apprentissage DAP/CCP/DT).

## 8. Prorogation, cessation et résiliation du contrat d'apprentissage

### La prorogation du contrat d'apprentissage

Si l'apprenti n'a pas pu capitaliser l'ensemble des unités prévues par le programme-directeur endéans la durée normale de formation, le contrat sera prorogé conformément aux articles 1, 2 et 3 du Règlement grand-ducal du 3 août 2010 relatif à la prorogation et à la résiliation du contrat d'apprentissage.

### La cessation du contrat d'apprentissage

- Le contrat d'apprentissage prend fin:
1. à la fin du mois de la notification écrite de la réussite de la formation au patron formateur et à l'apprenti;
  2. par la cessation des activités du patron formateur ou en cas de retrait du droit de former;

3. en cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties;
4. en cas de force majeure;
5. d'un commun accord entre les parties;
6. par l'atteinte de la durée maximale de formation;
7. en cas de résiliation par la chambre professionnelle patronale, en accord avec la chambre professionnelle salariale.

La cessation est constatée par la chambre professionnelle patronale qui informe les parties impliquées.

### La résiliation du contrat d'apprentissage

L'accord préalable des chambres professionnelles intéressées et de la chambre salariale, est requis pour toute résiliation du contrat d'apprentissage faite sur l'initiative d'une des parties

## 9. L'équipe à votre service

### Comité exécutif de la Luxembourg School for Commerce (LSC)



**Gérard Eischen,**  
Directeur a.i. de la LSC



**Roger Thoss,**  
Membre du Comité exécutif de la LSC

au contrat pour l'une des raisons invoquées ci-dessous:

- pour cause d'infractions ou manquements graves ou répétés aux conditions du contrat;
- si l'une des parties encourt une condamnation à une peine criminelle;
- pendant la période d'essai fixée à trois mois, sans indication de motifs;
- même après la période d'essai, s'il est constaté que l'apprenti est incapable d'apprendre la profession;
- si pour des raisons de santé constatées par un médecin, l'apprenti n'est plus en mesure de continuer son apprentissage dans la profession en question.



Le contrat d'apprentissage peut également être résilié sur initiative de la chambre professionnelle patronale concernée, en accord avec la chambre professionnelle salariale pour les raisons suivantes:

- si l'apprenti ou l'organisme de formation manque manifestement au contrat;
- s'il a été constaté lors du projet intégré intermédiaire que l'apprenti manque d'aptitudes suffisantes pour la profession choisie.





Une commission des litiges est obligatoirement saisie en cas de litige. Elle a pour mission de concilier les parties, si faire se peut, dans tous les litiges relatifs au contrat d'apprentissage.




## Conseillères en formation

		Contact
	<b>Iris Hoffelt,</b> Conseil, Plateforme tuteurs, Connaissances de base des produits	Tél.: (+352) 42 39 39-276 E-mail: iris.hoffelt@lsc.lu
	<b>Line Jacoby,</b> Conseil, Formation pour tuteurs, Culture du service	Tél.: (+352) 42 39 39-236 E-mail: line.jacoby@lsc.lu

## Service clients

		Contact
	<b>Mike Andersen,</b> Agent de voyages, Assistant en pharmacie	Tél.: (+352) 42 39 39-212 E-mail: mike.andersen@lsc.lu
	<b>Françoise Eiras,</b> Agent administratif et commercial, Brasseur-malteur, Electronicien en énergie, Informaticien qualifié, Mécanicien d'avion, Mécanicien d'usinage, Mécanicien industriel et de maintenance, Mécatronicien	Tél.: (+352) 42 39 39-218 E-mail: francoise.eiras@lsc.lu
	<b>Marilène Neto,</b> Auxiliaire de vie, Commis de vente, Conseiller en vente, Décorateur, Dessinateur en bâtiment, Gestionnaire qualifié en logistique	Tél.: (+352) 42 39 39-228 E-mail: marilene.neto@lsc.lu
	<b>Sandrina Piquard,</b> Cuisinier DAP, Cuisinier CCP, Serveur de restaurant DAP, Serveur de restaurant CCP et Transfrontaliers	Tél.: (+352) 42 39 39-213 E-mail: sandrina.piquard@lsc.lu

## Conseillers à l'apprentissage

		Contact
	<b>Maria Dos Santos,</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conseiller en vente (DAP)</li><li>• Commis de vente (CCP)</li><li>• Agent administratif et commercial</li></ul>	Bureau: (+352) 42 39 39-217 GSM: (+352) 621 25 37 71 E-mail: maria.dossantos@lsc.lu

## Conseillers à l'apprentissage

## Contact

**Daniel Hendriks,**

- Agent administratif et commercial
- Décorateur
- Dessinateur en bâtiment
- Gestionnaire en logistique

Bureau: (+352) 42 39 39-216  
 GSM: (+352) 621 50 43 21  
 E-mail: daniel.hendriks@lsc.lu

**Michel Mailliet,**

- Conseiller en vente (DAP)
- Commis de vente (CCP)
- Agent de voyages
- Informaticien qualifié
- Assistant en pharmacie

Bureau: (+352) 42 39 39-214  
 GSM: (+352) 621 283 938  
 E-mail: michel.mailliet@lsc.lu

**Virginie Wagner,**

- Professions relevant du secteur HORECA

Bureau: (+352) 42 39 39-219  
 GSM: (+352) 621 266 281  
 E-mail: virginie.wagner@lsc.lu

**Fränz Waldbillig,**

- Professions techniques relevant de l'apprentissage industriel
- Auxiliaire de vie

Bureau: (+352) 42 39 39-215  
 GSM: (+352) 621 227 158  
 E-mail: francis.waldbillig@lsc.lu

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



## Informations et adresses utiles

**Luxembourg School for Commerce –  
Formation professionnelle initiale**

7, rue Alcide de Gasperi • Adresse postale: L-2981 Luxembourg  
 Tél.: (+352) 42 39 39-210 • Fax: (+352) 42 39 39-820 • www.lsc.lu  
 E-mail: formprof@lsc.lu

**Ministère de l'Éducation nationale et de la  
Formation professionnelle**

29, rue Aldringen • L-1118 Luxembourg  
 Tél.: (+352) 2478-5100 • Fax: (+352) 2478-5113 • www.men.lu

**ADEM – Maison de l'orientation**

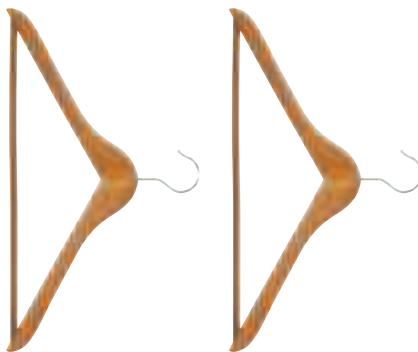
58, boulevard Grande-Duchesse Charlotte • L-1330 Luxembourg  
 www.adem.public.lu/demandeur/orientation/index.html

## Calendrier de l'apprentissage &gt;&gt;&gt;

- Envoi des déclarations de postes d'apprentissage vacants à partir du mois d'avril 2012 à l'Agence pour le développement de l'emploi
- Enregistrement des contrats d'apprentissage du 16 juillet au 31 octobre 2012

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

Entreprises, déclarez vos postes d'apprentissage



## Bénéficiez des nombreux avantages liés à l'apprentissage

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

Formulaire de déclaration à télécharger sur [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu) ou [www.adem.lu](http://www.adem.lu) | Déclaration à envoyer par fax à l'Adem au 40 61 39  
Plus d'informations: Luxembourg School for Commerce au 42 39 39 -210



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI  
Agence pour le développement de l'emploi



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
Service de la formation professionnelle





# Formulaire à compléter et à renvoyer



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI  
Agence pour le développement de l'emploi

Service d'Orientation professionnelle

## Déclaration de postes d'apprentissage

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

La déclaration des postes d'apprentissage à l'Agence pour le développement de l'emploi est obligatoire.  
Le placement en apprentissage est assuré par le Service d'Orientation professionnelle.

\*matricule obligatoire afin de garantir le traitement adéquat

<b>Employeur :</b>	
Matricule* :	_____
Nom :	_____ _____
Adresse :	_____ _____
Téléphone :	_____ Fax: _____

1) Apprentissage : Poste(s) offert(s) \_\_\_\_\_ apprenti/e(s) \_\_\_\_\_  
(nombre) (profession/métiers)

DAP/CATP  CCM  CCP  DT   Apprentissage initial

Poste(s) offert(s) \_\_\_\_\_ apprenti/e(s) \_\_\_\_\_  
(nombre) (profession/métiers)

DAP/CATP  CCM  CCP  DT   Apprentissage adulte

En cas de déclaration de « conseiller en vente », prière d'indiquer la spécialisation correspondante :

\_\_\_\_\_

2) Le/la candidat(e) est invité(e) à contacter M/Mme \_\_\_\_\_

et/ou à se présenter le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures.

<b>Candidat/e de votre choix:</b> au cas où vous avez déjà un(une) candidat(e)	Matricule* : _____
	Nom : _____
	Adresse : _____
	_____

\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ (Date) \_\_\_\_\_ (Nom et signature/cachet)  
(Localité)

Prière de renvoyer la présente à l'adresse  
**ADEM - Orientation professionnelle**  
**Boîte postale 19 L-2010 Luxembourg**  
ou par Fax : 40 61 39  
Tél. : 247-85387 / 247-85480

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

# [www.legitech.lu](http://www.legitech.lu) la librairie en ligne des ouvrages de référence

Plus de 130 ouvrages de 10 éditeurs différents.



Tous les ouvrages  
peuvent être  
achetés en ligne  
sur notre site.

Livraison offerte  
pour tout achat en ligne.



**CODE  
DE LA PLACE  
FINANCIÈRE**

Prix : 110 euros TTC  
Frais de port : 5 €



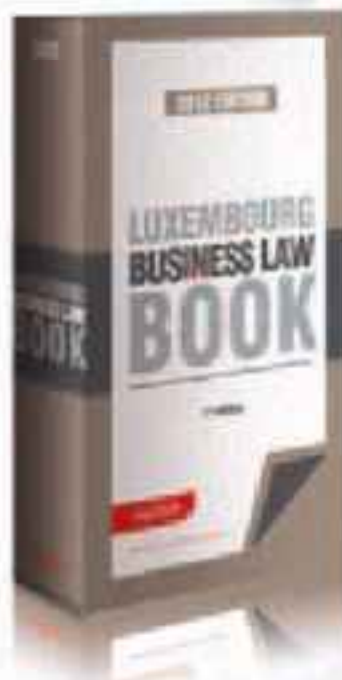
**CODE  
LUXEMBOURGEOIS  
DU TRAVAIL**

Prix : 110 euros TTC  
Frais de port : 5 €



**LIVRE DES IMPÔTS  
LUXEMBOURGEOIS**

Prix : 150 euros TTC  
Frais de port : 5 €



**LUXEMBOURG  
BUSINESS LAW  
BOOK**

Prix : 220 euros TTC  
Frais de port : 5 €



# QUIZ MERKUR

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

## LE QUIZ DU MERKUR

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

*Les modalités organisationnelles actuelles de l'apprentissage au Luxembourg prévoient que l'apprenti reçoive une indemnité d'apprentissage payée mensuellement.*

### 1. Cette indemnité est versée par:

- L'entreprise-formatrice?
- La Chambre de Commerce (Luxembourg School for Commerce)?
- Le Registre du Commerce?

*Le 26 mars, la Chambre de Commerce a accueilli le premier volet d'un cycle de conférences intitulé «Fit4fairs: stratégies pour une participation réussie aux salons professionnels à l'étranger».*

### 2. Le premier volet de ce cycle abordait le thème:

- Analyse financière, expansion du marché et business plan?
- Logistique, transports et déplacements?
- Stratégie, planification et financement?

*L'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren a pour mission d'inspirer et de préparer les jeunes à innover, à créer, prendre des initiatives, afin d'encourager, notamment, l'esprit d'entreprise.*

### 3. En quelle année fut fondée l'association?

- 2004?
- 2005?
- 2006?

*Pour participer au tirage au sort et gagner le nouvel iPod nano 16 GB silver, il suffit de renvoyer ce questionnaire dûment rempli par fax au (+352) 43 83 26 (Rédaction Merkur) avant le mardi 15 mai 2012. Une seule réponse par foyer.*



Nom	
Prénom	
Adresse	
Code postal	
Localité	
Téléphone	
E-mail	

**Félicitations à M. Tony Dahlem, le gagnant du Quiz de l'édition de Merkur 10/2011 qui a reçu un iPod nano 16 GB silver!**

**Gagnant du Quiz de l'édition du Merkur 02/2012: M. Roberto Martinez (Leudelange)**



Déjà disponibles à partir de € 399.

## Les imprimantes laser couleur les plus rapides de Brother.

La gamme HL-4000 vous assure des impressions très nettes jusqu'à 28 ppm en couleur ou en noir et blanc. Ces imprimantes sont prêtes pour la mise en réseau, extrêmement fiables et elles bénéficient de 2 ans de garantie sur site. Pas mal, surtout si l'on sait qu'elles peuvent aussi être équipées de cartouches haute capacité qui vous permettent de faire de sérieuses économies. Plus d'infos sur [www.brother.be](http://www.brother.be) ou au 02/467 42 11.



13 avril 2012

## Visite du président de la Chambre de Commerce de Wenzhou (Chine) au Luxembourg



Li Yuping, président de la Chambre de Commerce de Wenzhou et président de la banque de Wenzhou, accompagné par une importante délégation d'hommes et de femmes d'affaires chinois, a été accueilli à la Chambre de Commerce

**L**i Yuping, président de la Chambre de Commerce de Wenzhou et président de la banque de Wenzhou, et une importante délégation d'hommes et de femmes d'affaires chinois ont été accueillis à la

Chambre de Commerce le 13 avril dernier. Carlo Thelen, membre du comité de direction, a présenté l'économie luxembourgeoise, les perspectives sectorielles et les atouts du Grand-Duché en tant que porte d'entrée fiable au grand

marché européen. L'objectif de la visite était d'obtenir de plus amples informations sur les diverses opportunités d'investissement au Luxembourg. ■



Li Yuping (au centre) a marqué son intérêt pour les atouts du Luxembourg

**MINIMISEZ  
LES RISQUES  
AU TRAVAIL**

## Logistics Business Forum 2012

## La logistique: un marché d'avenir pour le Luxembourg



Le Logistics Business Forum 2012 a rassemblé pas moins de 240 participants issus du secteur

**L**e Logistics Business Forum 2012, héritier du Logistics Management Forum, s'est déroulé ce mardi 17 avril 2012 à la Chambre de Commerce. L'occasion d'analyser l'avenir du secteur de la logistique au Luxembourg, un des piliers de la politique de diversification.

Le nouveau «Logistics Business Forum» a été organisé autour de conférences orientées vers la clientèle et les affaires. L'objectif majeur était de rassembler tous les acteurs du secteur et d'encourager les échanges d'idées autour des sujets essentiels pour le développement de la logistique au Luxembourg. Son organisation a été confiée au Cluster for Logistics Luxembourg, dirigé par Alain Krecké, Senior Cluster Manager, et au Cluster maritime, tous deux chargés de fédérer les initiatives publiques et privées dans ce domaine. Le forum a rassemblé pas moins de 240 participants et 12 sponsors ont choisi de sou-

tenir l'événement. Un beau succès pour les organisateurs et la preuve aussi que la nouvelle formule répond aux attentes des membres des deux clusters.

Deux membres du gouvernement ont pris part aux débats: Claude Wiseler, ministre du Développement durable et des Infrastructures et Etienne Schneider, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, est intervenu en soirée dans le cadre d'un dîner des sponsors avec le concours d'une centaine d'acteurs de la logistique. Monsieur Wiseler a réaffirmé la volonté du gouvernement de supporter activement le développement du Luxembourg comme hub logistique par le biais de mesures permettant de mettre à disposition des terrains logistiques et de faciliter l'environnement administratif. L'objectif étant de mettre à disposition des infrastructures de qualité et de sécurité qui permettront aux opérateurs de se positionner avec des services rapides et de qualité sur le marché européen et au-delà. Monsieur

Schneider est revenu sur Eurohub Sud, projet de parc logistique multimodal aménagé sur l'ancien site militaire WSA sur la zone de Bettembourg-Dudelange. La semaine dernière, il avait annoncé que le chantier devrait débuter au début de l'année prochaine. A terme, le hub pourrait créer entre 3.000 et 5.000 emplois.

Au-delà des investissements en termes d'infrastructures et d'innovation et en qualité de Président du Cluster for Logistics, Pierre Gramegna s'est interrogé sur la nécessité de proposer des formations adaptées aux besoins des entreprises. Actuellement, le Luxembourg ne propose pas de filières visant à former de la main-d'œuvre qualifiée de niveau middle-management. Pierre Gramegna a également souligné que le cluster s'était rapproché des décideurs du projet de la plateforme sino-européenne d'Illange en Moselle, qui devrait générer à terme 3.000 emplois dans le secteur, afin d'évoquer de possibles synergies. Également au programme de la journée: une intervention de Freddy Bracke, président du Cluster maritime et de David Arendt, administrateur délégué de Natural Le Coultre, la société qui pilote le projet du port franc du Findel, dont l'ouverture est prévue pour 2014.

Enfin, la journée a également offert l'occasion de présenter les premiers résultats de l'étude Futur4Logistics in Luxembourg. «Le but de cette étude est d'examiner les besoins des différents acteurs logistiques au Luxembourg et les options pour développer le secteur dans le pays. Ces différents aspects, ainsi que le mar-



12 sponsors comptant Arthur Welter, DB Schenker, DHL Express, Shell, Transalliance, Luxair-Cargo, CFL multimodal, CLdN Cobelfret Group, la BIL, Kuehne + Nagel, Cargolux et Offergeld ont choisi de soutenir l'événement







**Le ministre Claude Wiseler a réaffirmé la volonté du Gouvernement de supporter activement le développement du Luxembourg comme hub logistique**

keting et la gouvernance, sont traités par plusieurs groupes de travail», commente Alain Krecké. Cette étude, à laquelle ont participé les entreprises du secteur et les industriels, vise également à analyser la manière de capter de nouveaux flux de marchandises en apportant une valeur ajoutée. Avec ses 540 entreprises pour 16.200 employés et une complémentarité qui favorise la multi modalité, Alain Krecké se dit très enthousiaste et convaincu que le Luxembourg dispose d'atouts majeurs pour favoriser le développement futur de la logistique. Le positionnement géographique du Grand-Duché, à moins de 300 kilomètres de trois grands ports d'envergure internationale et des principaux aéroports de fret aérien ainsi qu'idéalement situé à la croisée des grands corridors ferroviaires et routiers en Europe, place le Luxembourg au centre de la mégalopole européenne ou la «banane bleue» qui s'étend du Sud de l'Angleterre au Nord de l'Italie. Le développement de la logistique au Luxembourg passera par une synergie entre les différents modes de transports disponibles et une utilisation optimale des transports multimodaux afin de capter des flux logistiques à valeur ajoutée des produits en transits dans les corridors de fret. Il sera primordial de créer un environnement idéal en terme d'infrastructure, d'innovation, de formation et de financement en créant ainsi un mix compétitif pour attirer d'autres opérateurs logistiques avec leur clientèle internationale au Luxembourg.

Le Cluster for Logistics Luxembourg asbl et le Cluster maritime luxembourgeois font figure d'acteurs clés pour renforcer les secteurs logistique et mari-



**Alain Krecké, Senior Cluster Manager, est convaincu que le Luxembourg dispose d'atouts majeurs en matière de logistique**

time au Luxembourg, puisqu'ils tendent à encourager les partenariats et les collaborations. Leur objectif commun est d'appuyer la stratégie nationale du gouvernement et de regrouper les différents acteurs dans ce domaine, afin de développer les synergies profitables au développement économique des secteurs porteurs d'emplois et vecteurs du développement du Grand Duché. Les deux Clusters rassemblent des entreprises différentes quant à leur mode de transport, leur marché cible, leur clientèle nationale ou internationale et leur offre commerciale. Cependant, elles ont toutes un élément un commun: la volonté de faire de Luxembourg un hub logistique majeur en Europe.

Les deux clusters offrent une vraie valeur ajoutée à leurs membres en se faisant le porte-parole du secteur de la logistique et du maritime auprès des autorités publiques, en favorisant le rapprochement avec les autres clusters logistiques et maritimes européens, en participant à des congrès et salons internationaux et en maintenant le contact avec les institutions européennes. Par ailleurs, les membres des deux clusters bénéficient des analyses des composantes du marché actuel, des informations quant l'évolution de ce marché, des données relatives aux projets communautaires, des initiatives de recherche et développement, d'un networking national et européen et d'un lobbying pour le secteur.

Afin de réaliser ses objectifs ambitieux définis dans un programme commun, le Cluster Logistique et le Cluster Maritime appellent les entreprises actives dans le secteur à se joindre à l'initiative.



**Pierre Gramegna, Président du Cluster for Logistics, a souligné la nécessité de proposer des formations adaptées aux besoins des entreprises**



**David Arendt, administrateur délégué de Natural Le Coultre**



**Freddy Bracke, président du Cluster maritime**



**Le ministre Etienne Schneider est revenu sur l'Eurohub Sud, projet de parc logistique multimodal aménagé sur l'ancien site militaire WSA sur la zone de Bettembourg-Dudelange**

**Plus d'informations sur: [www.clusterforlogistics.lu](http://www.clusterforlogistics.lu) et [www.cluster-maritime.lu](http://www.cluster-maritime.lu)**

## CALENDRIER AVRIL – SEPTEMBRE 2012

### Avril

23 – 25	Visite d'Etat en Allemagne
23 – 27	Stand collectif (MECE) et événement b2fair à la Hannover Messe, Allemagne
29 – 3 mai	Stand collectif au salon Project Qatar à Doha, Qatar

### Mai

7 – 11	Mission officielle à Montréal, Toronto et Vancouver, Canada
22 – 23	Business meets Research/Innovation matchmaking
24	2 <sup>e</sup> volet du cycle de conférences «Fit4Fairs stratégie pour une participation réussie aux salons professionnels à l'étranger – Marketing & Communication»

### Juin

4 – 8	Mission officielle à Beyrouth, Liban
5 – 8	Stand collectif au salon Project Lebanon à Beyrouth, Liban
12	Table ronde: Singapour
13 – 14	Greater Region Business Days et événement b2fair
28 – 29	5 <sup>th</sup> Joint Business Council Luxembourg-Taiwan

## FOIRES DE MAI – SEPTEMBRE 2012

### MULTISECTORIEL

13.06.2012 – 14.06.2012

GR Business Days  
Luxembourg (Luxembourg) – Tél.: +352 42 39 39-370

### BUREAUTIQUE, COMMUNICATION, MARKETING, TIC

27.06.2012 – 28.06.2012

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

### Juillet 2012

The Event and Exhibiting Show (formerly Excite!)  
Londres (Grande-Bretagne) – Tél.: +1 503 6414323

21.08.2012 – 23.08.2012

SuisseEMEX  
Zurich (Suisse) – Tél.: +41 443 666110

31.08.2012 – 02.09.2012

CREATIV SALZBURG  
Salzbourg (Autriche) – Tél.: +43 662 4477116

### COMMERCE

13.05.2012 – 16.05.2012

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

31.08.2012 – 05.09.2012

IFA – Consumer Electronics Unlimited  
Berlin (Allemagne) – Tél.: +49 30 3038-0

11-15 mars 2012

## Le Grand-Duché de Luxembourg au salon Horecatel: 10 ans déjà!



**Gabriel Catania, administrateur délégué, Wallonie Expo; Nathalie Reckinger, Commission de la Promotion des Vins et Crémants du Luxembourg; Sabrina Sagromola, responsable des Affaires européennes, Chambre de Commerce; François Koepp, secrétaire général, Horesca**

**E**n 2012, le Grand-Duché de Luxembourg a soufflé les 10 bougies de sa participation collective au salon Horecatel à Marchen-Fammenne, le salon de référence en Wallonie pour les métiers de bouche.

Le salon Horecatel a accueilli 37.084 visiteurs professionnels lors de cette 46<sup>e</sup> édition, correspondant à une augmentation de 8,5 % par rapport à l'année précédente. La présence de 400 exposants a par ailleurs consolidé l'importance du salon pour les entreprises locales, ainsi que pour les entreprises provenant des régions limitrophes.

Dans le cadre de l'année de la gastronomie en 2012 en Wallonie et à Bruxelles, ainsi que de la construction d'un nouveau palais au sein du parc des expositions, Wallonie Expo a présenté WexProChef – le Palais Gastronomie, proposant une exposition et une multitude de concours et d'animations tournant autour de la haute gastronomie.

### ■ Les visiteurs à l'honneur

Avec une surface de près de 288 m<sup>2</sup>, le pavillon du Grand-Duché a été apprécié tant pour sa visibilité que pour son espace de réception convivial. Le pavil-

lon évoquait les vignobles de la Moselle, 9 exposants luxembourgeois y étaient présents et il a accueilli de nombreux visiteurs pour la traditionnelle «Journée du Grand-Duché de Luxembourg».

Pour fêter ses 10 ans de participation, la Chambre de Commerce a en effet mis les visiteurs à l'honneur en organisant un tirage au sort dans le cadre de cette journée thématique et en offrant un séjour dans un hôtel de luxe dans les Ardennes luxembourgeoises, un menu gastronomique dans un restaurant renommée, ainsi que des coffrets de vins et crémants du terroir aux participants. Le programme de cette journée festive comportait également les interventions de Gabriel Catania, administrateur délégué de Wallonie Expo, François Koepp, secrétaire général de l'HORESCA et Nathalie Scaillet-Reckinger de la Commission de la Promotion des Vins et Crémants du Luxembourg, qui a fait découvrir aux intéressés les produits des Caves Gales, des Domaines de Vinsmoselle et le Domaine Viticole Cep d'Or.

En 2013, le salon Horecatel se déroulera du 10 au 13 mars.



20 mars 2012

## Visite de S.M. la Reine des Pays-Bas: nouvelles possibilités de collaboration économique



(de g. à d.) Etienne Schneider, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur; S.A.R. le Grand-Duc héritier; S.M. la Reine des Pays-Bas; Maxime Verhagen, ministre des Affaires économiques, de l'Agriculture et de l'Innovation

Le 20 mars 2012, à l'occasion de la Visite d'Etat de S.M. la Reine des Pays-Bas au Luxembourg, la Chambre de Commerce, en collaboration avec la FEDIL – Business Federation Luxembourg et la Confédération néerlandaise de l'Industrie et des Employeurs VNO-NCW, avait organisé une table ronde économique.

L'objectif de cette table ronde, qui s'est déroulée en présence de Sa Majesté la Reine des Pays-Bas et de S.A.R. le Grand-Duc Héritier, était d'offrir la possibilité aux acteurs économiques clés néerlandais et luxembourgeois d'échanger leurs points de vue et leurs expériences sur différents thèmes économiques d'actualité, et d'approfondir la manière dont ils sont appréhendés aux Pays-Bas et au Luxembourg.

La discussion a essentiellement porté sur le thème du «Strengthening business climate in Europe». La crise

économique et financière, l'infrastructure et l'énergie ont également été des points forts discutés lors de la table ronde, au cours de laquelle la Recherche & Développement, la diversification de l'économie et les interconnexions logistiques entre les deux pays ont également été évoquées.

Occupant la 4<sup>e</sup> position des exportations et des importations pour ce qui concerne le commerce extérieur du Grand-Duché de Luxembourg, les Pays-Bas sont un partenaire économique important du pays, avec lequel les relations au niveau économique et politique sont bien développées. La table ronde a toutefois permis d'identifier quelques points qui pourraient permettre une coopération encore plus intense entre les deux pays.

La collaboration entre les trois pays constituant le Benelux était également à l'ordre du jour. La Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg étant de petits

### HORECA

05.03.2012 – 08.03.2012

Salón de Gourmets  
Madrid (Espagne) – Tél.: +49 221 948645-0

11.03.2011 – 15.03.2011

HORECATEL  
Marche-en-Famenne (Belgique)  
Tél.: +32 84 340 800

26.03.2012 – 29.03.2012

ALIMENTARIA  
Barcelone (Espagne) – Tél.: +34 93 452 18 00

### INDUSTRIE – SOUS-TRAITANCE INDUSTRIELLE

08.05.2012 – 11.05.2012

ELMIA  
Jönköping (Suède) – Tél.: +46 36 15 20 00

08.05.2012 – 12.05.2012

PLAST  
Salon international des matières  
plastiques et du caoutchouc  
Milan (Italie) – Tél.: +39 028 22 83 756

14.05.2012 – 18.05.2012

SAJAM TEHNIKE – TECHNICAL FAIR  
Belgrade (Serbie) – Tél.: +381 11 26 55 555

30.05.2012 – 02.06.2012

SUBCONIST  
Istanbul (Turquie) – Tél.: +90 212 46 57 474

06.06.2012 – 07.06.2012

ESPACE LASER  
Salon des matériels et  
techniques laser pour l'industrie  
Mulhouse (France) – Tél.: +33 3 88 65 54 10

### août 2012

PROCEED  
Salon professionnel de la  
sous-traitance, de la fourniture et  
des services Industriels  
Metz (France) – Tél.: +33 3 833 71 326

### CONSTRUCTION

02.05.2012 – 06.05.2012

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

### LOGISTIQUE ET EMBALLAGE

08.05.2012 – 10.05.2012

SMT/HYBRID/PACKAGING  
Salon professionnel international et  
conférence sur l'intégration de systèmes dans  
le domaine de la microélectronique  
Nuremberg (Allemagne) – Tél.: +49 711 619 46 79

22.05.2012 – 25.05.2012

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

08.06.2012 – 10.06.2012

MOZNEGOCIOS  
Maputo (Mozambique)  
Tél.: (+258) 21 430272

25.08.2012 – 30.08.2012

INPAK  
Gornja Radgova (Slovénie)  
Tél.: +386 2 5642100

**ENVIRONNEMENT ET ENERGIE  
(RENOUVELABLES) – INDUSTRIE  
SOLAIRE – GESTION DE DECHETS****07.05. – 11.05.2012**

IFAT ENTSORGA  
Salon leader mondial de la gestion de l'eau,  
des eaux usées, des déchets et des matières  
premières secondaires  
Munich (Allemagne) – Tél.: +49 89 949 20 285

**09.05.2012 – 11.05.2012**

Solarexpo – Greenbuilding  
Vérone (Italie) – +39 0439 84 98 55

**15.05.2012 – 18.05.2012**

ÖKOTECH  
Budapest (Hongrie) – Tél.: +36 1 26 36 091

**13.06.2012 – 15.06.2012**

INTERSOLAR EUROPE  
Salon professionnel de l'économie solaire  
Munich (Allemagne) – Tél.: +49 761 38 81 02

**IMMOBILIER ET INVESTISSEMENT****23.05. – 24.05.2012**

REAL VIENNA  
Vienne (Autriche) – Tél.: +43 1 72 72 00

**INDUSTRIE AUTOMOBILE****24.05. – 03.06.2012**

AUTOMOVIL  
Madrid (Espagne) – Tél.: +34 91 72 23 000

**02.06. – 10.06.2012**

AMI – AUTO MOBIL INTERNATIONAL  
Leipzig (Allemagne) – Tél.: +49 341 678 0

**13.06.2012 – 14.06.2012**

Forum de l'Industrie Automobile GR Business Days  
Luxembourg (Luxembourg)  
Tél.: +352 42 39 39-370

**Août 2012**

PROCEED  
Salon professionnel de la sous-traitance,  
de la fourniture et des services industriels  
Metz (France) – Tél.: +33 3 833 71 326

**RECHERCHE & DEVELOPPEMENT****18.06. – 22.06.2012**

ACHEMA  
World Exhibition Congress –  
Chemical Engineering –  
Environmental Protection – Biotechnology  
Francfort/Main (Allemagne) – Tél.: +49 69 75 64 0

**AERONAUTIQUE & AEROSPATIAL****09.07. – 15.07.2012**

Farnborough International Airshow  
Farnborough (Grande-Bretagne)  
Tél.: +44 1252 532800

pays, chacun a relevé le fait qu'il était important d'unir ses efforts pour faire entendre ses voix et défendre ses intérêts face à d'autres états membres de l'Union européenne plus grands.

Lors de la Table Ronde, la délégation néerlandaise était représentée par S.E.M. Maxime Verhagen, minis-



© 2012 SIP/Luc Deflorenne

**S.M. la Reine des Pays-Bas et S.A.R. le Grand-Duc héritier; Étienne Schneider, ministre de l'Économie et du Commerce extérieur; Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de commerce; Maxime Verhagen, Vice-premier ministre, ministre des Affaires économiques, de l'Agriculture et de l'Innovation; Michel Wurth, président de la Chambre de commerce**

tère de l'Économie, de l'Agriculture et de l'Innovation, et par Bernard Wientjes, président de la Confédération de l'Industrie et des Employeurs VNO-NCW, ainsi que par de grandes entreprises néerlandaises telles que Royal BAM, VanDrie Group, Ecofys, Ernst & Young, FloraHolland, ING Group, Philips Benelux et Randstad Holding. La délégation économique luxembourgeoise était présidée par S.E. M. Etienne Schneider, ministre

de l'Économie et du Commerce extérieur, Michel Wurth, président de la Chambre de Commerce et Robert Dennewald, président de la FEDIL – Business Federation Luxembourg, et incluait les représentants des importantes entreprises, fédérations et associations luxembourgeoises.



© 2012 SIP/Luc Deflorenne, tous droits réservés

**Rencontre entre chefs d'entreprises (CEO) néerlandais et luxembourgeois en présence de S.M. la Reine des Pays-Bas et de S.A.R. le Grand-Duc héritier. Sujet: «Strengthening business climate in Europe»**

# Official Mission to Lebanon and Project Lebanon

**T**he Chamber of Commerce of the Grand Duchy of Luxembourg, in close cooperation with the Ministry of the Economy and Foreign Trade and the Agency “Luxembourg for Business”, will organize a multi-sectoral mission to Lebanon. The delegation will be led by the Minister of the Economy and Foreign Trade, Mr. Etienne Schneider, and will stay in Beirut from 4<sup>th</sup> of June until 7<sup>th</sup> of June. During this visit Luxembourg will also have for the 3<sup>rd</sup> consecutive time a National Pavilion at the “Project Lebanon” trade fair. Over 500 exhibitors from more than 25 countries will display their products and services for this 17<sup>th</sup> and largest edition of the fair, where international, regional and local suppliers of the construction industry will converge.

Lebanon now experiencing an extended period of peace, it is focused on returning its social and business infrastructure to that of a sophisticated Mediterranean country, based on a free-market economy and a business oriented environment. The Lebanese economy is service-oriented with main growth sectors including finance and tourism. There are no restrictions on foreign exchange or capital movement, bank secrecy is strictly enforced



Beyrouth, Liban

and the government does not restrict foreign investment. The 1975-90 civil war seriously damaged Lebanon’s economic infrastructure, cut national output by half, and derailed the country’s position as a Middle Eastern distribution centre and banking hub. Following the civil war, Lebanon rebuilt much of its war-torn physical and financial

infrastructure by borrowing heavily – mostly from domestic banks. While the unrest in neighboring Syria slowed economic growth in 2011 to 1.5 % after four years of 8 % average growth, the Cabinet endorsed in September 2011 a bill that would provide \$1.2 billion in funding to improve Lebanon’s electricity sector. ■

For further information about the upcoming mission and the “Project Lebanon”, please feel free to contact  
Jean-Claude Vesque – Tel.: (+352) 42 39 39-311  
E-mail: [jean-claude.vesque@cc.lu](mailto:jean-claude.vesque@cc.lu)



centre national de formation professionnelle continue [www.cnfpc.lu](http://www.cnfpc.lu)

Parmi d’autres cours de formation continue nous offrons des cours spéciaux dans les domaines suivants :

- CAD
- Chariot élévateur, pont roulant, nacelle, transgerbeur
- Electrotechnique : Système KNX / EIB
- Soudage tous niveaux
- Usinage métallique

Contact : [www.cnfpc.lu](http://www.cnfpc.lu) • [info@cnfpc.lu](mailto:info@cnfpc.lu) • tél. : 55 89 87 • fax : 55 93 25



## Fit4fairs

# Les clés d'une participation réussie!

## 1<sup>er</sup> volet, Stratégie, Planification et Financement



(de g. à d.) Niels Dickens, Chambre de Commerce; Gaëtan Lachapelle, Promosalons; Sabrina Sagramola, Chambre de Commerce; Pierre Hermant, Febelux; Hans-Jörg Klecha, It's Fair Agency Tradeshows & Marketing et Simone Joachim, Office du Ducroire

Le 26 mars 2012 s'est déroulé dans les locaux de la Chambre de Commerce, le 1<sup>er</sup> volet d'un cycle complet de trois conférences sur le thème «Fit4 Fairs: Stratégies pour une participation réussie aux salons professionnels à l'étranger». Outre soutenir et sensibiliser les PME à cette démarche, le but visé est de permettre aux entreprises participantes, au terme de ce cycle de formation, de mettre en œuvre une stratégie globale afin de réussir et rentabiliser leur participation aux salons professionnels à l'étranger. Ainsi, pour la première de ces manifestations, la Chambre de Commerce a axé le Volet I de cette formation sur la stratégie, la planification et le financement des foires et salons professionnels.

Organisée dans le cadre du projet européen «b2fair – Business to Fairs» et conduite à l'initiative de l'Enterprise Europe Network – Luxembourg de la Chambre de Commerce du Grand – Duché de Luxembourg (EEN), cette initiative s'inscrit dans une approche délibérée d'ouverture des PME vers les marchés internationaux. Elle entend ainsi contribuer au développement international des entreprises luxembourgeoises et favoriser au mieux l'expansion de leurs activités sur les marchés étrangers.

Dans cette perspective, participer aux foires et salons spécialisés, constitue pour les PME et les start-ups un tremplin unique vers la scène internationale. Garantir une participation réussie exige cependant une préparation rigoureuse de chaque étape, en amont.

Après le mot de bienvenue prononcé par Sabrina Sagramola, gérant de l'EEN-Luxembourg, M. Hermant, président de Febelux, Association des organisateurs de foires et salons en Belgique et au Luxembourg a, lors d'une allocution d'ouverture, exposé les grandes lignes de ce que devrait constituer un plan stratégique des entreprises en vue d'optimiser leur participation aux salons professionnels à l'étranger.

À l'instar d'autres orateurs, M. Hermant estime qu'à la différence d'autres médias, les foires et salons professionnels offrent un avantage unique: combiner de manière simultanée et en un seul lieu toutes les actions marketing, qu'il s'agisse de la recherche de nouveaux clients, de la présentation des produits, de nouer de nouvelles relations d'affaires et surtout de construire une relation «face to face», tant avec les clients qu'avec les concurrents.

En amont de la manifestation, il considère que la mise en place d'une

«checklist» dans le cadre d'une stratégie de communication et de marketing d'une entreprise est un passage obligé. Celle-ci doit inclure la définition et l'établissement d'objectifs prioritaires à cibler et l'identification de manière quantifiée des moyens y compris financiers pour y parvenir. Environ six mois après la manifestation, il est aussi indispensable pour l'entreprise de procéder à une évaluation des résultats obtenus.

M. Gaëtan Lachapelle, délégué Belgique et Luxembourg auprès de *Promosalons*, dédié à l'organisation de salons professionnels et d'événements internationaux en France et qui bénéficie d'un rayonnement international, s'est exprimé quant à lui sur le thème «Les salons professionnels, internationaux, un passeport pour l'export!».

Dégageant huit bonnes raisons de participer à un salon professionnel, celui-ci a insisté sur le fait que l'entreprise doit dans le cadre de cette démarche se doter de moyens adéquats. Par exemple, la prospection exige de recueillir au minimum les coordonnées des visiteurs du stand en vue d'en assurer le suivi et au mieux, afin d'optimiser une présence sur une foire/un salon, de prévoir des rencontres planifiées au préalable sous la conduite de la personne

la plus apte à finaliser une commande. Pour augmenter les ventes, il recommande de créer des animations sur le stand et de proposer des offres «spécial salon». Afin de fidéliser la clientèle, l'entreprise doit *avant le salon*:

- communiquer sa participation à ses clients afin d'optimiser sa visibilité et organiser des animations sur le site et en vue de se positionner sur le marché;
- s'attacher à présenter les nouveaux produits et services de son «core business» et, pour développer son image et sa notoriété;
- adopter une communication adaptée (activer son réseau, choisir judicieusement l'architecture et l'emplacement du stand sur le salon, décliner la charte graphique) et,
- s'assurer la présence de produits phares ou de publicités dans un catalogue.

Enfin, dans le but de fidéliser les contacts obtenus, il est important de veiller à pérenniser sa participation en assurant à l'avenir une présence sur des foires ou salons du même type.

Hans-Jörg Klecha, directeur général de «It's Fair Agency Tradeshows & Marketing» dans le cadre d'une présentation intitulée «De la sélection de vos foires à l'analyse coûts/bénéfices de votre participation sur un salon professionnel», a insisté sur l'importance pour l'entreprise de s'informer sur le marché qu'elle entend cibler (canaux de distribution, groupes d'acheteurs et de produits, gamme de prix), de connaître ses évolutions, de déceler les tendances afin de découvrir des innovations. En particulier, l'analyse coûts-bénéfices devrait permettre d'identifier les coûts et supports économisés grâce à une participation de ce type.

Simone Joachim, secrétaire générale de l'Office du Ducroire, a elle présenté un catalogue des différentes aides offertes par l'Office du Ducroire aux exposants luxembourgeois désireux de participer à des foires et salons spécialisés à l'étranger ainsi que la procédure applicable. Agissant comme un Guichet unique pour les exportateurs, l'Office vise à promouvoir les exportations luxembourgeoises, soit au moyen d'aides financières à l'exportation durant la phase de prospection, soit en proposant une assurance-crédit destinée à couvrir



**La participation aux salons constitue pour les PME et les start-ups un tremplin vers la scène internationale**

les risques à l'exportation, durant toute la phase d'exécution des commandes.

Enfin, Niels Dickens, gérant adjoint de l'EEN Luxembourg, conseiller auprès du Département International de la Chambre de Commerce a présenté les différents services proposés par la Chambre de Commerce aux PME désireuses de s'orienter à l'International: stands collectifs, visites accompagnées et les bourses de contacts internationales, dans le cadre desquelles s'inscrit le concept de *b2fair*. Cet événement de matchmaking est une plate-forme de rencontres professionnelles qui permet aux exposants de trouver rapidement de nouveaux partenaires d'affaires de qualité, en gagnant du temps et de l'argent.

C'est d'ailleurs à l'occasion des «Journées de la Grande Région 2012», journées business-to-business qui se tiendront les 13 et 14 juin prochains à Luxembourg dans les locaux de Lux expo avec pour but de stimuler la compétitivité et la croissance des PME au sein de la Grande Région et au-delà, que la Chambre de Commerce organisera, entre autres prestations, une bourse de contacts *b2fair*.

Les deux autres volets du cycle conférences qui se tiendront respectivement les 24 mai et le 28 septembre prochains. Ces volets aborderont respectivement les thèmes «Marketing et Communication» et «Follow-up et Mesures d'impact de l'opération». ■



**A l'issue de la manifestation, un cocktail a donné l'occasion à chacun d'enchaîner sur des discussions plus informelles autour du thème de la conférence**



## Helpdesk REACH&CLP Luxembourg

# Avez-vous déjà effectué l'inventaire des produits chimiques que vous achetez?



Le Helpdesk REACH&CLP Luxembourg a mis à jour l'outil informatique «REACH Excel Tool» pour vous aider à réaliser votre inventaire de produits chimiques et à identifier vos obligations dans le cadre de REACH (règlement (CE) N°1907/2006 relatif à l'enregistrement,

l'évaluation, l'autorisation et les restrictions des substances chimiques).

«REACH Excel Tool» est un outil simple et fonctionnel composé d'un fichier MS Excel® vous permettant de collecter vos données et d'un Guide interactif pour vous orienter et vous aider à :

- identifier le statut de votre entreprise par rapport à REACH pour chaque produit chimique et les obligations qui en découlent,
- assurer le suivi de vos fournisseurs et anticiper les potentielles ruptures d'approvisionnement,
- gérer le suivi des Fiches de Données de Sécurité et vérifier si les scénarios d'exposition couvrent vos utilisations et celles de vos clients,

- communiquer le suivi réglementaire réalisé aux autorités de contrôle et aux clients,
- détecter un potentiel d'amélioration pour la protection de la santé, de l'environnement ou de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Cet outil est téléchargeable gratuitement, en français et en allemand, sur le site Internet [www.reach.lu](http://www.reach.lu).

Pour en savoir plus, venez rencontrer notre service national d'assistance technique au Forum de la Sécurité et de la Santé au travail, le 24 avril 2012 (entrée libre sur inscription, [www.securite-sante.lu](http://www.securite-sante.lu)).

## BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires

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

- Le partenariat commercial;
- Le partenariat industriel;
- Le partenariat technologique;
- Les formes participatives de partenariat.

Pour faire face à de nouveaux marchés et à la concurrence, le partenariat apparaît comme étant une des solutions pouvant permettre à toute PME/PMI disposant de moyens limités face à de grandes entreprises de devenir une entreprise concurrente non négligeable sur le marché européen, voire mondial. Il s'agit de réaliser à plusieurs ce qui

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

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

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

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

### Enterprise Europe Network – Luxembourg

Tél.: (+352) 42 39 39-333

Fax: (+352) 43 83 26

E-mail: [een@cc.lu](mailto:een@cc.lu)

## OFFRES DE COOPERATION

- 1 Société anglaise, spécialisée dans l'import et la vente en gros de bijoux, sacs à main et accessoires de mode au design " british", recherche des distributeurs (EEN-20120327022)
- 2 Société croate, spécialisée dans la production, l'installation et la maintenance, active dans le secteur des énergies alternatives et renouvelables, recherche un intermédiaire commercial ou un partenaire pour créer une joint venture. Elle offre également ses services de sous-traitance (EEN-20120313028)
- 3 Société espagnole, spécialisée dans la conception et la production de pièces mécaniques, recherche un intermédiaire commercial en Europe (EEN-20120313029)
- 4 Société russe, spécialisée dans la publication de livres illustrés pour les enfants âgés de 1 à 10 ans, recherche des investisseurs ainsi que des partenaires pour créer une joint venture (EEN-20120313001)
- 5 Société polonaise, spécialisée dans la distribution de vêtements de travail, d'appareils de chauffage, de sanitaires, de cosmétiques et de produits d'entretien, recherche des distributeurs et des intermédiaires commerciaux pour la vente de ses produits en Europe (EEN-20120308024)
- 6 Société italienne, spécialisée dans les TIC et en cours de création d'une start-up orientées vers les réseaux sociaux et plateformes SaaS (Software as a Service) dans le secteur du fitness, recherche des partenaires intéressés par son projet et est prête à financer ces partenariats grâce à des joint-ventures, fusions ou acquisitions d'une part de la société (EEN-20120312045)
- 7 Société autrichienne, spécialisée dans la production de logiciels intelligents permettant d'augmenter l'efficacité des infrastructures d'énergie, recherche une coopération à long terme avec des stations hydro-électriques. Elle est d'abord intéressée par la vente de ses logiciels à des sociétés européennes et propose également un suivi-conseil en tant que sous-traitant afin de les aider à optimiser leur production d'énergie (EEN-20120312038)
- 8 Société française, spécialisée dans la production de capteurs et d'instruments pour le contrôle et l'analyse des fluides, recherche des opportunités de fusion et d'acquisition d'autres compagnies européennes évoluant dans le même domaine (EEN-20120312017)
- 9 Société slovaque, spécialisée dans la production de briquettes en bois écologiques à fort pouvoir calorifique et de palettes certifiées aux normes EU, recherche des distributeurs (EEN-20120312016)
- 10 Société belge, spécialisée dans le développement de systèmes intégrés on-line de gestion des frais de voyage et des dépenses professionnelles, recherche des intermédiaires commerciaux en Europe (EEN-20120302023)
- 11 Société tchèque, spécialisée dans les chantiers de construction, le terrassement, les travaux de peinture et de vernissage, propose ses services de sous-traitance (EEN-20120309004)
- 12 Société serbe, spécialisée dans l'offre de logements pour les entreprises et autres partenaires d'affaires, recherche des partenariats avec divers agents afin d'offrir ses services à divers clients (EEN-20120307030)

### BON DE COMMANDE – BOA – Merkur Avril 2012 • à remplir en lettres majuscules (toutes les mentions sont obligatoires)

Entreprise : \_\_\_\_\_

Numéro au RCS : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal/localité : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Fax : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

1     2     3     4     5     6

7     8     9     10     11     12

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

**Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg**

Département International

**Enterprise Europe Network – Luxembourg**

L-2981 Luxembourg

Tél. : (+352) 42 39 39-373 • Fax : (+352) 43 83 26

E-mail : een@cc.lu

# Textes européens publiés du 29 février au 10 avril 2012

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

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

Pour obtenir un ou plusieurs des documents listés, il vous suffit de nous retourner le bon de commande en

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

## Communications publiées du 29 février au 10 avril 2012

- |   |              |   |
|---|--------------|---|
| 1 | 2012/C 70/05 | Rapport conjoint du Conseil et de la Commission sur la mise en œuvre du cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation («ducation et formation 2020») — Education et formation dans une Europe intelligente, durable et inclusive |
| 2 | 2012/C 74/01 | Avis du Contrôleur européen de la protection des données sur la proposition de règlement du Conseil relatif à la coopération administrative dans le domaine des droits d'accise   |

## Décisions publiées du 29 février au 10 avril 2012

- |   |             |  |
|---|-------------|--|
| 3 | 2012/135/UE | Conclusions sur les meilleures techniques disponibles (MTD) dans la sidérurgie, au titre de la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux émissions industrielles |
| 4 | 2012/243/UE | Etablissement d'un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique  |

## Directive publiée du 29 février au 10 avril 2012

- |   |           |   |
|---|-----------|---|
| 5 | 2012/7/UE | Modifiant de l'annexe II, partie III, de la directive 2009/48/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la sécurité des jouets, pour l'adapter au progrès technique |
|---|-----------|---|

## Règlements publiés du 29 février au 10 avril 2012

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| 6 | 206/2012 | Application de la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil concernant les exigences d'éco-conception applicables aux climatiseurs et aux ventilateurs de confort |
| 7 | 260/2012 | Exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009   |
| 8 | 249/2012 | Exigences pour la réception de la plaque réglementaire des véhicules à moteur et de leurs remorques   |

### BON DE COMMANDE – Textes européens – Merkur Avril 2012 • à remplir en lettres majuscules

Entreprise : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal/localité : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Fax : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Nous souhaitons recevoir les textes législatifs suivants :

en français     en allemand

en anglais     autre (à préciser) \_\_\_\_\_

1     2     3     4     5

6     7     8

**Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg**

Département International

**Enterprise Europe Network – Luxembourg**

L-2981 Luxembourg

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

E-mail : een@cc.lu



# Journée Portes Ouvertes 2012

Samedi 12 Mai de 9h00 à 17h00

Découvrez le centre de formation, rencontrez les apprentis et les formateurs.

ArcelorMittal au Luxembourg offre une formation DAP sous contrat d'apprentissage dans les métiers de :

- **mécanicien industriel et de maintenance,**
- **électronicien en énergie,**
- **mécatronicien,**

sous la forme d'une formation théorique (Lycée Technique d'Esch) et pratique (ateliers du Centre de Formation à Differdange et stages en usines).

## Pourquoi choisir cet apprentissage ?

- taux global de réussite de 92 % toutes filières et années de formation confondues depuis dix ans,
- 90 jours de formation supplémentaires au total sur les trois années du cursus,
- une préparation aux examens régulière et progressive,

- un souci omniprésent relatif aux conditions de travail en sécurité,
- grande importance accordée aux applications pratiques,
- une équipe d'instructeurs expérimentés régulièrement formés au progrès technique.

## Conditions d'admission

- réussite d'une classe de 9<sup>e</sup> théorique ou de 9<sup>e</sup> polyvalente,
- admission en 2<sup>e</sup> ou en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage sur dossier en cas de réussite d'une classe de 10<sup>e</sup> resp. de 11<sup>e</sup> du cycle moyen de l'enseignement secondaire technique.

## Inscriptions

- du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00,
- pendant la journée «Portes Ouvertes» ou sur rendez-vous.

## Adresse

ArcelorMittal Centre de Formation  
Rue Emile Mark | L-4503 Differdange  
T. 5820 2960 ou 5820 2970

**L'Apprentissage =  
la garantie d'un  
avenir professionnel**

## Remise des certificats en Management d'entreprise pour cadres et dirigeants



La Luxembourg School for Commerce (LSC) a remis des certificats de compétence professionnelle aux lauréats de la formation «Management d'entreprise pour cadres et dirigeants»

Le lundi 27 février 2012, la Luxembourg School for Commerce (LSC) a organisé la remise des certificats de compétence professionnelle aux lauréats de la formation «Management d'entreprise pour cadres et dirigeants». La formation «Management d'entreprise pour cadres et dirigeants» est née d'une collaboration entre la Luxembourg School for Commerce (LSC), l'Institut Universitaire International Luxembourg (IUIL) et HEC ULg Management School Université de Liège en 2003. Depuis, 81 candidats ont suivi ce programme modulaire de perfectionnement à la gestion et d'appui au développement des entreprises qui cible plus particulièrement les acteurs décisionnaires.

Lors de leurs allocutions, Jean Junck, membre du comité de direc-

tion de la LSC, Diane Durinck, directeur adjoint de l'IUIL et Jean Tondeur, directeur Marketing HEC Liège Executive School ont vivement félicité les candidats pour leur assiduité et ténacité tout au long de cette formation. Ils ont relevé l'investissement en temps en marge du travail quotidien pour suivre les différents modules combinant apports théoriques et études de cas, pour rédiger un projet d'entreprise directement en lien avec leur situation de travail et celle de leur entreprise, et finalement pour saisir l'opportunité de se faire accompagner individuellement dans la réalisation du projet d'entreprise par des experts professionnels. Jean Tondeur a remercié les candidats pour leur participation active et interactive et a salué l'effet de réseautage qui s'est créé au sein du groupe.

Les candidats, quant à eux, se sont montrés plus que satisfaits de la haute qualité de l'enseignement dispensé au sein des différents modules, de la plus-value qu'apporte cette formation à leurs missions au sein de leur entreprise et de la cohérence qui régnait parmi eux.

A partir du deuxième semestre 2012, la LSC organisera une session restructurée du programme qui s'intitulera «Maîtrise en management pour cadres et dirigeants». Cette nouvelle session s'attachera à élargir la vision du management en invitant les participants à prendre de la hauteur tout en leur fournissant des outils-clés. A l'issue de cette session un «Business Game» préparera les candidats à leurs rôles et missions de gestionnaires d'entreprise.

### PwC's Academy

[www.pwccademy.lu](http://www.pwccademy.lu)



- **Des formations** pratiques et orientées métier,
- **Des formateurs** experts dans leur domaine de compétence technique ou comportementale,
- **Des clients** qui apprécient l'impact positif généré par nos formations,
- **Des participants** activement engagés dans leur processus d'apprentissage.

## La formation d'initiation à la gestion d'entreprise: un véritable succès

L'initiation à la gestion d'entreprise et la découverte des techniques principales pour pouvoir se lancer dans l'entrepreneuriat, tels sont les objectifs de la nouvelle formation accélérée du commerçant. Cette formation d'initiation à la gestion d'entreprise lancée par la Luxembourg School for Commerce (LSC) en octobre 2011, a été développée en collaboration avec l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce et en partenariat avec l'Institut Universitaire International Luxembourg (IUIL). Le succès et la qualité de cette formation a incité pas moins de 200 participants en seulement trois mois à s'inscrire aux cours.

Depuis la réforme du droit d'établissement pour commerçants, le pas vers l'indépendance a été simplifié. L'enjeu étant de créer de nouvelles opportunités pour son avenir professionnel et de se lancer dans l'entrepreneuriat. La nouvelle loi du 2 septembre 2011 qui régleme l'accès aux professions de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales a limité les exigences de qualifications professionnelles pour les commerçants et c'est dans ce contexte que la LSC, l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce et l'IUIL ont élaboré en étroite concertation une nouvelle formation d'initiation à la gestion d'entreprise. Le nouveau programme, conçu de manière à placer les participants dans des conditions de travail **aussi proches** que **possible** de la réalité, cible non seulement les candidats qui ne disposent pas des qualifications professionnelles requises par le droit d'établissement, mais également des candidats qui ne disposent pas de toutes les compétences nécessaires à la gestion d'entreprise. Afin de rester proche du terrain, les cours sont dispensés par des collaborateurs de la



**En trois mois, le succès et la qualité de la formation accélérée du commerçant a enregistré quelque 200 participants**

Chambre de Commerce et des professionnels expérimentés.

La vente d'un produit et le positionnement d'une entreprise par rapport à la concurrence, la gestion d'une équipe ou encore la gestion des comptes, ne représentent qu'une partie des sujets introduits lors des cours. En seulement 40 heures, les participants se voient formés aux matières indispensables à la création d'entreprise, telles que les techniques du marketing-management, la comptabilité et la gestion financière, le management organisationnel aux particularités juridiques en passant par la fiscalité.

Dans une ambiance interactive, favorisant l'échange d'idées entre formateurs et candidats, cette formation apporte une réelle valeur ajoutée, de

nouvelles idées et des pistes de réflexion à tous les candidats.

La formation est offerte sous deux modes différents: soit en cours du jour sur une semaine, soit en cours du soir, répartis sur cinq semaines.

Enfin, la LSC propose également dans le cadre de son programme «LSC Entrepreneurship» une formation de perfectionnement en gestion d'entreprise. A travers cette formation elle cible des personnes souhaitant approfondir leurs connaissances dans les matières liées à la gestion d'entreprise.

Les prochaines sessions se dérouleront à partir du 9 juin 2012 et les inscriptions peuvent se faire en ligne via le site [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu).

Pour plus de renseignements, veuillez contacter la Luxembourg School for Commerce, Muriel Morbé, conseillère en formation – Tél.: (+352) 42 39 39-220 -E-mail: [muriel.morbe@lsc.lu](mailto:muriel.morbe@lsc.lu)



## LSC Progress

## 401 lauréats récompensés



401 lauréats ont été honorés en présence de Mady Delvaux-Stehres, ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle

Le lundi 26 mars 2012, la Luxembourg School for Commerce (LSC) a organisé la remise officielle des certificats de réussite aux lauréats des formations du programme «LSC Progress».

A cette occasion, 401 lauréats ont été honorés en présence de Mady Delvaux-Stehres, ministre de l'Éduca-

tion nationale et de la Formation professionnelle.

Du développement des ressources humaines à la gestion comptable et financière, du droit à la fiscalité, des langues à l'économie, les candidats à cette remise des certificats se sont initiés, voire même perfectionnés dans des matières diverses.

Lors de son allocution de bienvenue, Gérard Eischen, directeur a.i. de la LSC, a tout d'abord félicité les lauréats pour leur réussite aux examens. Il a souligné que le fait de suivre des formations en dehors des heures de travail régulières, nécessite non seulement beaucoup de persévérance, mais aussi une discipline exemplaire.

Il a aussi profité de l'occasion pour remercier les participants de la confiance dont ils témoignent à l'égard des services proposés par la LSC. En effet, un grand nombre des lauréats suit régulièrement des formations auprès de la LSC, ce qui démontre la qualité de l'offre.

Madame la ministre Mady Delvaux-Stehres a mis l'accent sur les possibilités et perspectives que la formation continue offre aux candidats. Le développement des qualifications professionnelles face aux évolutions de l'économie luxembourgeoise sont des facteurs importants permettant de s'imposer sur un marché de l'emploi de plus en plus compétitif. Madame la ministre a aussi rappelé que pour toutes les formations, les entreprises peuvent bénéficier d'une aide financière de l'Etat en introduisant une demande auprès du ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle pour l'ensemble des mesures de formation réalisées.

Les salariés, de leur côté, peuvent avoir recours au congé individuel de formation, qui leur permet de participer aux formations ou de préparer les examens des formations éligibles.

Plus d'informations sur: [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu), tél.: 42 39 39 220; e-mail: [info@lsc.lu](mailto:info@lsc.lu)



Tel. 26 54 38 39  
www.MoniqueFollmannFohl.com

- Wertorientiertes Management
- Change & Werte Coaching
- Change Management
- Qualitäts-Management
- Projekt- u. Prozess-Management
- Team u. Mitarbeiterentwicklung
- Kommunikation u. Beziehungsmanagement
- Global Health Consulting
- Gesundheitsförderung
- Stress- u. Burnoutprävention
- Encouragement & Ressourcement





# Devenez partenaire de l'Armée luxembourgeoise pour vos recrutements et la formation de vos apprentis



Chaque année, quelque 140 soldats volontaires quittent le service actif en ayant acquis des compétences techniques et des qualités comportementales reconnues. Ils peuvent constituer pour votre entreprise un vivier de candidats formés, motivés et prêts à s'investir.

## Des profils adaptés et ciblés.

Le Service de reconversion de l'Armée peut :

- vous aider à recruter des jeunes caractérisés par :
  - un esprit de cohésion et un sens de la hiérarchie,
  - un sens affirmé de leurs obligations,
  - une rigueur dans l'exécution des travaux leur confiés ;
- vous mettre en relation avec des candidats à un emploi dans les domaines tels que :
  - la Sécurité    - le Transport    - le Social    - la Santé;
- vous mettre en relation avec un candidat-apprenti dans des métiers et professions tels que :
  - Agent administratif et commercial, Agent de voyages, Auxiliaire de vie, Cuisinier, Dessinateur de bâtiment, Informaticien, Mécanicien industriel, Mécatronicien, ...
  - Boulanger-pâtisseries, Carrossier, Electricien, Instructeur de la conduite automobile, Instructeur de natation, Magasinier, Mécatronicien d'autos et de motos, Menuisier, ...
  - Fleuriste, Jardinier, ...

## Notre offre de service

- une diversité de profils
- des candidats préparés au travers d'un procès validé (information, orientation, définition puis validation d'un projet professionnel, candidatures avec appréciations, ...)
- une proposition de profils adaptés à vos besoins et vos exigences
- des facilités de recrutement et de formation permettant à l'entreprise et au soldat volontaire une intégration en entreprise ou dans l'apprentissage dans les meilleures conditions, telles qu':
  - une Période d'Adaptation en Entreprise    une Période de Formation en Entreprise

## Contactez le Service de Reconversion

- Vous recherchez un profil particulier ?
- Vous souhaitez avoir plus d'informations sur le dispositif de reconversion ?
- Vous voulez présenter votre entreprise et entrer en contact avec les soldats volontaires :

**le 23 mai 2012  
à la Journée de Rencontre entre  
Militaires et Entreprises  
au Centre militaire à Diekirch**

Appelez le numéro : 26 848 218  
ou par mail : robert.kohnen@armee.etat.lu



**LETZEBUERGER ARMEI**  
www.armee.lu - info@armee.lu

LSC – Editions Kluwer

## Grande affluence à la conférence sur l'actualité fiscale

La Luxembourg School for Commerce, en étroite collaboration avec les Editions Kluwer, a organisé une conférence portant sur l'actualité fiscale au Grand-Duché de Luxembourg qui s'est tenue le 8 mars 2012 dans les locaux de la Chambre de Commerce. Comme chaque année, cette conférence sur l'actualité fiscale au Grand-duché a attiré un grand nombre de professionnels du monde économique de la place. En effet c'était l'occasion pour les participants de se tenir informés de l'actualité au regard des pratiques administratives et des nouveautés législatives et réglementaires. La première partie de la conférence avait pour but de présenter les évolutions récentes en matière de fiscalité directe avec notamment les derniers développements en matière de prix de transfert et d'échange d'information sur demande, les toutes premières jurisprudences luxembourgeoises ont d'ailleurs



**Bruno Gasparotto, Principal TVA au sein de l'étude Arendt & Medernach**

été commentées par l'orateur, Alain Goebel, Associé Tax au sein de l'étude Arendt & Medernach. En seconde partie, Bruno Gasparotto, Principal TVA au sein de l'étude Arendt & Medernach, a présenté de manière succincte et pragmatique les différentes réformes entreprises en matière de TVA. Ainsi a-t-il abordé les notions telles que les grou-



**Alain Goebel, Associé Tax au sein de l'étude Arendt & Medernach**

pements autonomes de personnes, les eBooks, la zone franche avant de se lancer dans un commentaire succinct des principales décisions de la Cour de justice de l'Union européenne portant sur la TVA. Les participants à cette conférence n'ont pas manqué de poser leurs questions aux orateurs.

Les présentations sont téléchargeables sur: [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu).

A paraître dans ACE (Avril 2012): Article portant sur la notion de transmission d'une universalité totale ou partielle de biens (affaire C-444/10 Schriever, 10 novembre 2011).

Contact: Viviane Habimana, gestionnaire de publications

Tél.: (+32) 2 300 315 – E-mail: [viviane.habimana@kluwer.be](mailto:viviane.habimana@kluwer.be)

Vu le succès de notre formation-pilote et l'intérêt croissant des entreprises pour le thème de l'égalité et de la diversité au travail, nous avons le plaisir de vous annoncer la réédition de notre

### NOUVELLE FORMATION INTER-ENTREPRISES :

« Agir et réagir comme consultant(e) en égalité et diversité au travail »

qui aura lieu les 22 et 23 mai 2012 et 14 et 15 juin 2012 à Luxembourg.



H&P Training, Coaching, Consulting est un bureau de formation et de consultance luxembourgeois spécialisé dans les domaines de la communication, de la vente, du management ainsi que de l'égalité et de la diversité au travail.

Soresco sàrl – 1, Kirichenneck  
L-9990 Weiswampach

Tél. : +352 26 90 83 51  
E-mail : [info@hplux.com](mailto:info@hplux.com)

Le cycle de formation est unique au Luxembourg et s'adresse particulièrement aux responsables des Ressources Humaines, aux chargé/e/s de la diversité et aux responsables de service ou d'équipe, appelés à soutenir l'égalité de traitement et la diversité au travail.

La formation propose en courts modules pratiques sur 4 jours des moyens stratégiques et organisationnels en matière d'égalité et de diversité au travail (cadre légal, méthode d'audit, ...) et propose des outils efficaces de communication pour aider la personne de référence à agir en interne contre les discriminations, inégalités, harcèlements et risques psychosociaux en situation professionnelle.

Si cette formation vous intéresse, n'hésitez pas à nous contacter par email ou par téléphone et à visiter notre site internet [www.hplux.com](http://www.hplux.com).

## Conférence sur les «Actualités techniques et financières en matière de PME/PMI» en étroite collaboration avec l'ATEL

Pour sa 6<sup>ème</sup> édition, la Luxembourg School for Commerce (LSC) et l'Association des Trésoriers de Luxembourg (ATEL) convie à une conférence d'information portant sur les actualités techniques et financières en 2012. Lors de cette manifestation, les conférenciers présenteront des thématiques diverses dans le contexte économique, technologique et juridique actuel et plus particulièrement les principales évolutions en matière de dématérialisation, TVA, pensions complémentaires, relations bancaires et trésorerie.

La conférence est ouverte au public et s'adresse particulièrement aux ges-

tionnaires et dirigeants petites et moyennes entreprises. Elle aura lieu le jeudi 10 mai 2012 dans les locaux de la Chambre de Commerce, 7, rue Alcide de Gasperi, Luxembourg-Kirchberg et se déroulera en langue française. L'entrée est gratuite mais sur inscription, dans la limite des places disponibles.



Pour de plus amples informations sur le programme et inscriptions, veuillez consulter le site de la Luxembourg School for Commerce: [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu)

### INFPC – Observatoire de la formation

## Comment la population active perçoit-elle la formation tout au long de la vie?

Selon une enquête réalisée par l'Observatoire de la formation, deux tiers des actifs œuvrant au Luxembourg connaissent l'expression «éducation et formation tout au long de la vie». Pour eux, le meilleur moyen d'assurer son avenir professionnel est de continuer à se former après la formation initiale. D'autant que 46 % jugent insuffisantes les compétences acquises à l'école pour intégrer le marché du travail et évoluer dans sa vie professionnelle.

### Continuer à se former, c'est garantir son avenir professionnel

65 % de la population active estime que continuer à se former est le meilleur moyen d'assurer son avenir professionnel.

Vient ensuite la qualité de la formation scolaire suivie: 57 % des répondants pensent qu'une bonne formation initiale est suffisante pour garantir son devenir professionnel.

### C'est dans le cadre de l'emploi que l'on apprend le plus

Lorsqu'il s'agit de classer les «lieux d'apprentissage» où l'on a acquis le plus de compétences, 55 % des personnes interrogées citent le lieu de travail, avant l'école et la vie quotidienne. Résidents et frontaliers prétendent communément avoir le plus appris sur le lieu de travail (respectivement 51 % et 61 %). En revanche, pour 30 % des résidents, l'école est considérée comme la première place où l'on acquiert le plus de compétences, alors que seuls 18 % des frontaliers le pensent.

### L'école est nécessaire mais pas suffisante

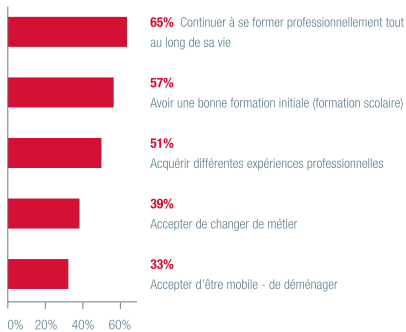
Seul un tiers des personnes enquêtées jugent que les compétences acquises à l'école suffisent pour entrer sur le marché du travail et évoluer professionnellement.

Le niveau d'études a notamment une influence sur l'appréciation des compétences acquises durant la scolarité. On



dénombrer davantage de personnes qui estiment que les compétences acquises à l'école sont suffisantes pour intégrer et évoluer sur le marché du travail parmi les actifs ayant un diplôme à visée professionnelle (CATP, CITP, CCM).

Quels sont les meilleurs moyens de garantir son avenir professionnel ?



Source : Observatoire de la formation

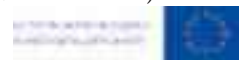
### La formation continue pour améliorer les compétences des personnes en emploi

Plus de la moitié des actifs sondés pensent que la formation s'adresse en priorité aux individus qui exercent une activité professionnelle.

Neuf sur dix voient la formation continue comme un moyen d'améliorer leurs compétences et d'accroître leur valeur sur le marché du travail ou de mieux répondre aux besoins de leur employeur.

### Neuf personnes sur dix ont déjà suivi une formation dans le cadre de leur emploi ou à titre privé

La majorité des formations sont suivies dans le cadre de l'emploi (77 %). Cependant, un actif sur dix n'a jamais participé à une formation. Durant le temps de travail, le principal obstacle à la participation à des formations est l'importance de la charge de travail (42 % des sondés).



Pour de plus amples informations sur ces données, vous pouvez consulter Formabref «La perception de l'éducation et de la formation tout au long de la vie par la population active-Partie 1» sur [www.infpc.lu](http://www.infpc.lu) ou commander gratuitement un exemplaire à [info@infpc.lu](mailto:info@infpc.lu)

INFPC

## Une nouvelle identité visuelle pour l'INFPC



La nouvelle identité reflète les valeurs de dynamisme, d'ouverture et d'unité. Pour véhiculer une image commune et optimiser la communication, les logos de l'INFPC, du portail [lifelong-learning.lu](http://lifelong-learning.lu) et de l'Observatoire de la formation ont été harmonisés.

Partenaire des entreprises pour toutes les démarches formation, l'IN-

FPC évolue avec son temps. Le nouveau logo, plus contemporain, incarne cette évolution. Le cercle symbolise l'unité et l'infini. La charte graphique modernisée et stylisée ainsi que l'harmonisation des trois logos traduisent une ambition unique: sensibiliser les entreprises et les individus au développement des compétences. Les couleurs des logos ont été conservées pour assurer la différen-

ce entre les activités de l'institut et la continuité avec les actions de communication passées.

L'année 2012 est également marquée par le vingtième anniversaire de l'INFPC, créé en 1992 dans le but de promouvoir la formation professionnelle continue. La nouvelle identité visuelle est accompagnée d'une signature «20 ans». En fin d'année, un événement rassemblera les nombreux acteurs qui ont contribué, au cours des vingt années, au développement de la formation continue au Luxembourg.

Pour plus d'informations: [www.infpc.lu](http://www.infpc.lu)

**tudor**  
PUBLIC RESEARCH CENTRE HENRI TUDOR  
Innovating together

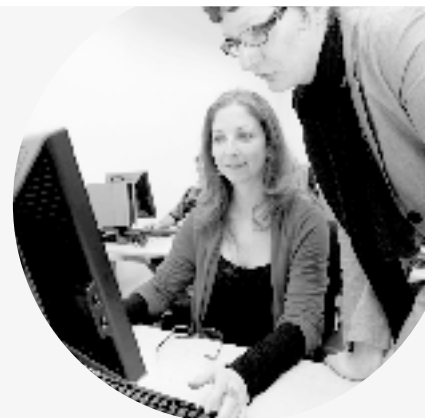
RETHINK YOUR  
PROFESSIONAL SKILLS  
THINK TUDOR

Notre Knowledge Transfer & Training Centre s'adresse aux professionnels de l'industrie manufacturière, de la construction, des écotecnologies, de la mobilité, des transports et de la logistique, de la santé, des services publics, de la finance et du capital humain.

#### SON OFFRE :

- des conférences scientifiques et professionnelles
- des cycles de formation modulaires
- des Masters
- des ateliers

Retrouvez l'agenda 2012 sur  
[www.tudor.lu/knowledgetransfer](http://www.tudor.lu/knowledgetransfer)





## RENCONTREZ LES EXPERTS

<b>LA VENTE ET LA REPRISE D'UN FOND DU COMMERCE DU SECTEUR DE L'HORECA</b> Séance d'information organisée en étroite collaboration avec la fédération Horesca	<b>07.05</b> 15h > 17h
<b>LA PROCÉDURE DE DÉPÔT ÉLECTRONIQUE AUPRÈS DU REGISTRE DE COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS</b> Séance de formation organisée en étroite collaboration avec le Registre de Commerce et des Sociétés	<b>09.05</b> 09h > 12h
<b>ACTUALITÉS TECHNIQUES ET FINANCIÈRES EN MATIÈRE DE PME/PMI</b> Conférence organisée en étroite collaboration avec l'Association des Trésoriers d'Entreprise à Luxembourg	<b>10.05</b> 09h > 14h
<b>BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: NOTFALL- &amp; KRISENMANAGEMENT</b> Conférence organisée en étroite collaboration avec s   b   management-consulting	<b>21.05</b> 14h > 17h
<b>DIE ORGANISATION DER ZUKUNFT – STRATEGIE, STRUKTUR, KULTUR</b> Conférence organisée en étroite collaboration avec Rosenberger & Partner	<b>05.06</b> 18h > 20h
<b>SCHULUNG BEZÜGLICH DER BEI DER EINREICHUNG VON JAHRESABSCHLÜSSEN BEIM HANDELS- UND FIRMIENREGISTER ANZUWENDENDEN PRINZIPIEN IM RAHMEN DES PROJEKTS EINER PLATTFORM ZUR SAMMLUNG VON FINANZDATEN (CENTRALE DES BILANS)</b> Séance de formation organisée en étroite collaboration avec le Registre de Commerce et des Sociétés	<b>07.06</b> 09h > 12h
<b>LES AIDES ÉTATIQUES DANS LE SECTEUR HORECA</b> Séance d'information organisée en étroite collaboration avec la fédération Horesca	<b>18.06</b> 09h > 12h

### PLUS D'INFOS | INSCRIPTIONS :

Luxembourg School for Commerce - LSC | L-2981 Luxembourg  
T. (+352) 42 39 39-220 | F. (+352) 42 39 39-820  
info@lsc.lu | www.lsc.lu

## CONFERENCES

## Sacred Heart University Alumni Association

## Réunion de l'Association des Anciens et conférence «Trends in ICT»



Sacred Heart University Alumni Association



Georges Muller, directeur d'artelis S.A./  
Cegecom S.A./VSE NET GmbH

**C**e mercredi 14 mars, les anciens étudiants de Sacred Heart University (Sacred Heart

University Alumni Association) se sont rassemblés autour de Georges Muller, vice-président de l'association de 2004-2009 et directeur d'artelis S.A./Cegecom S.A./VSE NET GmbH, pour une conférence au Cercle Münster Luxembourg sur le thème «Trends in ICT».

Monsieur Muller a ainsi décrit le monde ICT et l'évolution stratégique du Luxembourg dans ce secteur clef et présenté comment le gouvernement luxembourgeois avec son attitude proactive attire de nouveaux acteurs au Luxembourg. La vision et la stratégie du groupe artelis dans un marché en plein changement a été décrite et discutée ouvertement. Les challenges, mais aussi les opportunités à saisir faisaient partie de l'intervention.

Lors de cette soirée qui regroupa une trentaine d'invités, Dr. Mary Treffry (professeur du campus américain) et Dr. Alfred Steinherr et Antoine Rech,

respectivement directeur Académique et directeur associé ont témoigné de toute leur amitié et soutien à l'association des anciens, soulignant l'importance d'une communauté active et dynamique.

L'association des anciens de Sacred Heart University, qui compte à présent plus de 400 professionnels, se réunit plusieurs fois par an et invite à tour de rôle des anciens du programme MBA à faire part de leur expérience professionnelle sur un sujet précis.

Depuis 1991, date de création du campus international à Luxembourg, l'association des «Alumni» de Sacred Heart University – John F. Welch College of Business regroupe à la fois les anciens étudiants des formations MBA (Master of Business Administration) et des Certificats Professionnels. Après le succès de cette soirée une nouvelle édition sera proposée dans la deuxième partie de l'année 2012. ■

Sacred Heart University Alumni Association – John F. Welch College of Business

Tél.: (+352) 22 76 13-31 – [www.shu.lu](http://www.shu.lu) et [www.sacredheart.edu](http://www.sacredheart.edu)



# PROGRAMME DE FORMATION

## MAI – JUIN 2012

INTITULÉ	DATE	HORAIRE	PRIX
<b>MANAGEMENT, LEADERSHIP ET GESTION DES ÉQUIPES</b>			
Augmenter la performance de votre équipe par un leadership adapté	14.05 et 15.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Obtenez le meilleur de vos collaborateurs	22.05 et 23.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Pratiquez le coaching des équipes pour optimiser leur fonctionnement	24.05 et 25.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Gestern Mitarbeiter – Heute Führungskraft	07.06 et 08.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Netzwerken – Die Schlüsselkompetenz für Führungskräfte	11.06.2012	9.00 – 17.00	230 €
Savoir gérer un projet	12.06 et 13.06.2012	8.30 – 17.00	450 €
Führen ohne Vorgesetztenfunktion	25.06 et 26.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Développez de nouvelles idées pour votre entreprise en utilisant votre créativité	28.06 et 29.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>			
Elaborez un livret d'accueil du personnel	15.05 et 15.06.2012	8.30 – 17.00 et 8.30 – 12.00	350 €
<b>MÉTIER DE LA FORMATION</b>			
Faire de la formation un atout de la gestion des talents	07.06 et 08.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Conduire et gérer un projet de formation	21.06 et 22.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
<b>MARKETING, VENTE ET ACTION COMMERCIALE</b>			
Erfolgreich verhandeln: Wenn es um mehr als einen guten Preis geht	10.05 et 11.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Techniques de vente avancées pour plus de résultats	24.05 et 25.05.2012	8.30 – 17.00	450 €
L'accueil professionnel du client: la carte de visite de votre entreprise	26.06 et 03.07.2012	8.30 – 17.00	420 €
Marketing pour professions libérales	27.06.2012	8.30 – 17.00	210 €
<b>ACHAT, LOGISTIQUE ET COMMERCE INTERNATIONAL</b>			
Professionelle Einkaufsverhandlungen führen	08.05 et 09.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Maîtrisez le traitement des crédits documentaires	13.06.2012	8.30 – 17.00	210 €
Sélectionnez et évaluez les meilleures sources d'achat	26.06 et 27.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
<b>ORGANISATION ET SECRÉTARIAT</b>			
Effiziente Chefentlastung durch die qualifizierte Sekretärin	22.05 et 23.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
<b>COMMUNICATION</b>			
Trainieren Sie Ihre Schlagfertigkeit	09.05.2012	8.30 – 17.00	210 €
Le langage corporel pour améliorer votre communication	14.05.2012	8.30 – 17.00	210 €
Etre efficace dans la prise de notes et la rédaction des comptes-rendus	21.05 et 22.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Améliorez votre voix pour vous faire entendre	06.06.2012	8.30 – 17.00	210 €
<b>GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE</b>			
Analyse financière, contrôle de gestion et contrôle interne	10.05 et 11.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Trésorerie et gestion des flux financiers en entreprise	14.05 et 15.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
<b>FISCALITÉ</b>			
TVA et opérations internationales	02.05, 03.05 et 04.05.2012	8.30 – 17.00	600 €
Application de la TVA: Les 5 questions à se poser	07.05 et 08.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Aides fiscales aux entreprises	07.06.2012	8.30 – 17.00	210 €
<b>DROIT</b>			
Responsabilités juridiques du dirigeant d'entreprise	10.05.2012	8.30 – 17.00	210 €
Fin du contrat de travail	15.05.2012	8.30 – 17.00	210 €
Le recours au travail temporaire	07.06.2012	18.00 – 21.00	100 €
<b>SÉCURITÉ, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT</b>			
Mise en place et suivi du référentiel OHSAS 18001	10.05. et 11.05.2012	8.30 – 17.00	420 €
Gestion de l'agressivité	05.06.2012	8.30 – 12.30	150 €
<b>DÉVELOPPEMENT PERSONNEL</b>			
Augmenter son énergie au quotidien	11.05.2012	8.30 – 17.00	250 €
Apprenez le self-coaching pour assurer votre évolution	19.06 et 20.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Organisez vos idées avec le mind mapping	20.06 et 21.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Devenez acteur de votre carrière: construisez votre plan de développement professionnel	25.06 et 26.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Selbst-, Zeit- und Stressmanagement	27.06 et 28.06.2012	8.30 – 17.00	420 €
Durch Konzentrations- und Gedächtnistraining den komplexen Berufsalltag besser meistern	28.06, 03.07, 05.07 et 12.07.2012	18.30 – 21.00	350 €
<b>BUREAUTIQUE</b>			
Excel – Evitez les tâches répétitives avec les macro-commandes	11.05.2012	8.30 – 17.00	240 €
Word – Longs documents	11.06.2012	8.30 – 12.00	160 €
Word – Présentation élaborée des documents	11.06.2012	13.30 – 17.00	160 €
PowerPoint – Donnez de l'impact à vos visuels et transparents	20.06.2012	8.30 – 17.00	240 €
Access – Perfectionnement	26.06 et 27.06.2012	8.30 – 17.00	440 €
<b>LANGUES</b>			
Perfectionnement en expression française – Vocabulaire et orthographe	22.05 et 28.06.2012	13.00 – 14.30	210 €

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

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

**Siège:** 7, rue Alcide de Gasperi  
Luxembourg-Kirchberg

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

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



## Formation pour tuteurs en entreprise

## Assurer la qualité de l'apprentissage

Depuis mai 2010 la Luxembourg School for Commerce (LSC), l'organisme de formation de la Chambre de Commerce, propose une formation pour tuteurs en entreprise qui

s'adresse à toute personne chargée d'encadrer et d'accompagner les apprentis en entreprise. Selon la nouvelle réglementation du droit de former, cette formation est obligatoire pour toute entreprise

qui s'investit dans la formation d'un ou de plusieurs apprentis.

Les sessions suivantes sont programmées:

■ **Luxembourg School for Commerce Formation: «Tuteur/tutrice en entreprise»**

*(Renforcer les compétences des tuteurs)*

**Durée de chaque cycle: 2,5 journées + 1 matinée de suivi**

Groupes/Lieu Centre de Formation de la Chambre de Commerce (sauf autres indications)	Formatrice	Dates 2012			2012
		Formation pédagogique 1 <sup>re</sup> journée 8h30-17h00	Formation pédagogique 2 <sup>e</sup> journée 8h30-17h00	Formation « Evaluation compétences » 8h30-12h30	Matinée suivi 8h30-12h00
1. Français	Marie-Laure Jacquet	7 mai	21 mai	31 mai	9 novembre
2. Luxembourgeois à Hosingen (centre écologique)	Josiane Eippers	9 mai	23 mai	5 juin	25 octobre
3. Allemand	Joëlle Letsch	14 mai	18 mai	24 mai	6 novembre
4. Français	Marie-Laure Jacquet	4 juin	11 juin	22 juin	23 novembre
5. Luxembourgeois	Josiane Eippers	6 juin	13 juin	28 juin	8 novembre
6. Luxembourgeois à Hosingen (centre écologique)	Joëlle Letsch	11 juin	15 juin	21 juin	15 novembre
7. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	25 juin	2 juillet	19 juillet	11 décembre
8. Français	Marie-Laure Jacquet	2 juillet	9 juillet	12 juillet	14 décembre
9. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	3 septembre	7 septembre	20 septembre	15 janvier
10. Français	Marie-Laure Jacquet	10 septembre	17 septembre	27 septembre	1 février
11. Français	Marie-Laure Jacquet	1 octobre	11 octobre	26 octobre	8 mars
12. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	8 octobre	15 octobre	25 octobre	7 février
13. Allemand	Josiane Eippers	10 octobre	17 octobre	23 octobre	5 février
14. Français	Marie-Laure Jacquet	5 novembre	19 novembre	30 novembre	17 mai
15. Luxembourgeois	Josiane Eippers	7 novembre	14 novembre	22 novembre	11 avril
16. Luxbg-Commerce	Joëlle Letsch	12 novembre	19 novembre	26 novembre	15 avril
17. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	3 décembre	7 décembre	13 décembre	7 mai
18. Français	Marie-Laure Jacquet	3 décembre	10 décembre	17 décembre	7 juin

■ **Formation: «Evaluation des compétences» pour Tuteurs/tutrices en entreprise**

Groupes	Formatrice	Dates 2012
		2012 Matinée: 8.30-12.30
1. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	08/05/2012
2. Français	Marie-Laure Jacquet	25/05/2012
3. Français	Marie-Laure Jacquet	15/06/2012
4. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	26/06/2012

Pour de plus amples information veuillez contacter Line Jacoby, conseillère en formation  
par e-mail: [line.jacoby@lsc.lu](mailto:line.jacoby@lsc.lu) ou par téléphone: (+352) 42 39 39-220





La voiture de société la plus appréciée\*,  
à des conditions que vous allez apprécier.

## La Passat. Plus d'une idée d'avance.

Le progrès peut-il être mesuré ? Les chercheurs ne sont pas toujours d'accord sur ce point, mais on peut certainement le conduire. La Passat vous propose encore plus de confort, de plaisir, d'espace et de caractère. Sans oublier sa qualité, fiabilité et sobriété, qui vous garantissent une valeur de revente élevée ainsi qu'un prix de revient et des frais d'entretien extrêmement modérés. La preuve : la Passat vient d'être élue « Best Upper Medium Car 2012 » et « New Company Car of the Year 2012 » par le magazine anglais « Fleet News ».



**Das Auto.**

Consommation moyenne: 4,4 - 9,3 l/100 km.  
Emissions CO<sub>2</sub>: 116 - 215 g/km.

Garage M. Losch  
Luxembourg

Garage M. Losch  
Bereldange

Garage M. Losch  
Esch/Alzette

Garage Losch&Cie  
Junglinster

Garage R. Cruciani  
Dudelange

Garage Roger&Diego  
Pétange

Garage Pauly-Losch  
Strassen

Garage Castermans  
Redange/Attert

Garage Kieffer  
Steinfort

Garage Pepin  
Ingeldorf

Garage M. Biver  
Weidingen/Wiltz

Garage Kruft  
Echternach

Garage Horsmans&Rosati  
Bech-Kleinmacher

Garage Weis-Schon  
Munsbach

\* En Allemagne selon Dataforce.



## Porteurs de projets innovants

# Formation 1,2,3 GO au Business Plan

**Le mercredi, 28 mars 2012, Business Initiative A.s.b.l. a organisé une journée de Formation au Business Plan pour les porteurs de projets innovants du parcours 1,2,3 GO à la Chambre de Commerce Luxembourg. Lors d'un premier workshop, les participants ont pu travailler sur la concrétisation du projet innovant, sur sa présentation dans le cadre d'un business plan et sur la mise en évidence du caractère unique et différenciateur des produits/services proposés, pour ensuite approfondir le sujet avec des ateliers l'aspect sur marketing, la communication et l'analyse financière.**

**L**a journée de formation pour les porteurs de projets innovants du parcours 1,2,3 GO a débuté par l'atelier «Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur le Business Plan», présenté par Thierry Sidot. Conseiller en développement d'entreprises en charge de l'innovation à la CCI de Moselle à Metz depuis janvier 2012, Thierry Sidot a 18 ans d'expérience de conseil aux entreprises. Il a travaillé notamment pour le Centre Européen d'Entreprise et d'Innovation Synergie à Metz en tant que responsable du pôle «accompagnement à la création & développement d'entreprises» de 2000 à 2011. Aujourd'hui, sa mission au sein de la CCI de Moselle est d'accompagner les dirigeants de PME

dans leur démarche d'innovation et de mettre en œuvre des opérations collectives auprès des PME mosellanes en vue de les sensibiliser à l'innovation.

Au cours de ce premier atelier, la forme et les objectifs d'un business plan ont été abordés. Un business plan présente de manière structurée et transparente la manière dont une idée commerciale est mise en œuvre, quelles sont les ressources nécessaires et quels résultats sont attendus à quelles échéances, en répondant à des questions du type: «Quelle est mon offre? En quoi ma «business idea» est-elle unique? Existe-t-il une demande? Quelles sont mes compétences-clés? Comment se composera mon équipe? Quel sera mon positionnement sur le marché?

Quelles sont mes chances de succès au regard de la concurrence? Quels sont les moyens à ma disposition (humains, financiers, technologiques, commerciaux...)?» Le business plan est par ailleurs un instrument indispensable pour convaincre de nouveaux partenaires commerciaux, qu'il s'agisse d'investisseurs, de collaborateurs, de fournisseurs ou encore de banques.

Après cette introduction à la rédaction de business plan, trois workshops ont été proposés aux participants pour approfondir le sujet. Un premier workshop Marketing & Communication, animé par Patrick Leterrier (Coach 1,2,3 GO, Diagramme Marketing), avait pour objectif principal de montrer aux créateurs d'entreprises com-



**Thierry Sidot, conseiller en développement d'entreprises en charge de l'innovation à la CCI de Moselle**



**Patrick Leterrier, consultant en Marketing et Communication et Pdg de Diagramme Marketing**



**Laurence Fontaine, manager au sein du département Experts Comptables, IF Group**

ment réaliser une étude de marché, en y incluant les points suivants: le créateur et l'étude de marché, la présentation de l'environnement économique actuel, les attentes des consommateurs, la nouvelle approche du produit, la définition du produit, le positionnement, la démarche marketing du créateur.

Patrick Leterrier est consultant en Marketing et Communication et dirige sa propre entreprise, Diagramme Marketing. S'appuyant sur une expérience de plus de 25 ans, ce spécialiste PME/PMI réalise les études de marché pour le lancement de nouveaux produits ou de nouveaux concepts et accompagne

les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie. Il propose une démarche qui associe une analyse de la compétence distinctive et une méthode pragmatique d'approche des marchés. Son implication dans de nombreux réseaux professionnels, sa collaboration avec les instances économiques régionales lui ont




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

**DES ENTREPRENEURS AIDENT DES ENTREPRENEURS**

- Parcours annuel de plans d'affaires
- Coaching gratuit par notre réseau d'experts en Grande Région
- 50 000€/an de soutien financier
- Inscription en **toute confidentialité** sur notre site web

VENEZ NOUS REJOINDRE SUR: [www.123GO-NETWORKING.ORG](http://www.123GO-NETWORKING.ORG)

**MERCI À NOS PARTENAIRES,  
DES ENTREPRISES CITOYENNES!**

**NOS PARTENAIRES FINANCIERS:**



**NOS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS:**



**NOS PARTENAIRES MÉDIAS:**



**ORGANISÉ PAR:**





permis d'enrichir sa connaissance du tissu économique de la Grande Région et d'apporter sur le terrain une expertise précise et ciblée.

Laurence Fontaine (Coach 1,2,3 GO, IF Group) a présenté un workshop sur la Planification Financière. La planification financière sert à exprimer en chiffres les objectifs formulés dans le business plan, ainsi que les hypothèses retenues (variantes). Elle mène à un besoin concret de financement.

La principale finalité de cette planification est de montrer les conséquences de la réalisation des objectifs du business plan sur la situation financière de l'entreprise. De plus, la planification financière constitue un instrument de gestion essentiel au sein de l'entreprise. Elle fournit des informations indispensables au management, aux bailleurs de fonds et aux autres personnes en charge. La planification peut, en outre, influencer les conditions d'octroi d'un crédit.

L'objectif de ce workshop était de connaître les concepts de la création de valeur, les éléments dont un Business Plan doit être composé, et les techniques de la planification financière. Les concepts financiers ont été appliqués à la construction d'un business plan et à l'évaluation financière d'un projet ou d'une start-up. Les participants y ont appris à évaluer un projet et à faire des recommandations sur la stratégie et la gestion de l'activité suite à la planification financière.

Laurence Fontaine a intégré l'équipe d'IF group en tant que manager au sein du département Experts Comptables en octobre 2011, après avoir passé plusieurs années auprès d'un grand cabinet luxembourgeois. Elle est en charge d'un portefeuille très varié, constitué de PME, de sociétés commerciales, de SOPARFI mais aussi de sociétés industrielles. Elle traite plus particulièrement des aspects comptables et fiscaux. Lau-

rence Fontaine a rejoint l'équipe des coachs 1,2,3 GO cette année.

Enfin, une troisième option était proposée au cours de cette journée: une séance de Questions-Réponses sur le Business Plan avec Thierry Sidot, qui a permis aux participants d'obtenir des réponses à des questions plus spécifiques.

A partir de 18h30, les futurs entrepreneurs innovants ont pu s'entretenir avec les orateurs et les coachs du réseau 1,2,3 GO, ainsi qu'avec des entrepreneurs confirmés et d'autres acteurs du monde économique, industriel et politique de la Grande Région, lors d'un cocktail-networking offert gracieusement par la Fedil Business Federation, à l'occasion de son assemblée générale annuelle.

### Appel à projets

#### Vous avez un projet innovant?

La 12<sup>e</sup> édition du parcours 1,2,3 Go est sur les rails!

Rendez-vous sur [www.123go-networking.org](http://www.123go-networking.org) et déposez une courte description de votre projet via le formulaire en ligne.

S'il est accepté par notre comité de lecture selon les 4 critères d'accès (innovation, faisabilité économique, avoir le siège en Grande Région et ne pas être financé par du capital à risque), vous pouvez participer au parcours 1,2,3 Go, à ses nombreux événements-networking en Grande Région et recevoir du coaching gratuit pour l'élaboration de votre plan d'affaires.

## Mentorat et vision d'entreprise

# Christophe Baehr ou la créativité au service des télécommunications



**E**n sept années seulement, Christophe Baehr a réussi à percer sur le marché des applications

télécoms au Luxembourg, en France, en Belgique et même en Suisse.

Depuis sept ans, cet entrepreneur de 38 ans dirige l'entreprise Flexcom, une PME spécialisée dans le développement d'applications pour le domaine de la téléphonie mobile et fixe. Il a fondé l'entreprise en 2004, après avoir été salarié pendant une décennie dans ce domaine:

«l'envie d'entreprendre m'est venue dès 2003, lorsque j'ai pris conscience que mes idées innovantes ne pourraient pas se concrétiser chez mon employeur», confie-t-il. Finalement, ce seront tant son goût du risque, sa vision positive des choses que sa volonté de s'entourer d'une équipe partageant sa passion qui l'inciteront à franchir le pas un an



permis d'enrichir sa connaissance du tissu économique de la Grande Région et d'apporter sur le terrain une expertise précise et ciblée.

Laurence Fontaine (Coach 1,2,3 GO, IF Group) a présenté un workshop sur la Planification Financière. La planification financière sert à exprimer en chiffres les objectifs formulés dans le business plan, ainsi que les hypothèses retenues (variantes). Elle mène à un besoin concret de financement.

La principale finalité de cette planification est de montrer les conséquences de la réalisation des objectifs du business plan sur la situation financière de l'entreprise. De plus, la planification financière constitue un instrument de gestion essentiel au sein de l'entreprise. Elle fournit des informations indispensables au management, aux bailleurs de fonds et aux autres personnes en charge. La planification peut, en outre, influencer les conditions d'octroi d'un crédit.

L'objectif de ce workshop était de connaître les concepts de la création de valeur, les éléments dont un Business Plan doit être composé, et les techniques de la planification financière. Les concepts financiers ont été appliqués à la construction d'un business plan et à l'évaluation financière d'un projet ou d'une start-up. Les participants y ont appris à évaluer un projet et à faire des recommandations sur la stratégie et la gestion de l'activité suite à la planification financière.

Laurence Fontaine a intégré l'équipe d'IF group en tant que manager au sein du département Experts Comptables en octobre 2011, après avoir passé plusieurs années auprès d'un grand cabinet luxembourgeois. Elle est en charge d'un portefeuille très varié, constitué de PME, de sociétés commerciales, de SOPARFI mais aussi de sociétés industrielles. Elle traite plus particulièrement des aspects comptables et fiscaux. Lau-

rence Fontaine a rejoint l'équipe des coachs 1,2,3 GO cette année.

Enfin, une troisième option était proposée au cours de cette journée: une séance de Questions-Réponses sur le Business Plan avec Thierry Sidot, qui a permis aux participants d'obtenir des réponses à des questions plus spécifiques.

A partir de 18h30, les futurs entrepreneurs innovants ont pu s'entretenir avec les orateurs et les coachs du réseau 1,2,3 GO, ainsi qu'avec des entrepreneurs confirmés et d'autres acteurs du monde économique, industriel et politique de la Grande Région, lors d'un cocktail-networking offert gracieusement par la Fedil Business Federation, à l'occasion de son assemblée générale annuelle.

### Appel à projets

#### Vous avez un projet innovant?

La 12<sup>e</sup> édition du parcours 1,2,3 Go est sur les rails!

Rendez-vous sur [www.123go-networking.org](http://www.123go-networking.org) et déposez une courte description de votre projet via le formulaire en ligne.

S'il est accepté par notre comité de lecture selon les 4 critères d'accès (innovation, faisabilité économique, avoir le siège en Grande Région et ne pas être financé par du capital à risque), vous pouvez participer au parcours 1,2,3 Go, à ses nombreux événements-networking en Grande Région et recevoir du coaching gratuit pour l'élaboration de votre plan d'affaires.

## Mentorat et vision d'entreprise

# Christophe Baehr ou la créativité au service des télécommunications



**E**n sept années seulement, Christophe Baehr a réussi à percer sur le marché des applications

télécoms au Luxembourg, en France, en Belgique et même en Suisse.

Depuis sept ans, cet entrepreneur de 38 ans dirige l'entreprise Flexcom, une PME spécialisée dans le développement d'applications pour le domaine de la téléphonie mobile et fixe. Il a fondé l'entreprise en 2004, après avoir été salarié pendant une décennie dans ce domaine:

«l'envie d'entreprendre m'est venue dès 2003, lorsque j'ai pris conscience que mes idées innovantes ne pourraient pas se concrétiser chez mon employeur», confie-t-il. Finalement, ce seront tant son goût du risque, sa vision positive des choses que sa volonté de s'entourer d'une équipe partageant sa passion qui l'inciteront à franchir le pas un an

plus tard. «Mes associés et moi nous sommes ainsi retrouvés dans le vrai monde des affaires, ce qui n'a pas été facile les premières années: il fallait se faire connaître et gagner la confiance des premiers clients et revendeurs, mais aussi apprendre les rouages de la vie d'entreprise», explique l'entrepreneur.

Si la créativité est une fleur qui s'épanouit dans les encouragements mais que le découragement, souvent, empêche d'éclore, Christophe Baehr a tenu bon, portant ainsi son idée innovante jusqu'à éclosion: «en trois années, nous avons convaincus 70 % des revendeurs luxembourgeois et c'est en 2008 que la société a vraiment pris son envol avec l'internationalisation. Nous sommes passés de 2 employés en 2005, à 11 employés en 2012, notre chiffre d'affaire a été multiplié par 10 sur cette période, et nous prévoyons d'engager encore 3 personnes cette année. De plus, nous nous tournons encore davantage vers l'innovation avec le développement de nouveaux logiciels et services qui nous permettent de construire un partenariat fort avec les constructeurs et éditeurs de systèmes

de communications vidéo et téléphoniques, de plus en plus intéressés par ces nouvelles technologies.»

Si Christophe Baehr est aujourd'hui très fier d'avoir réussi à faire évoluer sa «startup» vers une PME organisée qui jouit d'une bonne réputation, il a dû, en cours de route, se séparer de l'un de ses associés, perdant ainsi l'amitié de son ami d'enfance.

En effet, l'amitié en affaires n'est pas de tout repos et il faut apprendre à être «compartimenté». «Faire la part des choses n'est pas toujours facile. Cela demande de la discipline, surtout si votre amitié vient se placer au milieu de votre relation d'associés», ajoute-t-il.

«Avec le recul, je pense qu'à l'époque, le mentorat m'aurait aidé à sortir le nez du guidon et à mieux appréhender ces difficultés. Cependant lorsqu'on démarre une activité avec peu de moyens financiers, le temps est précieux; dans ces conditions l'entrepreneur doit généralement s'occuper de tout et il lui est difficile de se poser pour réfléchir.»

Pour ce technicien dans l'âme devenu entrepreneur à succès, tout s'est

donc enchaîné très vite, si bien que les choses se sont faites un peu «au feeling» au fil des ans, sans véritable fil rouge. Après avoir pérennisé ses activités, Christophe Baehr a donc eu envie de se pencher davantage sur sa vision personnelle de l'entrepreneuriat et de se recentrer sur la «mission» de son entreprise. Pour cela, il n'a pas hésité à faire appel à un chef d'entreprise expérimenté au regard neutre: le mentor. «Ensemble, nous travaillons davantage sur ma personnalité, ma façon de voir le monde des affaires et mes objectifs de développement à long terme. Mon mentor m'apporte une vue extérieure, il me permet de me poser les bonnes questions sur les risques et me conforte dans mes choix en me donnant un avis clair et pragmatique», confie-t-il.

Et de conclure «ma relation mentorale est vraiment une chance. Cela m'a donné un second souffle, m'a permis de vraiment réfléchir à mes valeurs et de mieux définir celles de ma société. Désormais je me sens vraiment serein et mieux armé pour gérer la croissance de ma PME.» ■

## Mentorat pour entrepreneurs

### Développer une vision d'entreprise

«Ma relation mentorale est vraiment une chance. Cela m'a donné un second souffle, m'a permis de vraiment réfléchir à mes valeurs et de mieux définir celles de ma société.»

Christophe Baehr - Mentoré 2011



## DEVEenez MENTORÉ!

DÉPÔT DE DOSSIER JUSQU'AU 15/09/12 SUR:  
[WWW.BUSINESSMENTORING.LU](http://WWW.BUSINESSMENTORING.LU)  
CONTACT:  
[INFO@BUSINESSMENTORING.LU](mailto:INFO@BUSINESSMENTORING.LU)



PARCE QUE RIEN NE PEUT REMPLACER L'EXPÉRIENCE !

«European Funding Week» du 4 au 8 juin 2012

## Possibilités de financement dans le domaine de la recherche et du développement



© European Union, 2012

La Commission européenne publiera en juillet 2012 de nouveaux appels à propositions dans le cadre du 7<sup>e</sup> Programme-Cadre européen pour la Recherche et le Développement Technologique (FP7). Ces appels à propositions couvriront la quasi-totalité des thèmes de recherche actuels et sont donc très intéressants pour les chercheurs luxembourgeois, ainsi que pour les entreprises engagées dans la R&D. Le budget total disponible pour le FP7 sera supérieur à 11 milliards d'EUR.

Afin d'informer les chercheurs et les entreprises sur les opportunités de financement pour la recherche en Europe, Luxinnovation, le Point de Contact National (NCP) pour le FP7, organisera en collaboration avec les organismes de recherche publics luxembourgeois une semaine d'information spécialement

destinée à présenter les programmes de financement européens ainsi que le contenu des prochains appels à propositions relatifs au FP7.

Pendant la «**European Funding Week**», qui se déroulera du 4 au 8 juin 2012, cinq différentes sessions d'information seront délivrées dans la matinée et l'après-midi sera consacré à la mise en place de plateformes de réseau pour les participants. Bien que le thème central soit le programme «Coopération» du FP7, d'autres programmes très pertinents en matière de R&D et d'innovation seront présentés selon les spécificités des thèmes abordés durant la formation, comme par exemple le Programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation (CIP), LIFE+ ou ERA-NET.

Les dates des sessions d'information sont les suivantes:

- **4 juin:** Santé; Alimentation, Agriculture, Pêche et Biotechnologie,
- **5 juin:** Energie; Environnement,
- **6 juin:** Technologies de l'Information et de la Communication (TIC); Sécurité; Espace,
- **7 juin:** Nanosciences, nanotechnologies, matériaux et nouvelles technologies de production; Transport,
- **8 juin:** Sciences socio-économiques et humaines.

Ces dernières années, la participation aux projets européens de recherche et développement s'est accrue. Depuis le lancement du FP7 en 2007, les acteurs luxembourgeois ont soumis près de 700 propositions de projet – incluant 560 sous le programme «Coopération». La contribution totale de la CE dans les projets luxembourgeois a atteint plus de 31 millions d'EUR (avec près de 22 millions pour le programme «Coopération»).

### ■ Pourquoi y assister?

Les participants à la «**European Funding Week**» auront un aperçu de tous les programmes de financement européens dédiés aux thèmes cités ci-dessus. Le contenu ainsi que le fonctionnement des programmes comme le CIP, LIFE+ ou ERA-NET seront illustrés de manière pratique. Les sessions seront animées par des spécialistes européens expérimentés dans le FP7.

**Comme les programmes européens visent à favoriser les collaborations transnationales, la «European Funding Week» est ouverte à tous les acteurs de la R&D et de l'innovation de la Grande Région.**

Restez informé sur le programme de la «European Funding Week» sur [www.luxinnovation.lu](http://www.luxinnovation.lu) et sur le Portail luxembourgeois de l'innovation et de la recherche ([www.innovation.public.lu](http://www.innovation.public.lu)).

L'entrée est gratuite mais un enregistrement préalable est obligatoire sur le site de Luxinnovation.

Pour toute autre information, veuillez contacter:

LUXINNOVATION – Jean-Michel Ludwig – responsable Programmes de financements européens

Tél: (+352) 43 62 63-1 – E-mail: [jean-michel.ludwig@luxinnovation.lu](mailto:jean-michel.ludwig@luxinnovation.lu)



**BUSINESS  
MEETS  
RESEARCH  
2012**  
FORUM LUXINNOVATION



# INVITATION

**FORUM BUSINESS MEETS RESEARCH**  
WHERE COMPANIES AND  
RESEARCH ORGANISATIONS  
COME TOGETHER

## 22-23 MAY

CONFERENCE CENTRE  
CHAMBER OF COMMERCE  
LUXEMBOURG - KIRCHBERG

**PARALLEL WORKSHOPS | INNOVATION MATCHMAKING | SCIENCE CAREER MATCHMAKING | SPEED INFORMATION SESSIONS**

Consult the detailed programme on [www.business-meets-research.lu](http://www.business-meets-research.lu)



IN COLLABORATION WITH:

PARTNER REGION: SAARLAND





## PwC's Accelerator – propulser l'innovation européenne au niveau mondial

# 1<sup>re</sup> édition de la «Local to Global» Expo à Luxembourg



© 2011 PricewaterhouseCoopers S.à.r.l. – Photographer: Blitz Agency

### Les lauréats des «Local to Global Awards»

**P**wC's Accelerator, premier accélérateur d'entreprises à l'échelle européenne, vient de franchir un nouveau stade en inaugurant ses nouveaux locaux ce 27 mars à Luxembourg, en présence de plus de 400 invités. Ces installations concrétisent la volonté de PwC Luxembourg, à l'origine du projet, de proposer de nouveaux services adaptés aux besoins des entreprises européennes de hautes technologies voulant rapidement atteindre un développement global. Pour parvenir à cet objectif, PwC Luxembourg a conclu un partenariat avec l'accélérateur mondial de référence: Plug and Play, basé dans la Silicon Valley (Etats-Unis). Cette combinaison des compétences et des réseaux de Plug and Play et de PwC donne naissance à une véritable plateforme de rencontre entre entrepreneurs et investisseurs. Dix sociétés ont d'ores et déjà rejoint la communauté PwC's Accelerator et de nombreux contacts prometteurs ont été établis.

### ■ L'innovation, clé de voute de l'économie européenne

«Cette initiative constitue un véritable pari sur l'avenir et s'inscrit dans la durée, précise Didier Mouget, Managing Partner de PwC Luxembourg. Le vivier d'innovation existant en Europe doit être valorisé pour permettre à l'économie européenne de se différencier et de se diversifier. Il est donc important de fédérer les efforts et les moyens en faveur

des talents européens qui manquent parfois d'assistance pour franchir le cap de l'internationalisation de leurs affaires.»

PwC's Accelerator s'adresse aux sociétés actives dans les hautes technologies ayant dépassé la phase de start-up. Ces sociétés disposent en effet d'un chiffre d'affaires entre 1 et 5 millions d'EUR, de produits reconnus sur leur marché domestique, de clients de référence, ainsi que d'une expérience de plusieurs années. Elles recherchent en revanche des solutions pour passer d'un stade national ou régional à l'échelon global. Un cap qu'elles ne pourraient pas franchir seules.

«Les demandes que nous recevons, ainsi que les nombreux contacts établis, nous démontrent que nous devons considérer les besoins de ces entrepreneurs dans leur globalité, sans se limiter aux seuls aspects financiers, déclare Laurent Probst, associé et fondateur de PwC's Accelerator. Ces besoins s'orientent autour de trois enjeux principaux: la crédibilité, la visibilité et la méthodologie.»

Si chaque société active dans les hautes technologies exprime des attentes spécifiques, quatre problématiques sous-tendent leur difficulté à se déployer à l'international:

#### 1. L'accès au financement

L'accès au capital demeure prépondérant et influe sur les autres aspects d'un développement global. Or de nombreuses

sociétés sous-évaluent leurs besoins en capitaux ou ne parviennent pas à trouver les fonds nécessaires sans une aide externe. A l'image de Plug and Play dans la Silicon Valley, PwC's Accelerator va se doter d'un véritable «écosystème» d'investisseurs ouvert aux sociétés actives dans les hautes-technologies, comme les fonds de capital risque, les entrepreneurs ou les particuliers fortunés.

«Outre le montant nécessaire, il s'agit de trouver des partenaires disposant d'une expérience internationale leur permettant de comprendre les besoins de l'entrepreneur et de l'accompagner sur le moyen et long terme», déclare Alexandre Rhea, CEO de PwC's Accelerator.

#### 2. La constitution d'un management de premier plan

L'entrepreneur doit souvent composer avec un manque de ressources humaines adéquates. La question de la cession ou de la délégation des fonctions dirigeantes peut également se poser lors de l'accès au marché global. Les succès d'entreprises ces dix dernières années démontrent que leurs fondateurs se sont toujours reposés sur des compétences externes pour orienter leurs projets vers un stade global.

#### 3. Une assistance logistique

La compétition internationale se gagne également en fonction de la capacité de l'entrepreneur à déployer rapidement son produit sur plusieurs mar-

chés. Grâce au réseau PwC, présent dans 158 pays, les sociétés trouveront des formules très adaptées, du stade de préparation au stade d'accélération, intégrant les compétences de PwC mais aussi de partenaires extérieurs. Les sociétés pourront par ailleurs adapter leur adhésion à PwC's Accelerator en fonction de leurs besoins.

#### 4. Nouer des contacts d'affaires

«Nous jouerons un rôle d'accompagnateur et d'introducteur pour les sociétés qui nous rejoindront auprès de partenaires potentiels, qu'ils soient investisseurs, clients et partenaires corporate, ajoute Laurent Probst. Nous voulons donc que PwC's Accelerator soit une plateforme ouverte favorisant les rencontres professionnelles, dans l'esprit d'une véritable communauté européenne de l'innovation.»

Le partenariat conclu avec Plug and Play permettra d'établir un pont entre l'Europe et la Silicon Valley. «La Silicon Valley reste aujourd'hui le centre de référence mondiale spécialisé dans les hautes technologies, précise Saeed Amidi, CEO de Plug and Play. L'accès à la Silicon Valley pour les entreprises européennes leur offre la possibilité d'une part, de comparer leurs technologies par rapport à des projets similaires et d'autre part, de se présenter à des investisseurs potentiels.»

#### ■ Des premiers résultats encourageants

PwC's Accelerator a pu recueillir les fruits de six premiers mois de contacts et de prospection au travers de la souscription de 10 sociétés à son programme, alors que de nombreux autres contacts

s'avèrent prometteurs. Les soutiens d'acteurs institutionnels comme le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, la Chambre du Commerce du Luxembourg et d'Universités de la Grande Région (Luxembourg, Liège, Nancy) apportent par ailleurs un crédit au projet qui s'inscrit dans le long terme.

Plusieurs sociétés intégrées à PwC's Accelerator prépareront durant les prochaines semaines leur présentation à l'exposition de Plug and Play organisée en juin à San Francisco, véritable rencontre internationale des hautes technologies. Dans le même temps, le PwC's Accelerator continuera à faire bénéficier de son infrastructure des sociétés américaines, russes et d'autres origines désireuses de s'établir en Europe. ■

## «Local to Global» Expo: fédérer une communauté d'entrepreneurs et d'investisseurs

La création d'un écosystème en Europe tel que celui de la Silicon Valley passera par l'organisation d'événements réguliers réunissant les acteurs des hautes technologies. Le premier événement «Local to Global» Expo, organisé le 27 mars au sein des installations de PwC's Accelerator, qui sera répété deux fois par an, fait ainsi figure de premier jalon dans l'agenda de l'accélérateur.

Basé sur le modèle des Expo organisées dans la Silicon Valley, la «Local to Global» Expo donne l'opportunité à des sociétés de présenter leur projet devant un parterre d'investisseurs potentiels pour qui l'Expo est un outil de repérage. La vingtaine de sociétés participantes, en provenance de différents pays européens (France, Belgique, Luxembourg, Suisse, Italie, Pays-Bas) mais aussi des Etats-Unis, ont été sélectionnées au fil d'un processus de 8 mois sur base d'une technique innovante, d'un marché potentiellement important et d'un management ambitieux.

Les premiers «Local to Global» Awards récompensant les trois projets les plus prometteurs pour un avenir international ont été remis en fin de journée:

- le «**Best Pitch**», récompensant la meilleure présentation. Le prix a été remis à la société LuxCloud (L) par Xavier Bettel, Bourgmestre de la Ville de Luxembourg.

LuxCloud opère en tant que centrale d'achat de solutions de type cloud computing accessible à des développeurs de solutions informatiques qui souhaitent distribuer leurs services sur Internet. La plateforme est aussi ouverte à des revendeurs de solutions informatiques qui souhaitent intégrer des services de type «cloud» dans leur offre.

- la «**Most Promising Company**», récompensant la société la plus prometteuse.

Le prix a été remis à la société Armilla (F) par le ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, représenté par Mario Grotz, chargé de la direction générale de la propriété intellectuelle et des nouvelles technologies. Armilla a créé un logiciel cartographique combinant plusieurs bases de données et générant une visualisation géographique et statistique d'un territoire donné.

- le «**Coup de Cœur**». Le prix a été remis à la société Sensimed (CH) par Didier Mouget, Managing Partner de PwC Luxembourg. Sensimed a développé un appareillage unique permettant de mesurer en 24 heures la pression oculaire d'une personne souffrant d'un glaucome, maladie nécessitant un traitement personnalisé. ■

## Nettoyage écologique

## Le projet Leonardo da Vinci «EcoCleaner»

**N**ettoyer sans chimie – une idée que bien des consommateurs ont du mal à accepter. Il est souvent impossible de renoncer totalement aux produits chimiques, mais en dosant exactement, on peut réduire sensiblement l'utilisation de produits de nettoyage.

Ceci n'est que l'une des priorités du projet Leonardo da Vinci «EcoCleaner». Ce projet de deux ans, soutenu financièrement par la Commission européenne, a également pour objectif de mettre au point des modules de formation professionnelle sur le «nettoyage écologique».

En général, les travaux de nettoyage sont effectués par un personnel non qualifié ou insuffisamment qualifié qui n'a pas suivi les formations nécessaires. Le manque de connaissances sur les risques et les dangers en émanant est souvent à l'origine d'accidents et de problèmes de santé.

Le projet «EcoCleaner» se donne pour objectif de pallier ce problème et d'améliorer l'image professionnelle du personnel de nettoyage. Dans le cadre de modules de formation continue harmonisés à l'échelle européenne, il est prévu de mieux sensibiliser le personnel de nettoyage à ses tâches, sans pour autant négliger les conditions en présence dans les différents pays. L'accent est mis sur le nettoyage écologique qui englobe, entre autres, le dosage exact, la

protection contre les maladies et les accidents du travail, la protection de la peau et les techniques de nettoyage appropriées.

Le projet a démarré en octobre 2011. Après avoir effectué un état des lieux et analysé les modules de formation existant sur ces thèmes dans les différents pays partenaires et au niveau européen, il est prévu de mettre au point le curriculum «EcoCleaner» d'ici la fin février 2012. La deuxième étape consiste à rassembler les modules de formation continue «EcoCleaner» pour les formateurs et le personnel de nettoyage. Dans la seconde moitié du projet, les formateurs intéressés seront formés aux principales connaissances techniques dans le cadre des formations «EcoCleaner». Puis, le personnel de nettoyage sera sensibilisé aux questions du nettoyage écologique.

Le projet s'adresse ainsi aux formateurs dans le cadre du nettoyage et aux personnes qui travaillent ou souhaitent travailler dans le secteur de la propreté. Sont donc contactés, par exemple, les agences de chômage, les institutions publiques et les employeurs privés qui ont leur propre personnel de nettoyage, les centres de formation et les entreprises de propreté.

Lors de la réunion de lancement en décembre 2011 au centre de la SuperDrecksKëscht® à Colmar-Berg, les par-

tenaires ont examiné le projet dans tous ses détails et défini les prochaines étapes. Madame Karin Pundel, directrice de l'Agence nationale luxembourgeoise Anefore, a remis aux opérateurs la plaquette Leonardo da Vinci pour le projet «EcoCleaner».

La SuperDrecksKëscht® est responsable de la coordination du projet. Parmi les partenaires luxembourgeois, se trouve le Centre National de Formation Professionnelle Continue (CNFPC) Ettelbruck qui, depuis 1984, transmet ses connaissances et compétences dans le cadre de la formation professionnelle des jeunes et adultes. En Autriche, «die umweltberatung» (Basse-Autriche) participe au projet. La SuperDrecksKëscht® travaille depuis plusieurs années très étroitement avec «die umweltberatung» dans le cadre de l'évaluation de lessives et produits de nettoyage, ainsi que de peintures et laques dans le cadre de la campagne nationale «Clever akafen». «die umweltberatung» est une organisation de formation et de conseil qui s'engage depuis 1986 pour la prévention et la protection de l'environnement dans la vie quotidienne. Le 4<sup>e</sup> principal opérateur est le Bundesverband für Umweltberatung (association fédérale pour le conseil environnemental) à Brème. Cette association représente les intérêts de la Umweltberatung en Allemagne dans le domaine de l'environnement et de la profession. Au Luxembourg, le projet est soutenu par la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce, ainsi qu'en Autriche, par la Corporation des corps de métiers chimiques et des entreprises de nettoyage des monuments classés, des façades et des bâtiments de la Chambre Economique Autrichienne. En Allemagne, l'association fédérale des artisans du nettoyage de bâtiments et l'organe de formation du syndicat «Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)» de Basse-Saxe participent au projet. Enfin, le projet est soutenu par la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel dont le siège est à Bruxelles. ■



Pour plus d'informations sur l'état actuel et le déroulement futur du projet, veuillez consulter le site Internet [www.leonardo-ecocleaner.eu](http://www.leonardo-ecocleaner.eu). Sur ce site, vous pouvez vous abonner au bulletin d'information et vous inscrire pour participer aux modules de formation professionnelle continue



## Peintures et laques: bien gérer ces substances pour préserver l'environnement et la santé

**L**es peintures et laques sont utilisées par les peintres, mais également dans de nombreuses entreprises.

De quels produits s'agit-il?

- Toutes les peintures et laques, ainsi que les récipients contenant des résidus liquides ou solides, par exemple les: peintures acryliques, peintures à dispersion, vernis, apprêts, imperméabilisants, peintures synthétiques, glacis, peintures au latex, laques à base de résine naturelle, laques cellulosiques, peintures et laques à l'huile.
- Les produits dont la composition est en général similaire à celle des peintures et des laques: mastics, colles, vernis d'ébéniste et autres produits contenant des solvants.
- Les matériaux souillés par les produits susmentionnés, par exemple, les matériaux de recouvrement, les pinceaux, les filtres de cabine de peinture au pistolet, la poussière de peinture.

### De quoi les peintures et laques sont-elles composées?

Les peintures et laques renferment, en général, des pigments ou des colorants, des solvants, des liants et d'autres additifs.

Autrefois, les pigments étaient fréquemment des composés de métaux lourds toxiques qui pénètrent dans l'organisme humain soit directement, soit par le biais de la chaîne alimentaire. Les solvants portent atteinte à l'eau et à la santé et sont souvent inflammables.

Les liants se composent de chaux, d'huiles ou de résines synthétiques qui ne présentent aucun danger pour l'homme ni pour l'environnement. On

utilise toutefois souvent comme additifs des conservateurs tels que les fongicides ou des produits auxiliaires susceptibles d'être nocifs et dangereux pour l'environnement.

### Que faire des déchets de peinture et de laque?

Les peintures et les laques sont des substances problématiques qui être collectés et stockés séparément. Les produits qui ne sont pas encore durcis doivent être stockés dans des récipients spéciaux de manière à éviter tout impact négatif sur l'environnement et la santé.

Ces produits mentionnés doivent être traités par des entreprises agréées. La SuperDrecksKëscht® fir Betriber peut également accepter de petites quantités au cas où elles ne sont pas reprises par les entreprises agréées et veiller à ce qu'elles soient recyclées ou éliminées dans le respect de l'environnement.

### Qu'advient-il des déchets de peintures et de laques?

Les emballages souillés qui représentent en poids la plus grande partie de ce groupe de substances peuvent aujourd'hui être recyclés. Les pigments sont broyés et refroidis à l'azote à une température de moins 150°C. Le matériau est ensuite acheminé vers un broyeur à marteaux afin de séparer les métaux d'une part et les peintures et plastiques d'autre part. Les métaux représentent environ 40 pour cent en poids de la masse totale. Ils servent de matière première précieuse dans l'industrie métallurgique. Grâce à une technique moderne, la fraction résiduelle est homogénéisée et transformée en écofuel. L'écofuel satisfait à toutes les spécifications requises pour être uti-



lisé comme combustible dans l'industrie du ciment.

Une petite partie de la catégorie peintures/laques doit être éliminée dans des installations thermiques à température élevée. Il s'agit, par exemple, de matériau souillé par la peinture comme les pinceaux, les chiffons ou de produits toxiques tels que les produits de préservation du bois contenant des PCB. Ces produits ne peuvent pas être traités dans les installations de recyclage.

### Conseils:

Utilisez des produits écologiques, par exemple, des peintures à base d'eau renfermant peu de solvants ou des colles sans solvants.

Informez-vous en détail auprès de votre fournisseur afin d'acheter la peinture la plus écologique et la moins nocive possible pour la qualité que vous souhaitez.

«Clever akafen» (achetez malin): Les peintures et les laques recommandées dans la campagne «Clever akafen» (voir sur [www.clever-akafen.lu](http://www.clever-akafen.lu)) sont surtout des produits utilisation domestique. ■

Pour plus d'informations sur les déchets de peintures et de laques, n'hésitez pas à contacter la SuperDrecksKëscht® fir Betriber Tél.: 488 216-1





## 10. Deutsch-luxemburgische Wirtschaftskonferenz (19. März 2012)

# Nachhaltige Mobilität: Konzepte für die Welt von morgen

**Die mit 265 Teilnehmern besonders gut besuchte Konferenz in der Chambre de Commerce mit dem Titel „Nachhaltige Mobilität: Konzepte für die Welt von morgen“ wurde eröffnet von Pierre Gramagna, Hauptgeschäftsführer der Handelskammer des Großherzogtums, und dem Botschafter der Bundesrepublik Deutschland in Luxemburg, Dr. Hubertus von Morr.**

Einer der Höhepunkte der ersten Wirtschaftskonferenz des Jahres 2012 war ohne Zweifel die Rede des Ministers für Wirtschaft und Außenhandel, **Etienne Schneider**, der hervorhob, die Mobilität von Menschen und Gütern sei von zentraler Bedeutung für Luxemburgs Wirtschaft. Es komme darauf an, effiziente Mobilitätskonzepte zu entwickeln. Die Steigerung des ÖPNV habe für Luxemburg erste Priorität. Für die Entwicklung umweltschonender Autos werde man vorerst auf Erdgas (Verdoppelung des Tankstellennetzes, Einspeisung von Biogas), dann zunehmend auf Elektromobilität, angetrieben durch „grünen“ Strom, umstellen (zu entwickelndes Netz von 850 Stromtankstellen im Großherzogtum). Die Anschaffung eines E-Autos werde mit 5.000 EUR

bezuschusst. Mobilität sei ein wichtiger Wirtschafts- und Standortfaktor: es sei notwendig, das Verkehrsaufkommen besser zu verteilen. „Zu viele Staus verursachen volkswirtschaftliche Schäden und führen zu einer gefühlten Minderung des Arbeitseinkommens“.

**Xavier Bettel**, Bürgermeister der Stadt Luxemburg, widmete sich im Rahmen seines Redebeitrags verschiedenen Konzepten zur Steigerung „urbaner Lebensqualität“. Unter Hinweis auf die schnell wachsende Bevölkerung der Hauptstadt warnte er vor der zunehmenden Emissions-Belastung durch „Individualverkehr“. Dem solle mittels eines verbesserten Transportsystems im Bereich der Innenstadt abgeholfen werden, in Planung begriffen sei daher unter anderem der Bau einer Tram für die Stadt Luxemburg. Und, so

betonte Bettel, der Planung werde auch die Umsetzung folgen, denn: „Diese Tram soll nicht sein wie das Monster von Loch Ness, alle reden davon und keiner hat es je gesehen“. Er kündigte zudem ein Bauprojekt an, das am Konzept „Living, Working, Shopping“ orientiert sein werde, um das starke Verkehrsaufkommen insbesondere in der Innenstadt zu reduzieren. Notwendig sei weiterhin der Rückgriff auf CarSharing-Systeme und das im Jahr 2010 von der Stadt Luxemburg zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung ins Leben gerufene Projekt „Leben ohne Auto“ in Luxemburg-Limpertsberg.

**Wilfried Steffen**, Direktor „Business Innovation“ der Daimler AG Stuttgart, beruhigte die Teilnehmer der Konferenz mit seiner Ankündigung, das Auto habe auch weiterhin

eine Chance. Allerdings habe sich das gesellschaftliche Umfeld verändert: Bei den 18-25-Jährigen werde der Besitz eines Autos nicht mehr so stark angestrebt wie früher. Man setze daher auf die bewusste Nutzung kombinierter Mobilitätskonzepte (Car-sharing, Park-sharing, Kurzzeit-Leasing) und umweltfreundlicher Produkte wie z.B. „Concept B-Class E-CELL PLUS“, eine von MercedesBenz entwickelte Plug-in-Hybrid-Version der B-Klasse.

Die Pläne der Bundesregierung zur Realisierung nachhaltiger Mobilitätskonzepte stellte Botschafter **Dr. Hubertus von Morr** in seinem Redebeitrag dar. Ziel sei in erster Linie die Reduktion der Umweltbelastung durch den Verkehr, insbesondere des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes. Die Bundesregierung strebe daher eine Verkürzung der Transportwege an, der Schienen- und Schiffsverkehr solle ausgebaut werden. In diesem Zusammenhang kritisierte Botschafter von Morr in deutlichen Worten das unzufrieden stellende Angebot der Bahn in der Region. Im Bereich Individualverkehr strebe man in Deutschland im Rahmen des 2009 beschlossenen „Nationalen Entwicklungsplans Elektromobilität“ eine Million Elektro-Autos bis 2020 und sechs Millionen bis 2030 an. 2050 solle der Anteil von Elektrofahrzeugen bei zwei Dritteln liegen. Außerdem solle die Inanspruchnahme bzw. Zerschneidung von Landflächen reduziert werden, ebenso wie der Verkehrslärm.

Abschließend stellte **Romain Diederich**, Erster Regierungsrat im Ministerium für Nachhaltige Entwicklung und Infrastruktur Luxemburgs, die nachhaltige Mobilitätsstrategie „MODU“ vor.

In den letzten 20 bis 30 Jahren habe Luxemburg eine beispiellose Wachstumsperiode durchgemacht. Die Folgen, u.a. Mobilitätsengpässe wegen starken Verkehrsaufkommens, bekomme man heute zu spüren. Zur Lösung dieses Problems empfahl Diederich („nachhaltige Mobilität beginnt in den Köpfen“) die Bildung sogenannter Mobilitätsketten durch Kombination verschiedener Transportmittel und kündigte die grundlegende Umgestaltung wichtiger Knotenpunkte des Öffentlichen Verkehrs, wie z.B. des Busbahnhofs Hamilius, an.



(Von r. nach l.): Xavier Bettel, Bürgermeister der Stadt Luxemburg, Etienne Schneider, Minister für Wirtschaft und Außenhandel, Pierre Gramegna, Hauptgeschäftsführer der Handelskammer des Großherzogtums Wilfried Steffen, Direktor „Business Innovation“ der Daimler AG Stuttgart



**Dr. Hubertus von Morr**, Botschafter der Bundesrepublik Deutschland in Luxemburg



**Romain Diederich**, Erster Regierungsrat im Ministerium für Nachhaltige Entwicklung und Infrastruktur Luxemburgs



**Jacques Santer**, Luxemburgs Ehrenstaatsminister und **Carlo Thelen**, Chefökonom der Handelskammer





Im Rahmen des grenzüberschreitenden Mobilitätskonzepts „SMOT“ (Schéma de Mobilité Transfrontalière; Luxemburg-Lothringen) solle auch die Anbindung Luxemburgs an seine Nachbarländer gewährleistet und gegebenenfalls ausgebaut werden.

Die 10. Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz war von der Handelskammer des Großherzogtums Luxemburg in Zusammenarbeit mit der Deutschen Botschaft in Luxemburg und der AHK debelux organisiert. Die nächste, XI. Wirtschaftskonferenz wird voraussichtlich am 26. September 2012 stattfinden.

*Mitgeteilt von der Botschaft der Bundesrepublik Deutschland und der Handelskammer Luxemburg. ■*

## STATEC/EUROSTAT

# Baisse du taux d'emploi au Luxembourg qui passe à 69,8 % en 2011

**E**n 2011, 69,8 % des personnes âgées de 20 à 64 ans et résidant au Grand-Duché avaient un emploi. Ce chiffre constitue un léger recul par rapport à l'année 2010, où ce taux était de 70,6 %. La baisse du taux d'emploi touche surtout les jeunes de 20 à 29 ans, passant de 61,9 % en 2010 à 59,0 % en 2011.

Le taux d'emploi est plus élevé chez les hommes (77,8 %) que chez les femmes (61,7 %). Chez les hommes, le taux a diminué plus fortement en pas-

sant de 79,2 % en 2010 à 77,8 % en 2011. Par contre, chez les femmes, le taux d'emploi est resté plus ou moins stable: 61,7 % en 2011 contre 61,9 % en 2010. Dans la tranche de personnes âgées de 20 à 64 ans nées au Luxembourg, 67,0 % avaient un emploi en 2011, contre 68,2 % en 2010. Parmi les personnes nées à l'étranger, ces taux sont plus élevés: 73,3 % en 2010 et 72,7 % en 2011.

Pour les diplômés de l'enseignement tertiaire, le taux d'emploi atteint

83,3 %. Les taux sont nettement plus faibles pour les diplômés du secondaire supérieur (65,2 %), ainsi que pour les personnes qui n'ont pas dépassé le niveau du secondaire inférieur (58,8 %).

Dans le cadre du «Programme national de réforme du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre de la stratégie Europe 2020» (avril 2011), le Luxembourg s'est engagé à atteindre un taux d'emploi fixé à 73 % à l'horizon 2020 (soit en-deçà de la cible communautaire qui s'élève à 75 %). L'ob-

### ■ Taux d'emploi au Luxembourg en 2010 et 2011 (en %)

		2010	2011
Total		70,6	69,8
Sexe	Hommes	79,2	77,8
	Femmes	61,9	61,7
Age	20-29	61,9	59,0
	30-54	82,3	82,2
	55-64	39,4	38,7
Pays de naissance	Luxembourg	68,2	67,0
	Etranger	73,3	72,7
Niveau d'études	Secondaire inférieur	58,4	58,8
	Secondaire supérieur	67,4	65,2
	Tertiaire	84,0	83,3

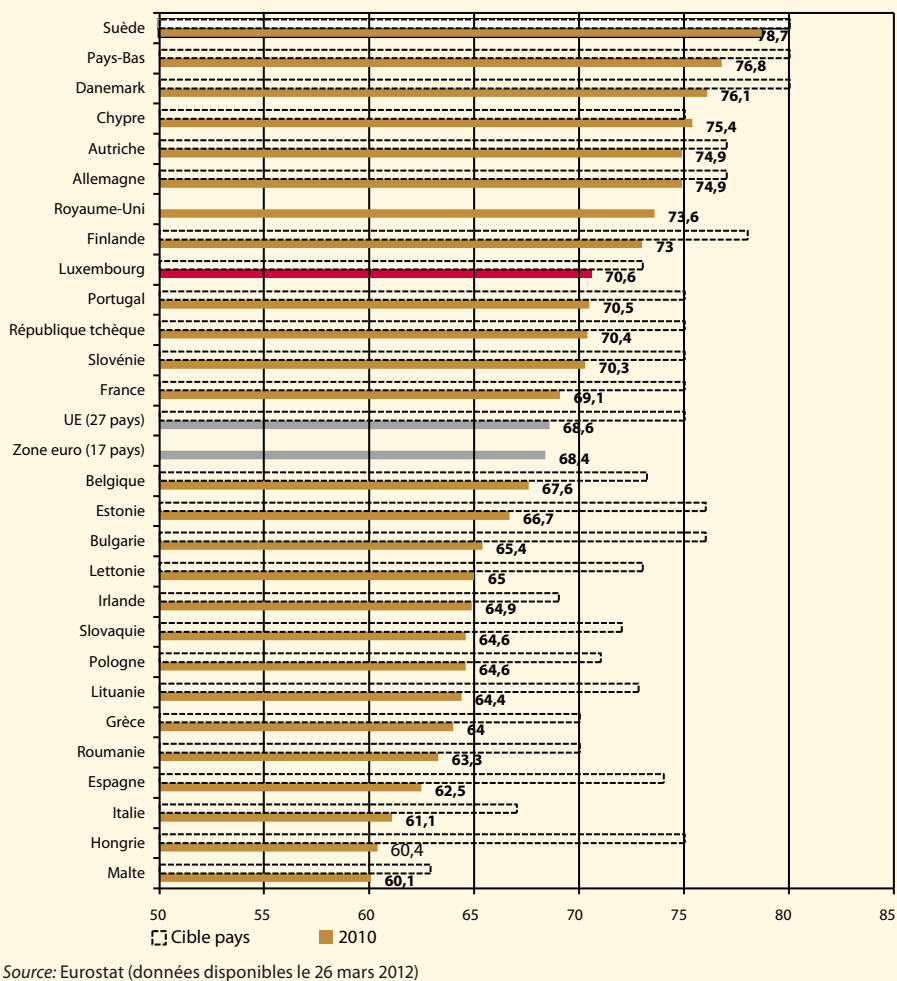
Source: STATNEWS 9/2012 du STATEC (Enquête sur le forces de travail)

jectif intermédiaire du Grand-Duché, visé pour 2015, est de l'ordre de 71,5 %.

Le graphique ci-contre résume, pour l'année 2010 (dernière année pour laquelle des données sont disponibles pour l'ensemble des pays), les taux d'emploi respectifs atteints par les 27 Etats membres de l'Union européenne. Avec un taux d'emploi de 70,6 %, le Luxembourg se situe à un niveau légèrement supérieur à la moyenne de l'Union européenne, qui s'est située à 68,6 % en 2010. En revanche, le Luxembourg se fait devancer par 8 Etats membres, dont l'Allemagne (74,9 %), l'Autriche (74,9 %), les Pays-Bas (76,8 %) et la Suède (en première position avec un taux d'emploi de 78,7 % en 2010).

Ainsi, une augmentation du taux d'emploi au Luxembourg s'impose non seulement afin d'atteindre la cible fixée dans le cadre de la stratégie «Europe 2020», mais également aux fins de la résorption d'une partie tout au moins du chômage des résidents, dont les niveaux ont récemment atteint de nouveaux sommets.

Taux d'emploi dans les Etats membres de l'UE en 2010

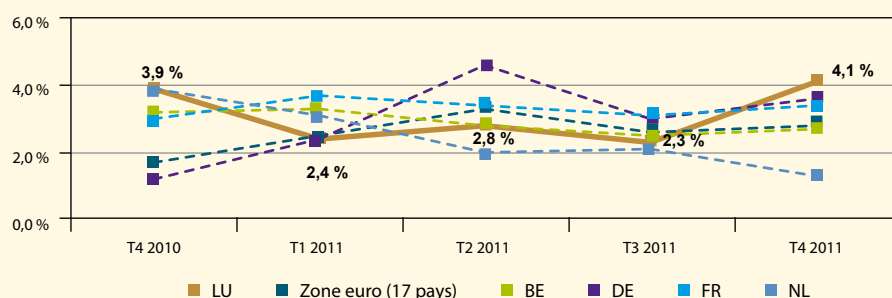


## EUROSTAT

# Les coûts horaires de la main-d'œuvre augmentent de 4,1 % au Luxembourg au dernier trimestre 2011

Les dernières statistiques publiées par Eurostat montrent que les coûts horaires de la main-d'œuvre dans la zone euro ont augmenté à un rythme annuel de 2,8 % au quatrième trimestre 2011, contre 2,6 % au trimestre précédent. Au Grand-Duché, la hausse annuelle a été de 4,1 % au quatrième trimestre 2011, contre 2,3 % au trimestre précédent. Comme au dernier trimestre 2010, le Luxembourg enregistre un taux de variation des coûts horaires de la main-d'œuvre supérieur à la moyenne de la zone euro, seule-

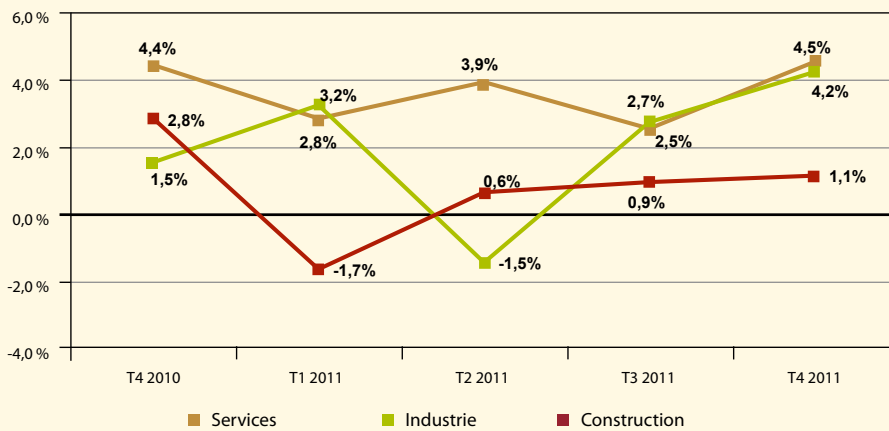
Graphique 1 - Evolution des coûts horaires de la main-d'œuvre par pays



En % de changement comparé au même trimestre de l'année précédente  
Source: Eurostat



**Graphique 2 – Evolution des coûts horaires de la main-d'œuvre par principale activité économique au Luxembourg**



En % de changement comparé au même trimestre de l'année précédente  
Source: Eurostat

ment derrière l'Estonie (+7,2 %) et la Slovaquie (+4,4 %). Dans le reste de l'Union européenne des 27, seules la Bulgarie, la Roumanie, la Hongrie et la Lettonie enregistrent des taux de croissance des coûts horaires de la main-d'œuvre supérieurs à celui du Grand-Duché au dernier trimestre 2011.

Les deux principales composantes des coûts de la main-d'œuvre sont les salaires et traitements ainsi que les coûts non salariaux. Dans la zone euro, les salaires et traitements horaires ont augmenté à un taux annuel de 2,5 % au quatrième trimestre 2011 et les coûts non salariaux à un taux de 3,5 %, contre

respectivement 2,4 % et 3,1 % au troisième trimestre 2011. Au Grand-Duché, les salaires et traitements horaires ont progressé de 4,1 % et les coûts non salariaux de 4,0 % au quatrième trimestre 2011, contre respectivement 2,4 % et 1,5 % au troisième trimestre 2011.

La ventilation par activité économique montre que, dans la zone euro, les coûts horaires de la main-d'œuvre ont progressé au quatrième trimestre 2011 à un taux annuel de 3,3 % dans l'industrie et de 2,6 % tant dans la construction que dans les services. Au Luxembourg, les coûts horaires de la main-d'œuvre ont augmenté de 4,2 % dans l'industrie et de 4,5 % dans les services au dernier trimestre 2011. Le secteur de la construction luxembourgeois enregistre une augmentation de seulement 1,1 % au cours du même trimestre. Depuis le quatrième trimestre 2010, le secteur des services luxembourgeois a enregistré les plus importantes hausses des coûts de la main-d'œuvre unitaires.

## Nouvel indice de compétitivité régional européen – «Regional Competitiveness Index» (RCI)

### Le Luxembourg en 34<sup>e</sup> position sur 271 régions européennes



L'indicateur régional «Indice de compétitivité régional européen» (RCI) est le premier indicateur agrégé qui offre une vision d'ensemble de la compétitivité territoriale pour chaque région de niveau NUTS 2 des 27 états membres de l'Union européenne. Cet indicateur s'inspire de la structure de l'indice *Global Competitiveness Index* (GCI) du Forum économique mondial (WEF), avec quelques différences clés (voir ci-après). Une version légèrement mise à jour de cet indicateur, lancé en 2010, vient d'être publiée.

Onze dimensions sont considérées dans l'indice régional RCI regroupées en trois ensembles: «Bases», «Efficacité» et «Innovation». L'indice tient compte du niveau de développement des régions en insistant sur les problèmes de base dans les régions moins

développées, et sur la capacité d'innovation dans les régions plus développées. Ces piliers mesurent non seulement des éléments en rapport avec les entreprises, mais aussi en lien avec les résidents de la région en question et avec leur qualité de vie. Contrairement au WEF donc, où le poids de l'index est mis sur la compétitivité «pure et dure» du monde des entreprises, le RCI se veut plus inclusif.

Il assume notamment qu'il existe un lien étroit entre compétitivité et prospérité redistribuée à des fins d'amélioration de la qualité de vie des résidents d'une région donnée.

Considéré comme une entité régionale à part entière, le Luxembourg se trouve à la **34<sup>e</sup> place du classement**

**RCI (#34)**, sur un total de 271 régions, soit très proche du «top» du 1er décile du classement (top 13 %). Il est considéré comme une région à l'état de développement «**élevé**», par opposition aux deux autres catégories de développement régional de l'étude dites «intermédiaire» et «médium». A titre comparatif, les autres «régions» de la Grande Région sont classées comme suit:

- Provinces du Hainaut, de Liège, de Luxembourg et de Namur: quatre «régions» toutes classées en catégorie «intermédiaire» avec des *rankings* respectifs de #145, #123, #170 et #144;
- Trèves, Rhinessen-Pfalz et Saarlant: une région de catégorie «intermédiaire» (#111) et deux régions de

catégorie «élevée» (#61 et #108) respectivement;

- Lorraine: une région de catégorie «intermédiaire» avec un *ranking* de #142.

Trente-trois régions devancent le Luxembourg dans le classement, dont de nombreuses aux Pays-Bas (8 régions, dont celle de Utrecht, en tête du classement RCI), au Royaume-Uni (7), en Allemagne (6), ainsi que quatre régions en Belgique (Anvers, Bruxelles et les deux Brabant), trois au Danemark et deux en Suède.

## Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise

**P**ar le biais de cette rubrique « Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise », la Chambre de Commerce souhaite familiariser les lecteurs du *Merkur* à l'évolution des indicateurs macro-et microéconomiques, tout en mettant en évidence le point de vue de ses ressortissants. La première partie de cette rubrique est consacrée aux principaux indicateurs macroéconomiques et aux prévisions qui s'y rattachent. L'évolution d'indicateurs conjoncturels, sur base mensuelle ou trimestrielle selon la disponibilité des données, est ensuite illustrée graphiquement dans une seconde partie. La troisième et dernière partie donne la parole à un chef d'entreprise qui présente son point de vue concernant l'environnement macroéconomique, en général, et son secteur d'activité, en particulier.

### 1. Evolution des principaux indicateurs macroéconomiques

Indicateurs	2010	2011	2012 (p)	2013 (p)	2014 (p)	2015 (p)
<b>Croissance du PIB à prix constants</b> (% de croissance en volume et montants absolus en millions EUR) <sup>(1)</sup>	2,7 %	1,6 %	-0,9 %	2,3 %	4,0 %	4,8 %
	33,2	33,7	33,4	34,2	35,6	37,3
<b>Taux de chômage</b> (ancienne définition ADEM)	6,1 %	6,1 %	6,8 %	7,6 %	7,8 %	7,7 %
<b>Emploi total intérieur</b> (variation annuelle en %)	1,8 %	2,7 %	1,3 %	0,4 %	1,4 %	2,8 %
<b>IPCN</b> (variation annuelle en %)	2,3 %	3,4 %	2,1 %	1,9 %	2,1 %	2,3 %
<b>Capacité/besoin de financement</b> (administration publique, millions EUR)	-343,5	-253,3	-706	-1.527	-1.467	-1.676
<b>Capacité/besoin de financement</b> (administration publique, % du PIB)	-0,9 %	-0,6 %	-1,7 %	-3,5 %	-3,1 %	-3,3 %

Source: Comptes nationaux/Note du Comité de Prévision, Prévisions macroéconomiques et évolution des finances publiques, 2011 – 2015 (20 mars 2012)/calculs Chambre de Commerce

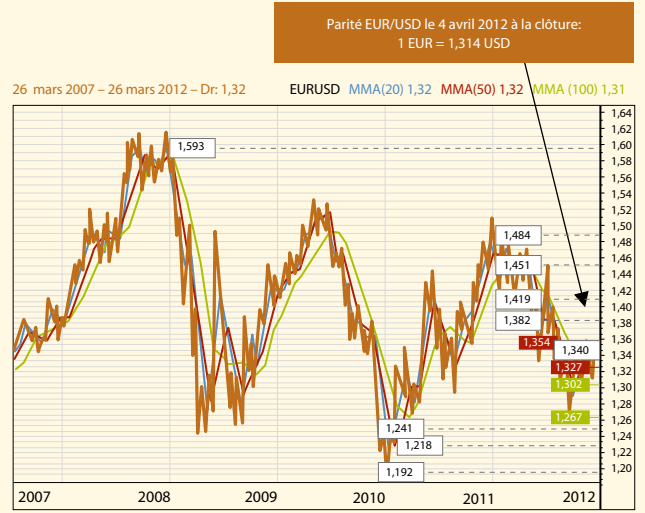
Remarque: (1) Le PIB à prix constants, réel ou en volume, est la valeur du PIB en tenant compte des variations des prix, c'est-à-dire de l'inflation. Le PIB réel a l'avantage de montrer les variations à la hausse et à la baisse dans le volume (les quantités) de la production de biens et services. C'est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

2. Repères conjoncturels pour l'économie luxembourgeoise

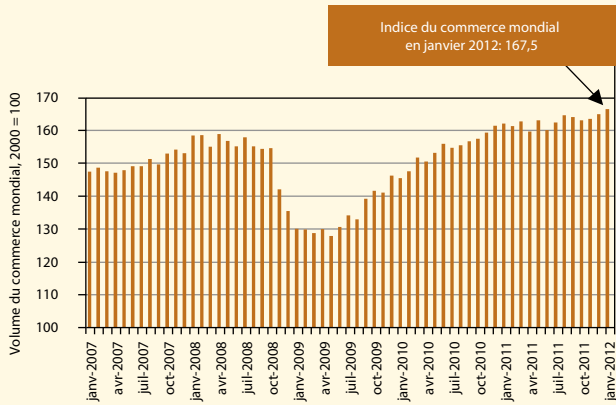
Graphique 1 – Evolution du cours du baril de Brent à Londres



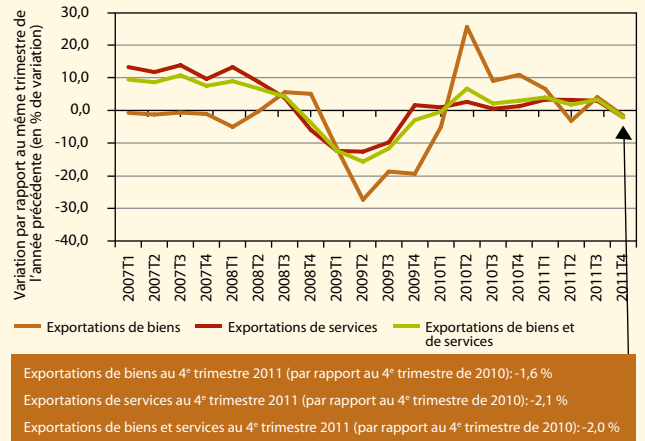
Graphique 2 – Evolution de la parité EUR/US Dollar



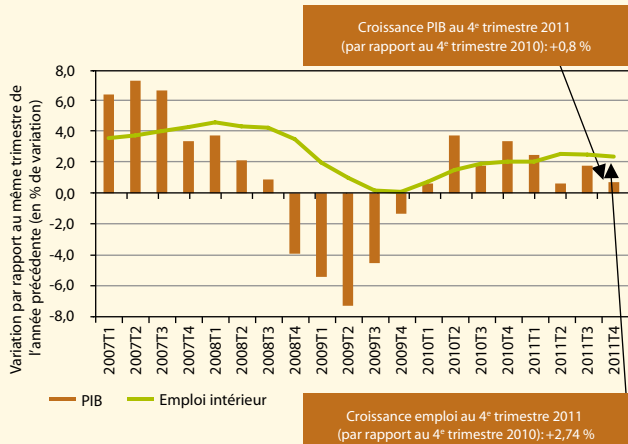
Graphique 3 – Evolution mensuelle du commerce mondial



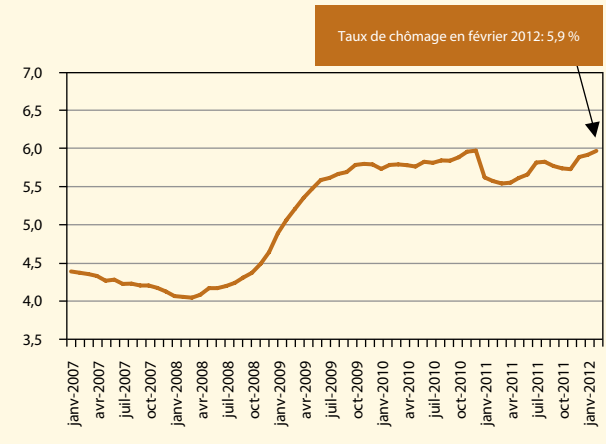
Graphique 4 – Evolution trimestrielle des exportations de biens et de services



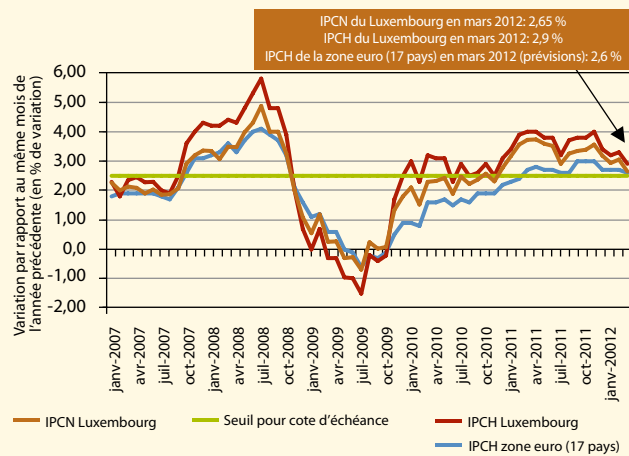
Graphique 5 – Evolution trimestrielle du PIB et de l'emploi intérieur



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

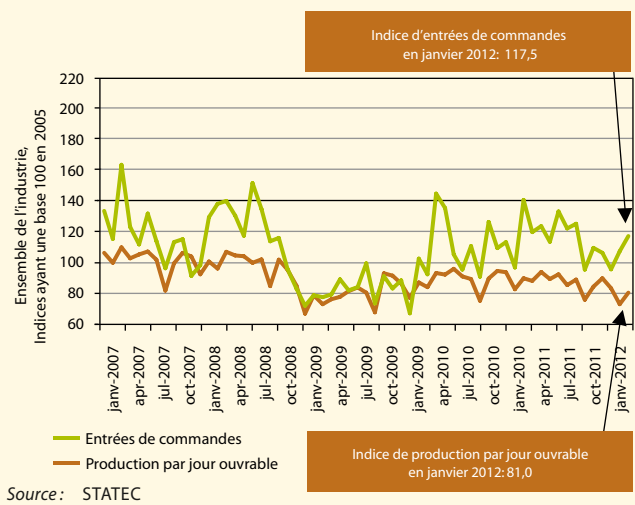


**Graphique 7 – Evolution mensuelle de l'indice des prix à la consommation national (IPCN) et de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH)**

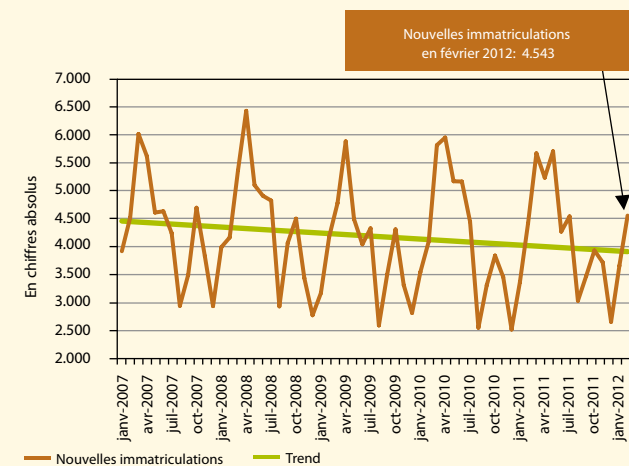


Sources : STATEC, Eurostat

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

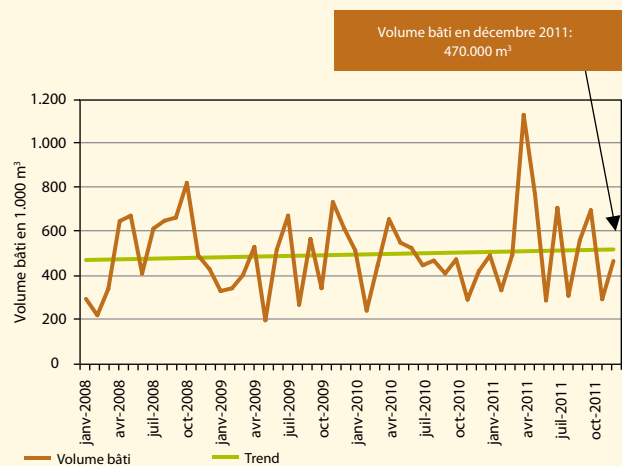


**Graphique 9 – Evolution mensuelle des nouvelles immatriculations de voitures particulières et à usage mixte neuves**



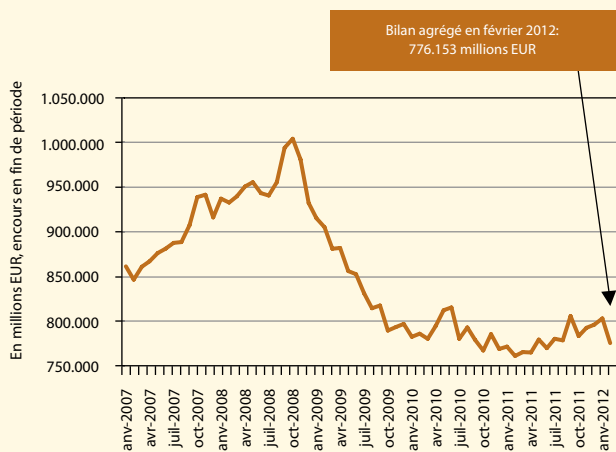
Source : STATEC

**Graphique 10 – Evolution mensuelle des autorisations de bâtir**



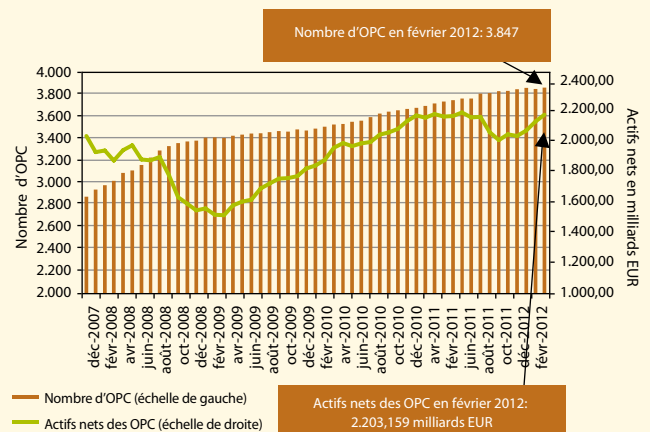
Source : STATEC

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



Source : BCL

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



Source : CSSF



## Parole à un chef d'entreprise: François Koepp



**François Koepp, secrétaire général de l'HORESCA, membre élu de la Chambre de Commerce**

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

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

### ■ Focus sur le secteur HORECA

Le secteur de l'HORECA représente entre 4,7 % et 4,9 % du PIB lorsque seul l'impact direct est pris en compte, mais il ne faut pas oublier que le secteur fait vivre un certain nombre d'autres métiers, et ce de manière indirecte. Une fois cette influence intégrée, l'HORECA représente environ 7,8 % du PIB luxembourgeois.

Alors que le taux de chômage ne cesse d'augmenter au Luxembourg, le secteur de l'HORECA ne parvient pas à trouver le personnel qualifié dont il a besoin, dans ses différents domaines. En termes de formation, de nombreux postes destinés à des apprentis sont vacants. L'HORECA est, en effet, un secteur qui ne cesse d'engager du personnel et qui compte actuellement environ 17.500 personnes. Le manque de main-d'œuvre qualifiée qui vient d'être mentionné induit toutefois une hausse des salaires nets pour ces travailleurs qualifiés qui sont difficiles à trouver. Outre cette augmentation du coût du travail, le secteur de l'HORECA ne parvient plus à compenser les hausses des prix, l'inflation étant donc un réel problème.

Pour ces raisons notamment, bien que la fréquentation augmente dans les différents secteurs de l'HORECA, le chiffre d'affaires n'évolue pas en conséquence ou stagne même.

S'agissant des différents secteurs de l'HORECA, la restauration occupe une place importante. Ce secteur enregistre de bonnes performances, notamment parce que de nombreux travailleurs doivent rester manger au Grand-Duché de Luxembourg durant les pauses de midi. Les restaurants offrant, par exemple, une formule «plats du jour», sont ainsi particulièrement attractifs.

En ce qui concerne l'avenir, les perspectives semblent intéressantes pour le secteur de l'HORECA luxembourgeois puisque l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) prédit une hausse de 2,5 millions de voyageurs. Si la démocratisation des prix des transports permet aux Luxembourgeois de partir plus loin, elle permet également d'attirer sur le sol national de nouveaux touristes. Il s'agit donc de se vendre au niveau mondial, afin de donner envie aux étrangers de découvrir le Luxembourg!

Indicateurs	Situation actuelle	Prévisions
Croissance du PIB	3	2
Taux de chômage	2	1
Emploi total intérieur	4	3
Inflation	2	3

**Vous ne ferez plus jamais vos affaires de la même façon !**



## Symposium de la Grande Région

Forum de l'Automobile

Ateliers exposants  
& Tables rondes

Réceptions de networking

Mariage des entreprises

## Bourse de contacts *b2fair*

Speed Pitching - Plateau TV

Conférences  
interactives filmées

Village des start-ups

Stands d'exposition

# Le rendez-vous incontournable des PME & start-ups innovantes de la Grande Région

### Secteurs cibles:

- ◆ Eco-environnement & énergie;
- ◆ Eco-construction & développement durable;
- ◆ E-Mobilité;
- ◆ Machinerie, métallurgie & robotique;
- ◆ Automobile;
- ◆ Aérospatial;
- ◆ TIC, commerce électronique & web-marketing;
- ◆ Transport & logistique;
- ◆ Services aux entreprises.

[events@gr-businessdays.com](mailto:events@gr-businessdays.com)

- ◆ 50 stands d'exposition déjà réservés
- ◆ 60 speed démos prévues
- ◆ 6 conférences interactives filmées
- ◆ 4 tables rondes thématiques
- ◆ 2.500 rendez-vous d'affaires

[www.gr-businessdays.com](http://www.gr-businessdays.com)

Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg ◆ Département International ◆ L-2981 LUXEMBOURG ◆ Tél. : + 352 42 39 39 - 333 / 370 ◆ Fax : +352 43 83 26 ◆ E-mail : [gr-businessdays@cc.lu](mailto:gr-businessdays@cc.lu)  
Personnes de contact: Mme Sabrina Sagromola / M Niels Dickens / Mme Amrita Singh

Organisateur:



Avec le soutien de:



Partenaires du salon:



Partenaire Média:



Partenaire Print:



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

Les premiers mois de l'année 2012 ont été marqués par une légère amélioration de l'environnement financier européen. Si cette éclaircie laisse espérer à terme un contexte plus favorable pour la croissance européenne en général, et luxembourgeoise en particulier, certains indicateurs, notamment internationaux, restent emprunts d'incertitude. Or, nul besoin de rappeler l'importante ouverture, et donc sensibilité, du Luxembourg aux influences extérieures.

Alors que les chiffres macroéconomiques aux Etats-Unis restent de bon augure, la croissance chinoise connaît un ralentissement. L'indice PMI mesurant l'activité manufacturière en Chine est resté en-dessous des attentes et recule pour le cinquième mois consécutif. Les prix des produits pétroliers restent également élevés, ce qui constitue un frein à la croissance économique à court et moyen termes.

L'activité s'est repliée dans la zone euro, aussi bien dans l'industrie manufacturière que dans les services. L'indice IFO évaluant le climat d'affaires en Allemagne ne croît que faiblement au mois de mars et les prévisions ne connaissent pas d'amélioration notable.

Quant à la situation luxembourgeoise, la production industrielle a enregistré sur l'ensemble de l'année 2011 un recul de 3,6 % par rapport à 2010, alors que la zone euro connaît une hausse de +3,5 % sur la même période. Les opinions des industriels pour les 3 premiers mois de 2012 sont peu favorables.

S'agissant de la situation sur le marché du travail, la hausse de l'emploi salarié intérieur tend à se modérer au dernier trimestre 2011 avec +0,6 %. La progression de l'emploi s'avérant insuffisante pour absorber le flux croissant de chômeurs<sup>1</sup>, le taux de chômage retrouve début 2012 son niveau record de la fin 2010. En février 2012, le taux de chômage, corrigé des variations saisonnières, atteint 5,9 %. Selon le Comité de prévision<sup>2</sup>, et à politique inchangée, le taux de chômage pourrait atteindre 7,8 % en 2014 et 7,7 % en 2015.

Selon les dernières prévisions du STATEC, le PIB a connu une croissance de +0,8 % au cours du 4<sup>e</sup> trimestre 2011 par rapport au même trimestre de l'année 2010, l'économie luxembourgeoise n'étant donc pas en récession, comme préalablement estimé. La première estimation de l'évolution du PIB pour l'année 2011 table sur une croissance de +1,6 %, ce qui reste nettement en-deçà des performances luxembourgeoises préalablement à la crise.

Bien que l'endettement du Luxembourg demeure relativement modéré par rapport à celui d'autres pays européens, la crise de 2008 a fait basculer le budget de l'Administration publique dans le rouge en 2009 suite à l'augmentation de certaines dépenses et à la diminution des revenus de l'imposition. Selon les experts<sup>3</sup>, à politique inchangée, le déficit dépasserait, dès 2013, la limite de déficit autorisée par le Pacte de Stabilité et de Croissance européen de 3 % du PIB et ce, pour au moins trois années consécutives (-4 % du PIB en 2013 et -3 % en 2014 et 2015). Dès lors, la dette publique augmenterait à 12,230 millions EUR, soit 24,11 % du PIB, en 2015. Quant au coût de la dette publique, il passerait de 214 millions EUR (0,5 % du PIB) en 2011 à 336 millions EUR (0,7 % du PIB) en 2015.

Dans de telles conditions, atteindre l'équilibre budgétaire en 2014 paraît compromis, voire impossible, en l'absence de mesures structurelles suffisamment incisives. Si durant les années de crise, c'est-à-dire après 2008, le Gouvernement a gardé volontairement les dépenses à un niveau élevé afin de relancer la conjoncture, il est à présent primordial de freiner le rythme de croissance des dépenses courantes.



<sup>1</sup> Source : STATEC

<sup>2</sup> Le Comité de prévision est composé de représentants des ministères et administrations suivants: Ministère des Finances (IGF, Trésorerie de l'Etat), Administration des Contributions directes, Administration de l'Enregistrement et des domaines, Administration des Douanes et accises, ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, ministère de l'Intérieur et à la Grande Région, STATEC, IGSS, CSSF

<sup>3</sup> Ibidem



# 6500 m<sup>2</sup> modulables pour vos conférences et réunions

Située au cœur du quartier d'affaires du Kirchberg, la Chambre de Commerce vous offre un cadre prestigieux pour l'organisation de vos événements

- 4 grandes salles de conférence
- 36 salles de formation
- Matériel de haute technologie
- Parking privé de 650 places



CHAMBRE DE  
COMMERCE  
LUXEMBOURG

Votre partenaire pour la réussite

7, rue Alcide de Gasperi  
L- 2981 Luxembourg

Tél.: + 352 42 39 39 - 240

Fax: + 352 43 83 26

events@cc.lu www.cc.lu



## Logistique:

### Une croissance de 50 % du trafic portuaire à l'horizon 2030



**Alain Krecké, Senior Cluster Manager du Cluster for Logistics Luxembourg**

**D**ans un climat de récession économique, l'annonce de fin mars par le Commissaire européen pour le transport, Siim Kallas, évaluant la croissance du trafic portuaire à hauteur de 50 % à l'horizon 2030 n'est pas passé inaperçue.

Cette annonce d'une forte croissance dans les prochaines années nécessitera une bonne maîtrise des flux portuaires avec des concepts innovants. Ces concepts seront d'autant plus nécessaires lorsque l'on sait que 75 % du commerce intercontinental s'effectue par voie maritime. Il faudra rendre les ports plus et surtout les connecter aux *hinterland ports* (1) par des réseaux routiers et ferroviaires adaptés. Le positionnement des corridors prioritaires de développement *TEN T* (2) souligne cette vision de connexion des ports par des corridors de fret aux principaux pôles industriels européens.

Le Luxembourg est bien positionné sur le corridor au départ des ports de la mer du Nord vers la Suisse et l'Italie ainsi que vers le corridor rhodanien et l'Espagne méditerranéenne. S'ajoute à ce corridor prioritaire, notre positionnement géographique idéal sur le corridor vers l'Allemagne du Nord, la Scandinavie et la Pologne d'une part, et l'Allemagne du Sud et l'Autriche d'autre part. Ce positionnement géographique permettra à terme de capter des flux de marchandises sur ces corridors et de développer des services logistiques à valeur ajoutée au Luxembourg.

#### Logistique, énergie et environnement

Contrairement à la crise de 2008/2009, les opérateurs logistiques souffrent actuellement non seulement du climat conjoncturel, mais essuient également l'augmentation des coûts énergétiques des combustibles fossiles. Cet effet prix est identique à celui que connaît le consommateur privé en faisant son plein de carburant à la station essence. S'ajoute à cette pression des prix, une volonté de la Commission Européenne de forcer les opérateurs à utiliser des carburants fossiles avec moins de nuisances environnementales. On doit

évidemment soutenir ces initiatives mais il faut aussi voir les effets indirects induits par ces changements et leur effet sur les chaînes logistiques actuelles. Le *short sea shipping* (3) en mer du Nord et dans la mer Baltique en est une belle illustration. A partir de 2015, la qualité des carburants utilisée par les navires dans la zone «*Sulphur Emission Control Area* (4)» de la mer du Nord et de la mer Baltique ne devra contenir plus que 0,1 % de soufre contre 1,5 % aujourd'hui. Les armateurs de l'industrie se préparent à des coûts de transports nettement supérieurs aux niveaux actuels. À ce jour, ce combustible affiche un prix de 30 % au-dessus du prix standard du combustible normal (classe HFO380).

En conséquence, le secteur logistique et l'industrie, sous la pression de la compétitivité des prix dans les échanges globalisés, cherchera des solutions alternatives permettant d'éviter ces sur-coûts. Une solution serait le transfert de flux du *short sea shipping* vers le transport ferroviaire ou routier. En effet, ce transfert permettrait un maintien des coûts et une amélioration du bilan énergétique. Notamment en Suède, où le modal split multimodal de l'industrie du papier est de 60 % maritime, 30 % ferroviaire et 10 % routier, cette réglementation environnementale risque de redistribuer les cartes entre les acteurs logistiques. Ceci illustre bien la complexité du sujet et les conflits entre deux objectifs de la Commission Européenne: le développement du *short sea shipping* et la réduction des émissions. En tous les cas ce développement ouvrira de belles perspectives de marché à CFL Cargo qui vient de racheter 51 % du capital de la société ferroviaire Mid Cargo AB localisée à Nässjö, et qui opérera sous le nom de CFL Cargo Sverige AB.

Dans le secteur aérien la problématique se pose de la même manière, l'augmentation des coûts énergétiques a eu un impact certain dans les résultats des compagnies aériennes en 2011 et impactera également les bilans 2012. Contrairement aux transports terrestres, il y a moins de réelles alternatives au fret aérien, à moins que les consommateurs ne décident de renoncer à certains produits ou d'accepter des délais de livraison passant de six jours à six semaines. L'impact de cette politique environnementale se répercutera donc directement sur les prix de transport, le coût énergétique représentant 40 % du coût d'exploitation d'un avion. De plus, depuis janvier 2012 les compagnies aériennes survolant l'Europe ont besoin de certificats de pollution de l'air. Ces certificats peuvent être négociés entre les sociétés, avec un nombre de certificats en baisse d'année en année imposant ainsi aux compagnies aériennes de s'équiper d'avions moins polluants pour rester compétitives dans le marché globalisé.

Au niveau du transport routier, la décision de la France de généraliser à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013 les camions à 44 tonnes de *PTRA*(5) s'inscrit dans la même dynamique d'optimisation des capacités de chargement afin de réduire les nuisances environnementales. Cette généralisation, telle qu'en

place au Benelux depuis longtemps, permettra surtout à l'industrie et à la distribution de mieux optimiser l'utilisation des véhicules (plus 16 % de capacité de chargement) et à en réduire le nombre pour un tonnage à expédier identique. Notons par la même occasion, que suite à la publication du règlement EC 64/2012 du 23 janvier 2012 les constructeurs de camions seront maintenant en mesure de commercialiser les nouveaux véhicules aux normes EURO 6 pour lesquels les limites d'émission sont très contraignantes: -80 % d'oxydes d'azote et - 50 % de particules par rapport à la norme actuelle Euro 5.

L'utilisation de carburants alternatifs et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> ne se feront pas avec une seule mesure

décrétée de manière unilatérale par Bruxelles. Seule une combinaison de plusieurs facteurs et une mise en place progressive dans tous les modes de transport, sera pertinente pour obtenir des effets positifs durables. Cette mise en place nécessitera un processus d'évolution technique et de l'innovation notamment en matière d'utilisation d'énergies alternatives (gaz ou l'électricité) et surtout une meilleure efficacité de l'énergie utilisée (taille plus grande des moyens de transport et transports multimodaux). L'énergie restera un élément clé de la compétitivité des chaînes logistiques internationales et ne sera pas neutre dans la détermination future des prix à la consommation.

#### GLOSSAIRE:

- (1) **Hinterland Port:** port à l'intérieur des terres
- (2) **TEN T:** trans european transport network
- (3) **short sea shipping:** transport maritime le long de la côte
- (4) **Sulphur Emission Control Area:** Zone à faible émission de soufre
- (5) **PTRA:** poids total roulant autorisé pour un véhicule

## Luxembourg : when location matters



Global logistics. Tailor-made solutions.



[www.clusterforlogistics.lu](http://www.clusterforlogistics.lu)



[www.cluster-maritime.lu](http://www.cluster-maritime.lu)

# Projets soumis pour avis à la Chambre de Commerce

Nous reproduisons en annexe les projets de loi et les projets de règlements grand-ducaux dont la Chambre de Commerce a été saisie pour avis. Une copie intégrale des projets sous rubrique peut être obtenue sur simple demande auprès de la Chambre de Commerce, tél.: (+352) 42 39 39-354/332 et peut être téléchargée sur le site [www.cc.lu](http://www.cc.lu) (rubrique «Avis»).

## ■ Ministère de la Justice

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

Projet de loi portant:

- mise en œuvre de certaines dispositions du règlement (UE) n° 1214/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 novembre 2011 sur le transport transfrontalier professionnel d'euros en espèces par la route entre Etats membres dans la zone euro, et
- modification de la loi du 12 novembre 2002 relative aux activités privées de gardiennage et de surveillance. (3956LLA)

Projet de règlement grand-ducal portant:

- mise en œuvre de certaines dispositions du règlement (UE) n° 1214/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 novembre 2011 sur le transport transfrontalier professionnel d'euros en espèces par la route entre Etats membres dans la zone euro, et
- modification du règlement grand-ducal du 22 août 2003 portant exécution de certaines dispositions de la loi du 12 novembre 2002 relative aux activités privées de surveillance et de gardiennage. (3957LLA)

## ■ Ministère des Classes moyennes et du Tourisme

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 19 juin 1995 réglant la fermeture des magasins de détail dans le commerce et l'artisanat. (3958LLA)

## ■ Ministère de la Famille et de l'Intégration

Projet de loi portant modification de la loi du 4 juillet 2008 sur la jeunesse.

Projet de loi modifiant la loi du 30 novembre 2007 portant réglementation de l'activité d'assistance parentale.

Projet de règlement grand-ducal concernant l'assurance de la qualité dans les services d'éducation et d'accueil pour enfants et dans les services pour jeunes.

Projet de règlement grand-ducal régissant les modalités d'exécution du «chèque-service accueil».

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 9 janvier 2009 sur la jeunesse.

Projet de règlement grand-ducal concernant le plan communal de l'enfance et de la jeunesse.

Projet de règlement grand-ducal concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services d'éducation et d'accueil pour enfants. (3963AAN)

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

Projet de règlement grand-ducal complétant les annexes I, II et III du règlement grand-ducal modifié du 24 février 2003 concernant la mise en décharge des déchets. (3961MST)

Projet de loi portant certaines modalités d'application et sanction du règlement (CE) No 66/2010 du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'Union européenne.

Projet de règlement grand-ducal abrogeant le règlement grand-ducal du 6 juillet 2001 relatif à des modalités d'application et à la sanction du règlement (CE) No 1980/2000 du 17 juillet 2000 établissant un système communautaire révisé d'attribution du label écologique. (3962MST)

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

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics.

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 27 septembre 2005, déterminant les conditions d'exécution des dispositions de l'article 22 de la loi du 29 juin 2004 sur les transports publics. (3964AAN)

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

Avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 16 août 2010 définissant les règles spéciales applicables à la commercialisation du bétail de boucherie. (3965KLA)

## ■ Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Projet de loi

- modifiant la loi modifiée du 31 mai 1999 portant création d'un fonds national de la recherche dans le secteur public;
- modifiant la loi modifiée du 12 août 2003 portant création de l'Université du Luxembourg. (3966CCH)

## ■ Ministère de la Santé

Avant-projet de règlement grand-ducal portant inscription de substances actives à l'annexe I de la loi modifiée du 24 décembre 2002 relative aux produits biocides. (Directives 2012/2/UE et 2012/3/UE). (3967AAN)

## ■ Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 5 septembre 2008 fixant les conditions et modalités relatives à la délivrance d'une autorisation de séjour en tant que travailleur salarié. (3968SBE)

# ALL ABOUT PRINTING

CK, avec son équipe technique hautement qualifiée,  
est le leader en solutions d'impressions « tous formats ».



accenta 1911

**G R O U P E**  
**CK**  
**CHARLES KIEFFER**

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

[www.ck-online.lu](http://www.ck-online.lu)  
[www.konicaminolta.lu](http://www.konicaminolta.lu)



**KONICA MINOLTA**



## Nouveau cadre légal

# Loi du 24 février 2012, la médiation civile et commerciale peut prendre son envol



La loi du 24 février 2012 sur la médiation en matière civile et commerciale, publiée au Mémorial A N° 37 du 5 mars 2012, dote enfin le Luxembourg d'un cadre légal en matière de médiation civile et commerciale.

## ■ La loi du 24 février 2012 sur la médiation civile et commerciale

La nouvelle loi qui distingue la médiation conventionnelle, décidée par les parties, et la médiation judiciaire, proposée par un juge et acceptée par les parties, définit celle-ci comme un processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur différend avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent.

A noter que dans le cadre de la médiation conventionnelle, il peut être fait recours à un médiateur agréé par le

ministre de la Justice ou à un médiateur non agréé. Par ailleurs, aucune condition n'est prévue en ce qui concerne la qualité du médiateur, de sorte que les parties sont libres de choisir la personne qui leur semble le mieux à même de les aider à trouver une solution à leur différend. Ce caractère **consensuel** leur permet également de définir les modalités d'organisation de la procédure, ainsi que sa durée. Un accord de médiation devant contenir un certain nombre d'éléments énumérés par la loi devra toutefois être signé entre les parties et le médiateur afin de concrétiser leur décision de recourir à la médiation.

En ce qui concerne la médiation judiciaire, la loi prévoit que le médiateur doit obligatoirement être un médiateur agréé par le ministre de la Justice.

## ■ L'intérêt de la médiation pour le secteur commercial

Le recours à la médiation dans les conflits commerciaux, bien que peut être utilisé pour l'heure, probablement pour

des raisons de culture juridique, peut cependant répondre à un besoin réel des entreprises.

Les partenaires commerciaux peuvent en effet être amenés à trouver, avant même le développement d'un conflit profond, un **terrain neutre** où procéder, en présence d'une tierce personne, à l'examen et à la discussion de leurs prétentions et intérêts respectifs. Des solutions adéquates, qui n'auraient pu être adoptées au cours d'une négociation à deux, leur permettront ainsi la plupart du temps de **poursuivre leurs relations commerciales** ou de se séparer dans de conditions que chacun trouvera acceptables.

La clé de la réussite de la médiation réside en effet dans la particularité que ce sont les parties elles-mêmes qui, grâce à l'intervention d'un médiateur en tant que facilitateur dans l'échange des points de vue, trouvent la solution au différend qui les oppose. Le médiateur agit comme interface, dans la loyauté et le souci du respect des intérêts de chacun.

La médiation offre en outre l'avantage de permettre aux parties de trouver une solution dans des **délais** souvent plus courts que dans le cadre d'une procédure classique devant les cours et tribunaux, donc à **moindre coût**, d'être **confidentielle** et de constituer un mode alternatif de résolution des conflits très **souple**.

En effet, la conduite du processus de médiation conventionnelle n'est soumise à aucune contrainte particulière, que ce soit du point de vue du médiateur ou des parties, en dehors des règles que les parties se sont imposées elles-mêmes. L'accord de médiation peut ensuite être revêtu de la même force exécutoire qu'une décision qui aurait été rendue par un tribunal.

#### ■ **La Chambre de Commerce en faveur de la médiation**

La Chambre de Commerce soutient favorablement le recours à la médiation et souhaite dès lors particulièrement sensibiliser ses ressortissants à l'occasion de la publication de la nouvelle loi.

Elle rappelle qu'elle avait déjà participé, en 2003, en tant que fondateur, à la création du Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg (CMBL), avec l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg et la Chambre des Métiers, l'association ayant pour objet:

- de favoriser la connaissance et la compréhension de la médiation,
- de créer un climat favorable à la médiation en ayant recours à des médiateurs qualifiés et

- d'offrir aux entreprises et aux particuliers un mode de règlement simple de leurs différends.

Avec l'entrée en vigueur de la loi sur la médiation civile et commerciale, le CMBL, comme pionnier de la médiation commerciale au Luxembourg, sera certainement amené à renforcer sa position et son attractivité dans le futur.

La Chambre de Commerce ne manquera pas de suivre attentivement les développements en la matière et d'informer ses ressortissants de manière plus approfondie sur l'intérêt de la médiation. ■

Des informations sur la médiation civile et commerciale peuvent d'ores et déjà être obtenues auprès de la Chambre de Commerce ([www.cc.lu](http://www.cc.lu)), ainsi qu'auprès du Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg ([www.cmbll.lu](http://www.cmbll.lu))

### Vient de paraître

## Code Luxembourgeois du Travail – Edition 2012

**D**evenu la référence en la matière, Le Code luxembourgeois du Travail propose un accès à l'ensemble des textes applicables. Cette quatrième édition, à jour au 20 février 2012, intègre toutes les nouvelles dispositions légales depuis le 15 avril 2010, dont celles visant notamment la protection des salariés «whistle blowers», le revenu des travailleurs handicapés et la prolongation des instruments temporaires actuels visant à atté-

nuer les effets de la crise économique sur l'emploi des jeunes. La quatrième édition contient encore les récentes lois telles que la loi concernant la réforme de l'ADEM. Enfin, la référence aux règlements grand-ducaux d'exécution accompagne chaque article concerné du Code.

Pour en faciliter la compréhension et en éclairer l'application, les textes sont accompagnés de commentaires et d'annotations jurisprudentielles rédi-

gés par des juristes expérimentés. Cette quatrième édition contient notamment les décisions les plus récentes qui ont bouleversé le paysage juridique luxembourgeois. Fondé sur la base de données en ligne Legiwork ([www.legiwork.lu](http://www.legiwork.lu)), également éditée par Legitech, le Code du Travail est enrichi et réédité annuellement. ■

1.487 pages, édition actualisée au 20 février 2012.  
Editions Legitech, avec le concours de maître Castegnaro  
[www.promoculture.lu](http://www.promoculture.lu)

## Jurisprudence de droit du travail

# La responsabilité pécuniaire du salarié à l'égard de son employeur



Dans un arrêt du 12 janvier 2012<sup>1</sup>, la Cour d'appel de Luxembourg siégeant en matière de droit du travail a précisé l'étendue de la responsabilité pécuniaire du salarié envers son employeur lorsqu'il cause à ce dernier des dégâts par des actes volontaires ou de négligence grave et que ces actes ont eux-mêmes fait l'objet d'une condamnation pénale.

Dans cette affaire, un salarié reconnu coupable par le juge pénal de vol de métaux sur des chantiers pour un montant de plus de 20.000 euros, a par ailleurs été condamné par la juridiction du travail à dédommager son employeur pour le préjudice ainsi causé à hauteur de ce même montant, sur la base du principe de l'autorité au civil de la chose jugée au pénal.

Cet arrêt est l'occasion de rappeler que la responsabilité pécuniaire du salarié est posée par l'article L.121-9 du Code du travail qui dispose que si «*l'employeur supporte les risques engendrés par l'activité de l'entreprise, le salarié supporte les dégâts causés par ses actes volontaires ou par sa négligence grave*».

Sur base de cet article, l'employeur peut demander réparation des dégâts causés par le salarié dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail, à condition d'établir la réalité des dégâts subis et de rapporter la preuve que ceux-ci sont imputables à un acte volontaire ou une négligence grave du salarié.

A titre d'illustrations, la jurisprudence a retenu que constituent une négligence grave:

- des différences de caisse répétées et importantes sans que la salariée ait tenté d'en déceler la cause ni d'y remédier ou d'éviter des problèmes ultérieurs du même genre<sup>2</sup>,
- l'exécution défectueuse de travaux ayant nécessité, non pas des redressements mineurs mais des travaux de réfection, voire des travaux de montage et de nouvelle pose et ce, alors que le salarié est qualifié<sup>3</sup>,
- la non-remise d'une somme d'argent encaissée par un salarié pour le compte de son employeur<sup>4</sup>,
- le fait pour les chauffeurs professionnels transportant des biens qui ne leur appartiennent pas, de ne pas retirer les clés du contact du véhicule ni de le verrouiller en le quittant, ne serait-ce que pour quelques minutes, et de permettre ainsi le vol de la camionnette de l'employeur et des colis appartenant aux clients de ce dernier<sup>5</sup>.

L'action en responsabilité pécuniaire, qui doit être portée devant le tribunal du travail, n'empêche pas l'employeur (i) d'introduire une action pénale dans l'hypothèse où les actes volontaires ou de négligence grave relèveraient d'infractions pénales – comme l'illustre la présente affaire – (ii) ni de procéder le cas échéant au licenciement du salarié.

*Clause de non-responsabilité: la présente chronique constitue un commentaire général et ne vise en aucune manière à fournir une description exhaustive de la législation et de la jurisprudence concernées. Elle n'est pas conçue comme constituant un conseil sur un point quelconque et ne peut être considérée comme tel.*

<sup>1</sup> C.A., 3<sup>e</sup> chambre, 12 janvier 2012, n° 36271 du rôle

<sup>2</sup> C.S.J., 21 janvier 1999, n° 20414 et C.S.J., 4 décembre 2003, n° 27124 du rôle

<sup>3</sup> C.S.J., 15 juin 2000, n° 23787 du rôle

<sup>4</sup> C.S.J., 18 mars 2010, n° 34605 du rôle

<sup>5</sup> C.S.J., 30 juin 2011, n° 36662 du rôle



# FOIRE DE PRINTEMPS

## DU 5 AU 13 MAI 2012

# LA CHAMBRE DE COMMERCE ET LA LUXEMBOURG SCHOOL FOR COMMERCE VOUS ACCUEILLENT.



### RENDEZ-VOUS SUR NOTRE STAND ET :

- • • Découvrez les services de la Chambre de Commerce
- • • Etudiez toutes les offres de formations de la Luxembourg School for Commerce
- • • Gagnez un iPad et des formations gratuites en participant au Grand Quiz



### VENEZ PARTAGER LE VERRE DE L'AMITIE LORS DE DEUX SOIREEES :

- • • **After-work de la Luxembourg School for Commerce**  
le jeudi 10 mai 2012 à partir de 18h00
- • • **Cocktail des entrepreneurs**  
le vendredi 11 mai 2012 à partir de 18h00





## Prise de position

## L'UEL s'oppose à l'accord salarial dans la fonction publique qui aggrave le déficit budgétaire

**L**e Gouvernement et les syndicats de la fonction publique ont finalisé l'accord salarial couvrant la période 2011 à 2015. Cet accord prévoit, entre autres, le versement d'une prime unique de 0,9 % du traitement barémique au 1<sup>er</sup> juillet 2012 et une augmentation de l'indice de base des rémunérations des agents de l'Etat et des régimes assimilés de 2,2 % au 1<sup>er</sup> janvier 2013, dont l'impact grèvera annuellement le budget étatique de plus de 70 millions EUR.

L'UEL s'oppose à l'adoption par le Gouvernement de cet accord dont le coût salarial n'est aucunement justifié par des gains de productivité au sein de la fonction publique, dont les effectifs ne cessent d'augmenter.

Sur la base des besoins du financement de l'administration publique, chiffrés à un milliard d'euros par an à court et moyen terme par le Comité de prévisions et présentés récemment au public par le ministre des Finances, l'UEL estime que le relèvement des salaires en question est par ailleurs tout à fait incompatible avec la politique de réduction des dépenses visée à juste titre par le Gouvernement et, au-delà, incohérente par rapport à une gouvernance responsable de notre pays. Il est inacceptable de contracter des dépenses de ce type qui pour le surplus doivent être financées par un recours à l'endettement public.

Cette augmentation est finalement inappropriée alors qu'elle creuse encore davantage les différences salariales entre

les ressortissants des statuts public et privé. Cette accentuation des inégalités intervient à un moment où les ressortissants du secteur privé de notre économie se voient confrontés à des politiques de rigueur imposées par un environnement économique difficile, voire sont de plus en plus nombreux à être menacés d'exclusion.

Aussi l'UEL fait-elle appel au Gouvernement de surseoir à ce stade à l'exécution dudit accord alors que notre pays traverse actuellement une grave crise économique dont les effets continueront d'accroître les déséquilibres des finances publiques et des régimes sociaux.

Il y va de la cohésion sociale et de la cohérence politique.

*Communiqué par l'UEL* ■

## Fedil

## Assemblée générale: la fédération dresse un bilan 2011 mitigé

**D**ans son discours, le président de la Fedil, Robert Dennewald, a passé en revue l'année 2011 dont il a dressé un bilan mitigé. Il a ainsi rappelé que suite aux résultats très décevants des troisième et quatrième trimestres de 2011, la production industrielle a chuté de 4 % par rapport à 2010. Il en est de même

pour le marché de l'emploi. Entre février 2011 et février 2012, le nombre de chômeurs a augmenté de plus de 10 % pour atteindre un taux record de 5,9 %. L'évolution du PIB n'est pas plus réjouissante. Si, en 2010, sa hausse a atteint 2,7 %, cette dernière n'a été que de 1 % en 2011 et les prévisions du ministère des Finances anticipent

même une régression de 0,9 % pour l'année en cours.

Robert Dennewald, qui a été reconduit dans son mandat de président de la Fedil pour trois ans, a annoncé qu'il mettra l'accent, lors de ce mandat, sur quatre objectifs: améliorer l'image des entreprises au Luxembourg et relancer l'esprit d'entreprise; renforcer la compétitivité du Luxembourg; inverser la tendance de la désindustrialisation du Luxembourg et renforcer le rôle de la Fedil comme porte-parole de l'industrie, de la construction et des services aux entreprises.

En matière de compétitivité, Robert Dennewald a rappelé qu'il est indispensable pour le Luxembourg de maîtriser l'inflation et les coûts salariaux, d'arrêter l'envolée des taxes sur l'énergie et de permettre une plus grande flexibilité en ce qui concerne l'organisation du temps de travail pour ainsi continuer d'attirer les capitaux et les investissements internationaux.

«Un des atouts du Luxembourg est le niveau compétitif des charges



Robert Dennewald, président de la Fedil, Nicolas Soisson, directeur

patronales et sociales» a constaté Robert Dennewald, en insistant sur le fait qu'il faudra, à tout prix, éviter de mettre en jeu cet avantage par l'absence de réformes ou par des réformes à demi-teintes telle que celle du régime des pensions.

En matière de politique climatique, le président de la Fedil a mis en garde les décideurs politiques européens face au surcoût engendré par leur politique et aux distorsions de concurrence qui s'en suivent, non seulement par rapport aux concurrents non européens, mais également au sein de l'Union européenne. A l'adresse d'Etienne Schneider, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, il a ajouté: «Si nous n'arrivons pas à neutraliser l'impact négatif de la politique climatique sur les tarifs industriels d'électricité, nous n'avons pas d'autre choix que de demander des aides d'Etat pour pallier au risque très réel d'une vague de délocalisation d'activités vers d'autres régions du monde».

Au sujet de la désindustrialisation, le président a constaté qu'un pays sans industrie, sans innovations et R&D industrielles sera, *in fine*, un pays de seconde zone. Il a plaidé en faveur d'une nouvelle approche permettant de redynamiser la politique industrielle en consolidant et en développant les structures industrielles existantes et en

créant de nouvelles «niches de compétences» basées sur des investissements conséquents dans l'innovation et la recherche tout en restant ouvert par rapport à des projets industriels intéressants dans d'autres domaines.

Concernant la situation des finances publiques, Robert Dennewald a rappelé qu'à politique inchangée, le solde de financement de l'administration publique se détériore à moyen terme et reste déficitaire tout au long de la période 2013-2015. Dans ces conditions, la dette publique augmente à 24,1 % du PIB en 2015. Le président de la Fedil a demandé au Gouvernement de mettre rapidement en œuvre une politique d'assainissement des finances publiques, avec un effort spécifique axé sur les dépenses de fonctionnement de l'Etat et sur les transferts sociaux, ceci moyennant une plus grande sélectivité en la matière, et non sur les dépenses d'investissement.

Robert Dennewald a conclu que la situation du Luxembourg est très inquiétante et il a déploré que le Gouvernement ne semble pas prêt à prendre ses responsabilités pour engager des réformes profondes. Il s'est même demandé si le Gouvernement réalise la gravité de la situation.

Par ailleurs, le directeur de la Fedil, Nicolas Soisson, a présenté à l'assem-

blée générale le rapport annuel 2011 du conseil d'administration retraçant, notamment, les événements de la Fedil en 2011, les activités de ses différents groupes de travail et du bureau de représentation à Bruxelles, ainsi que l'évolution conjoncturelle dans les secteurs regroupés au sein de la Fedil. A signaler que 17 entreprises ont été admises à la Fedil au cours de l'année 2011.

Au niveau des nominations statutaires, il faut retenir le renouvellement des mandats des membres du bureau avec Robert Dennewald (président); Michel Wurth et Jacques Lanners (vice-présidents). De même, les mandats d'administrateurs de Romain Becker (Creos Luxembourg S.A.) et Michèle Detaille (No-Nail Boxes (Europe) S.A.) ont été reconduits pour trois ans. Marcel Gross (Entreprise des Postes et Télécommunications); Hermann Lange (Goodyear S.A.) et Raymond Schadeck (Luxexpo S.A.) sont démissionnaires tandis que Nicolas Buck (Victor Buck Services S.A.); Betty Fontaine (Brasserie Simon Exploitation et Cie S.e.c.s.); Didier Mouget (PricewaterhouseCoopers S.à r.l.) et Silvia Sitzen (Good-year Dunlop Tires Operations S.A.) ont été nommés au conseil d'administration de la Fedil pour un mandat de trois ans.

*Communiqué par la Fedil* ■

---

## Enquête «Les qualifications de demain dans le domaine des TIC»

---

# Les entreprises ont besoin de niveaux de formation toujours plus élevés

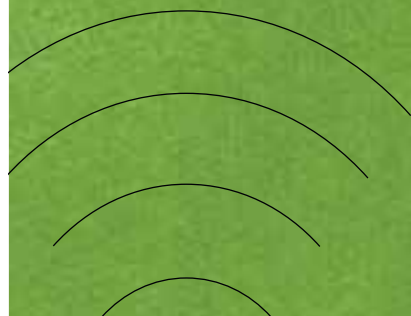
**L**a Fedil, l'ABBL et la clc, en collaboration avec ICTLuxembourg, viennent de publier les résultats de la sixième enquête consécutive portant sur les qualifications recherchées dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur privé. L'initiative est soutenue par les partenaires institutionnels, à savoir la Chambre de commerce/Luxembourg School for Commerce, le ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle, le ministère du Travail et de l'Emploi, ainsi que l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM).

Les résultats de l'enquête sont publiés sous forme d'une brochure intitulée «Les qualifications de demain dans le domaine des TIC». Editée pour la première fois en 2002, la brochure sert d'indicateur aux jeunes, à leurs parents, au corps enseignant, ainsi qu'aux services d'orientation scolaire et professionnelle. Elle contribue à mener une orientation professionnelle adaptée aux réalités du marché de l'emploi, vers les filières offrant de nombreux débouchés et répondant aux profils professionnels sollicités par le secteur privé. Elle permet, par ailleurs, d'adapter davantage la politique de formation professionnelle à la réalité économique et de viser

une meilleure adéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi, notamment en adaptant les formations à dispenser aux besoins des entreprises.

Les entreprises membres des trois organisations patronales partenaires dans l'enquête ont été interrogées sur leurs prévisions d'embauche dans un avenir rapproché de deux ans. Les résultats obtenus montrent qu'il y a de fortes prévisions d'embauche pour les personnes qualifiées dans le domaine des TIC, notamment aux niveaux analyse, développement et maintenance de logiciels, analyse, développement et administration de systèmes informatiques ou encore service clients.

Edition 2012

Les qualifications  
de demain dans le  
domaine des TICFedil  

En termes qualitatifs, les entreprises ont exprimé des exigences de formation élevées pour la plupart des professions: le niveau «BAC +2» est un minimum requis dans 93 % des cas. Par contre, les prévisions d'embauche pour le niveau «BAC» sont en nette régression (2 % en 2012 contre 5 % en 2010). En termes absolus, les réponses fournies par 187 entreprises ayant participé à l'enquête indiquent que les prévisions d'embauche sont en hausse (417 prévisions d'embauche en 2012 contre 188 en 2010). A souligner que ces résultats sont des prévisions, ne représentant pas des promesses d'embauche de la part des entreprises et qu'ils doivent, par conséquent, être interprétés avec précaution.

A noter également que 72 % des postes à pourvoir proviennent de créations de postes, ce qui reflète un optimisme certain de la part des dirigeants d'entreprise. Lors de la dernière enquête,

les créations de postes représentaient encore 59 % des estimations. Ainsi, l'enquête met en évidence que l'économie luxembourgeoise reste toujours créatrice d'emplois à haut niveau de qualification et que la demande est importante dans les professions du domaine des TIC.

A côté des messages liés directement à la formation initiale, les partenaires analyseront les possibilités en matière de formation continue afin de pouvoir satisfaire à court terme les besoins immédiats des entreprises luxembourgeoises.

Le projet a, en outre, bénéficié du concours de l'Union européenne à travers le programme EURES (partenariat ADEMCEPS/INSTEAD).

L'étude complète sur les qualifications de demain est disponible auprès des différents partenaires et peut être téléchargée sur le site Internet de la Fedil: [www.fedil.lu](http://www.fedil.lu)

*Communiqué par la Fedil* ■

## Jonk Entrepreneuren Luxembourg A.s.b.l.

# Initier et inspirer les jeunes avec succès



**F**ondée en 2005, l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren a pour mission d'inspirer et de préparer les jeunes à innover, à créer, à prendre des initiatives et à être responsables.

Il s'agit d'encourager la créativité et l'esprit d'entreprise des jeunes et de les initier à la vie professionnelle par le biais de différents projets organisés à chaque niveau de l'enseignement luxembourgeois. Le mardi 20 mars 2012 l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg a organisé sa «Réception Annuelle» chez

Kaempff-Kohler à Niederanven. Un grand nombre d'invités issus du monde économique et du monde de l'enseignement était présent et constituait ainsi une belle opportunité pour un échange d'expérience entre des responsables d'entreprise et de l'enseignement.

Après l'allocation d'Yves Elsen, président de l'A.s.b.l., Serge Lucas, directeur de l'A.s.b.l. et les 5 coordinateurs de programmes, ont passé en revue les activités de l'année passée et ont évoqué les objectifs pour l'année 2012.

En général, la croissance des dernières années a été consolidée pendant l'année scolaire 2010/2011 avec une participation de 6.500 jeunes aux différents programmes de l'association. Cette croissance est principalement due aux programmes de l'enseignement secondaire (Fit for Life, Mini-Entreprises, Entreprises d'Entraînement, Job Shadow Day, Engineering Trainee Days, Innovation Camp, PM Awards) où la participation de jeunes a augmenté de 39 %.



L'organisation des programmes en milieu scolaire nécessite la participation du monde économique sous forme de volontariat. Pendant l'année scolaire 2010/2011, l'association a constaté la participation de 80 volontaires du monde économique, représentant une croissance de 74 % et témoignant de la volonté croissante des entreprises de participer à l'éducation entrepreneuriale des jeunes.

Pour l'année scolaire 2011/2012 l'A.s.b.l. projette d'augmenter la participation aux programmes à 6.700 jeunes et le volontariat à 120 volontaires, grâce notamment à la croissance des programmes dans l'enseignement fondamental et supérieur.

Après la présentation du rapport d'activités, la réception s'est clôturée par un échange d'expérience entre des responsables d'entreprise et de l'enseignement lors d'une dégustation «vins et fromages».

Lors de l'assemblée générale ordinaire de l'A.s.b.l., qui précédait la réunion annuelle, la décharge, ainsi que la prolongation du mandat des administrateurs et la constitution du bureau exécutif pour les trois prochaines années ont été approuvées unanimement.

Le conseil d'administration de l'A.s.b.l. est composé de: Yves Elsen, Managing Partner-CEO, HITEC Luxembourg, président; Gilbert Engel, directeur, Lycée Technique Esch, secrétaire général; Charles Denotte, Country Officer, Citibank International, directeur aux Finances; Katrin Adt, présidente, Mercedes-Benz Luxembourg; Charles Bassing, conseiller de direction, Chambre des Métiers, Gérard Eischen, membre du Comité de direction, Chambre de Commerce; Dominique Faber, conseillère de direction 1ère Classe, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche; Françoise Folmer, associée, Team 31; Robert

Goeres, directeur, Goeres Horlogerie; Christian Kaempff, directeur, Kaempff-Kohler; Christiane Mangen, conseiller de Gouvernement 1ère Classe, ministère d'Etat; Claude Sauber, associé, Binsfeld Corporate; Gilles Scholtus, attaché de Gouvernement 1er en rang, ministère des Classes moyennes et du Tourisme; Tom Theves, conseiller de Gouvernement 1ère Classe, ministère de l'Economie et du Commerce extérieur; Jérôme Wittamer, Chief Financial Officer, Genii Capital; Gérard Zens, professeur-attaché – chef de service, ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle; Christian Zeyen, General Manager, ArcelorMittal.

Communiqué par Jonk  
Entrepreneuren Luxembourg A.s.b.l. ■

## AMCHAM

# Board Elects New Executive Committee

**O**n Wednesday, March 22, the AMCHAM Board of Directors met at Cercle Munster to vote on changes to the Executive Committee.

Marios Paras of Rowlands International S.A. was elected as new Co-Vice-Chairman, replacing Ian Whitecourt of Fiduciaire Whitecourt-Kornerup. Whitecourt had served on the Executive Committee for many years and was instrumental in the founding of AMCHAM.

In addition, James O'Neal of KPMG Luxembourg S.à r.l. was elected the organization's new Treasurer, replacing Yves Cheret of Alter Domus as per normal rotation. On behalf of AMCHAM, Paul Schonenberg, Chairman & CEO, extends his appreciation to Whitecourt and Cheret for their years of support and service to the organization.

The complete Executive Committee is as follows: *Chairman & CEO:*

Paul-Michael Schonenberg, Leadership Solutions Europe; *Co-Vice-Chairmen:* Georges Deitz, Deloitte; Marios Paras, Rowlands International S.A.; *Treasurer:* James O'Neal, KPMG Luxembourg S.à r.l.; *Secretary:* Héloïse Bock, Arendt & Medernach, Attorneys at Law.

For a full list of representatives serving on the new Board of Directors, please visit [www.amcham.lu](http://www.amcham.lu). ■

**WIRTSCHAFTSAUSKUNFTE  
FORDERUNGSEINZUG**

**Unternehmensspezifische  
Lösungen für ein  
erfolgreiches Risk-  
Management**

Creditreform Luxembourg SA  
Tel. 00 352 263460-1  
Fax 00 352 263460-50  
e-mail [info@creditreform.lu](mailto:info@creditreform.lu)

**RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX  
RECouvreMENT DE CRÉANCES**

**Solutions spécifiques pour améliorer le  
risk-management de votre entreprise**

seit/dépuis 1879

**Creditreform**

**Unternehmen Sie nichts ohne uns**



## ACA – Association des Compagnies d'Assurances du Grand-Duché de Luxembourg

## Pit Hentgen, nouveau président

L'ACA a tenu son assemblée générale le 21 mars 2012. Le président sortant, Paul De Cooman (Axa Assurances) a présenté aux membres effectifs et aux membres associés les nombreux dossiers traités par l'ACA au cours de l'année 2011. Il a commenté les chiffres du secteur de l'année 2011 qui présentent deux évolutions préoccupantes:

- les primes en assurance vie internationale ont régressé de plus de 30 % par rapport à l'année 2010.
- les résultats du secteur d'assurance ont diminué de plus de 50 % (hors effets exceptionnels) par rapport à l'année 2010.

L'ACA est désormais présidée, pour un mandat de deux ans, par Pit Hentgen (directeur général La Luxembourgeoise).

Suite à l'assemblée générale, le conseil d'administration de l'ACA se compose désormais des 11 membres suivants: Pit Hentgen, président (La Luxembourgeoise); Paul De Cooman, vice-président (Axa Assurances); Marc

Lauer, vice-président (Groupe Foyer); André Bredimus (Bâloise Assurances), membre; Martial de Calbiac (Camca Assurance), membre; Paul Hammelmann (ACA), administrateur-délégué; Jacques Hansoulle (Cardif Lux Vie), membre; Matt Moran (Lombard International), membre; Alain Schaedgen (Allianz Insurance), membre; Markus Schafroth (Swiss Re), membre; Patrick Schols (IWI International Wealth Insurer), membre.

Dans son discours d'entrée en fonction, le nouveau président Pit Hentgen a mis l'accent sur les points suivants:

- le Luxembourg doit continuer à faire des efforts pour garder un environnement légal compétitif. La contribution de l'ACA aux travaux du Haut Comité de la Place Financière a été déterminante pour l'élaboration du projet de loi relative aux PSA (Professionnels du Secteur d'Assurances).
- l'ACA est en négociation avec les partenaires sociaux en vue d'une nouvelle convention collective de travail. Néanmoins un accord salarial semble

éloigné, les syndicats venant de quitter la table de négociations.

- La réforme des pensions, devenue pressante, constitue une ouverture politique. L'ACA estime que le gouvernement doit poursuivre ses efforts pour garantir le financement des retraites et faire un choix politique pour encourager davantage les régimes de pension collective et la prévoyance individuelle.
- L'ACA regrette l'action menée contre les assureurs automobiles pour l'interprétation uniforme de la réglementation bonus/malus. L'ACA propose de préciser le texte légal pour plus de clarté, et d'associer l'ULC et l'ACL aux travaux préparatoires.
- Dans l'environnement actuel, la maîtrise des coûts va rester un souci majeur pour les assureurs. Un nombre important de réglementations diverses telles que Solvency II, FATCA, ..., toutes complexes et à échéances rapprochées, va compliquer la gestion des compagnies et nécessiter des ressources non négligeables.

*Communiqué par l'ACA* ■

## Association des PSF de Support A.s.b.l.

## Charles Mandica, élu à la présidence du conseil d'administration

A la suite de l'assemblée générale, le conseil d'administration de l'Association des PSF de Support a élu, à l'unanimité, son nouveau président, Charles Mandica. Le nouveau président était vice-président de l'association et partageait la présidence avec Nicolas Buck, toujours membre du conseil d'administration, qui ne s'est pas représenté après avoir dirigé l'association depuis 2008. La vice-présidence revient à Stefanie Zutter de la société Computacenter.

Partageant la direction de Steria avec Astrid Anciaux, Charles Mandica se félicite que ses collègues administrateurs

du conseil aient opté, dans un esprit de responsabilité collective, pour un choix équilibré et «chanceux» sans obligation réglementaire ou contrainte légale.

Charles Mandica a remercié Nicolas Buck pour l'excellence de sa longue présidence et a souligné le défi de succéder à un président brillant et engagé. Aujourd'hui, l'Association des PSF de Support représente une cinquantaine de sociétés agréées «PSF de support». Ces entreprises jouent un rôle capital dans le monde financier & IT au Luxembourg et au-delà des frontières.

Le nouveau président compte sur ce succès pour renforcer encore davantage

la visibilité et la représentativité de l'Association des PSF de Support et pour développer les activités avec un focus sur le cadre réglementaire et prudentiel ainsi que sur la promotion de ce cluster de compétences au Luxembourg et à l'étranger. Le nouveau président aura, par ailleurs, à cœur d'accroître les relations avec les institutions économiques et sociales, et de développer, avec le conseil d'administration, des initiatives gagnantes.

Monsieur Mandica confirme que l'Association des PSF de Support sera une force vive et active du monde économique et d'indiquer que «notre engagement est fort, dans un futur proche, le

plan 2012 sera proposé à nos membres, puis communiqué à la presse».

Citoyen européen, comme il le dit, Charles Mandica est co-directeur de Steria PSF Luxembourg S.A. Il est également membre de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie. La composition du conseil d'administration de l'APSFS est désormais la sui-

vante: Charles Mandica, président, Steria PSF Luxembourg S.A.; Stefanie Zutter, vice-présidente, Computacenter PSF S.A.; Nicolas Buck, administrateur, Victor Buck Services S.A.; David Cindric, administrateur, Getronics PSF Luxembourg S.A.; Gérard Hoffmann, administrateur, Telindus S.A.; Bernard Moreau, administrateur, Lab Docu-

ment Vault PSF S.A.; Thierry Seignert, administrateur, IBM Services Financial Sector Luxembourg S.à r.l.; Dominique Thireau, administrateur, CSC Computer Sciences Luxembourg S.A. et en qualité d'observateur Rita Goffin, Systemat Luxembourg PSF S.A.

*Communiqué par Association des PSF de Support A.s.b.l.* ■

---

## Trophées «Inspiring Woman of the Year» et «Top Company for Gender Equity»

---

# Reconnaître et mettre à l'honneur des modèles féminins qui inspirent et influencent



Les lauréates avec le parrain de l'initiative, Xavier Bettel et la présidente du jury, Clara Moraru (de g. à d.) Françoise Thoma, Florence Hoffmann, Xavier Bettel, Sophie Molitor, Rachel Treece, Clara Moraru (présidente du jury), David Micalleff (Bank of New York Mellon), Katia Scheidecker (remplaçant Marie-Béatrice Noble) et Fatima Rimas

**A** l'occasion de la Journée Internationale de la Femme et pour la première fois dans la Grande Région, le public et un jury de dix professionnels de différents secteurs d'activité ont attribué le trophée «Inspiring Woman of the Year» à la femme qui inspire le plus dans un domaine d'activité généralement perçu comme masculin ou dont les compétences professionnelles et la réussite sont unanimement reconnus. Ainsi, plusieurs lauréates ont été récompensées dans les catégories suivantes: Inspiring Woman of the Year in Education: Fatima Rivas (Kids and the City, Rockids); Inspiring Woman of the Year in Finance: Françoise Thoma (BCEE); Inspiring Woman of the Year

in Corporate Business: Marie-Béatrice Noble (MNKS); Inspiring Woman of the Year in Entrepreneurship: Rachel Treece (Fast); Inspiring Woman of the Year in Social & Community service: Sophie Molitor (SOS Village d'Enfants Monde); Inspiring Woman of the Year in Science, technologie & research: Dr. Gudrun Ziegler; Inspiring Woman of the Year in Arts: Florence Hoffmann.

Le trophée «Top Company for Gender Equity» a été attribué à la Bank of New York Mellon Luxembourg, qui se démarque dans la Grande Région avec un pourcentage équilibré entre les hommes et les femmes à tous les niveaux hiérarchiques (40 % de femmes au niveau du comité exécutif), ceci

dans le domaine financier où, d'après l'ABBL, la moyenne est de 13,07 % de femmes au niveau du Comité de direction et 15,63 % au niveau du Conseil d'administration.

Cette remise de trophées, unique en Europe, est organisée par le Group Moraru S.à r.l. en partenariat avec l'ESSEC Business School et l'Amcham Luxembourg. Elle est placée sous le haut patronage de Viviane Reding, vice-présidente de la Commission européenne et parrainée par Xavier Bettel, bourgmestre de la Ville de Luxembourg.

[www.inspiringwomen.lu](http://www.inspiringwomen.lu)



**ENTREPRISE  
SOCIALEMENT  
RESPONSABLE**



# LES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES S'ENGAGENT. ET VOUS ?

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises, à travers son institut INDR, se propose d'accompagner les entreprises dans leur développement de Responsabilité Sociale des Entreprises dans les 3 domaines d'intervention qui sont le social, l'environnement et la gouvernance.

Pour ce faire, l'INDR a créé le label ESR – Entreprise Socialement Responsable - qui permet aux entreprises de formaliser leurs efforts en la matière et de communiquer leurs réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur.

**Suivez le mouvement de la responsabilité sociale des entreprises ! Pour plus d'informations : [www.indr.lu](http://www.indr.lu)**

# INDR

INSTITUT NATIONAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES



Le présent label est soutenu par le programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013), le Ministère de la Famille et de l'Intégration et a été réalisé en collaboration avec Deloitte.





# MAXIMISEZ LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Formez un travailleur désigné,  
votre spécialiste de la sécurité  
et santé au travail

A partir de septembre 2012, chaque entreprise est obligée d'avoir un travailleur désigné en matière de sécurité et santé au travail.

Inscrivez-vous dès maintenant pour une formation en ligne\* sur [www.lsc-elearning.lu](http://www.lsc-elearning.lu) et découvrez notre offre complète sur [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu)

\* pour les entreprises de moins de 16 salariés  
formation en salle pour les entreprises de plus de 16 salariés





Marie-Béatrice Noble – Founding and Managing Partner, MNKS

---

### American Chamber of Commerce in Luxembourg (AMCHAM)

---

**“To be yourself, don’t try to impress people or give an image of somebody you are not”**

**Marie-Béatrice Noble set up MNKS Luxembourg (formerly Noble & Scheidecker) in 2004 and today is a managing partner of the firm – among the top 10 business law firms in Luxembourg. She was recently awarded the Inspiring Woman of the Year 2012 award in the category of Corporate Business for her contribution in a field traditionally dominated by men.**

**Congratulations on your recent Inspiring Woman of the Year award. What does this award mean to you?**

There was a lot of enthusiasm when we got the good news! These awards were a great initiative. We had many exchanges and feedback from our clients and peers. The reaction has been incredibly positive. I particularly like the word “inspiring” in the award title – it’s different from “influencing” – and it was an honor to have received it.

For me, motivation involves exchange of experience. I believe in leading by example. I have also been inspired by many people – both men and women – during my own career. However, I take the award more as recognition of MNKS. We have tried to do something different, and I suppose this difference was considered ‘inspiring’. Five of six of our partners are women, and that is quite unusual in our profession and market.

**Why did you personally enter law in the first place? Can you talk a bit about setting up MNKS and what challenges you faced?**

My father actually wanted me to practice law. He thought that when you study law, you can do anything. Initially, I wanted to study psychology so I hesitated for a while – although now I know you can also practice psychology in our business, as everything is linked to people! When I decided to

become a lawyer, I wanted to protect widows and orphans. I began working as a litigator in a small law firm with a female partner, Yvette Hamilius, where I was very involved in society and the Luxembourg community. Then I entered a bigger firm, doing business law, which later merged with another firm, at which point I met Katia Scheidecker. She is definitely an inspiring woman, and I'm happy I met her. When we started MNKS (formerly Noble & Scheidecker), we were very young and inexperienced in terms of management, but quite unconscious of this – we worked by intuition, convinced that we were doing the right thing. This is what I remember most when I look back. We made many decisions and changed a lot, but it was a great experience to share with someone with whom I was close. For that reason, I didn't see the experience as frightening – although in hindsight, we realize perhaps it was a risky endeavor.

In January of last year, I became Managing Partner. This was tougher than I thought, as I put a lot of pressure on myself. I really wanted to meet the expectations of my partners and peers, and there was the added challenge of the crisis. I wanted to enhance the dynamism and cohesion of the team and create a strong sense of responsibility. It became about better understanding the people around me, knowing how people could communicate and feel motivated and empowered to achieve their objectives. Everyone in our organization would be proud of what they achieved last year – and you can't always say that.

**Your field remains a predominantly male one. How have you seen your business change over the last twenty years for women?**

My experience is that Luxembourg is a place where you can do what you set your mind to, whether you are male or female – as long as you are motivated and want to take responsibility. I've never encountered difficulties

as a woman, although there is sometimes a reaction from the outside that our firm is unique. What has helped is that at the beginning, most of our clients were American. They are tough clients and results are the most important for them – they don't care if you are young, female, non-Luxembourgish, whatever. They work with you because they appreciate what you do for them. Thanks to them, we were really able to get established, gain credentials and become better known. I think initially it may have been difficult for us to target the market here in Luxembourg or in more traditional countries surrounding us, like France, Belgium or Germany. Parallel to these factors, there has been a general evolution: the average CEO is now 40 to 50 years old, even if many leaders in upcoming IT firms are years younger. Successful people are quite diverse!

**What advice would you give younger women looking to move forward in their careers and “break the glass ceiling”?**

That is not an easy question to answer. I can only speak about my own experience. For me, there are two pieces of advice I can give: know yourself and be yourself. It is very difficult

in the business environment to stick to those two principles. Knowing yourself is difficult already: when you start your career, you don't know a lot about your expertise, interrelations among people, the business world and its rules, or your own limitations and motivational factors. You have to experience all of that. It is unbearable for someone to force themselves to do something that takes a lot of energy when it's really not what they want. There were times in my career when I realized I was not doing things that were good for me, or I was too far away from myself. To be yourself, don't try to impress people or give an image of somebody you are not – again, it's too much energy spent. Once you know yourself, set your own goals: women aren't always as assertive as men tend to be, so they have to have objectives and the satisfaction of reaching them. It's only by setting such goals that you know you are progressing.

For me, being a woman is an asset – and differentiation itself is an asset. In Luxembourg, we are so multicultural and multilingual – the mix of people helps generate wealth for the country.

*Interview by Natalie Gerhardstein,  
AMCHAM*

*Photos: Robert Prendergast* ■



**Interested in joining AMCHAM?**

Visit [www.amcham.lu](http://www.amcham.lu) or

call (+352) 43 17 56



EN BREF



**Ernst & Young**  
Aider les entreprises de la Silicon Valley à s'implanter au Luxembourg

Ernst & Young Luxembourg S.A. et le bureau Ernst & Young LLP situé à San José ont développé conjointement un programme intitulé «Open Doors», conçu avec l'objectif de former et d'assister les sociétés de la Silicon Valley à s'implanter au Luxembourg. Ce programme, lancé en Californie mi-février, offre de nombreuses possibilités à ces sociétés souhaitant s'exporter à l'international. Ce «one stop shop» structuré et centralisé met à disposition une assistance adaptée à chaque étape du cycle de vie d'une entreprise. L'offre de services d'Ernst & Young inclut un «package» complet dédié à la gestion de projets dans sa globalité: création d'une société au Luxembourg, préparation du business plan, modélisation d'affaires, recherche et développement, structuration, conformité fiscales et comptabilité. A côté de son excellente infrastructure, ses taux de TVA les plus compétitifs de l'Union européenne pour certains types de revenus, son régime de propriété intellectuelle attractif, ses lois de protection de la propriété intellectuelle et son cadre réglementaire favorable au e-commerce, le Luxembourg dispose d'une connectivité à haute capacité en fibres optiques avec de nombreux points de connexion aux réseaux européens.



**Sonntags-Immobilien**  
Nouvelle succursale à Esch-sur-Alzette

Constatant une nouvelle dynamique au niveau de l'immobilier dans le sud du pays est surtout dans des villes et communes, comme Esch-sur-Alzette, Differdange, Dudelange, Bascharage, Pétange et Sanem, Sonntags-Immobilien a décidé d'ouvrir une succursale dans la métropole du Sud. Lors de l'ouverture de la nouvelle agence Jean-Marie Sonntag a pu saluer de nombreuses personnalités du monde politique et économique. Il a parlé des défis et chances que les entrepreneurs ont dans la cité du Fer et à Esch-Belval, où avec l'arrivée de l'Université de Luxembourg une nouvelle clientèle devra être servie. Dans les nouveaux locaux d'une superficie de 60 mètres carrés travaillent actuellement trois employés. Leurs missions sont la location, la vente, le conseil et la vente d'assurances. La clientèle pourra se faire conseiller ici du lundi au vendredi.



**ArcelorMittal**  
Assurer l'avenir de l'industrie sidérurgique du Luxembourg

ArcelorMittal a conclu un accord lors de la récente réunion Tripartite avec les représentants du gouvernement et des syndicats sur le plan Lux-2016. Les principaux engagements comprendront des investissements de 150 millions EUR dans l'industrie sidérurgique du Luxembourg sur une période de cinq ans et des mesures sociales efficaces pour soutenir les employés touchés par la décision de mettre à l'arrêt pour une durée indéterminée l'aciérie de Schifflange et de réduire la production des laminaires à Rodange et Schifflange. Depuis 1998, ArcelorMittal a investi plus d'un milliard EUR dans ses sites de production au Luxembourg afin de les maintenir, de les développer et de les moderniser. En dépit d'un climat économique incertain depuis 2008, ArcelorMittal a respecté ses engagements sociaux, économiques et sur le plan des investissements, comme cela avait été convenu dans le plan Lux-2011. Le plan de suivi Lux 2016 comprendra des investissements supplémentaires sur cinq ans pour renforcer la compétitivité et maintenir les excellents niveaux de produits et de services dans le Grand-Duché.

**Deloitte Luxembourg**  
Prix Santé en Entreprise

Au cours d'une cérémonie officielle, le ministre luxembourgeois de la Santé a récemment décerné le «Prix Santé en Entreprise» à Deloitte Luxembourg. Ce prix salue la

Trafic de passagers

Année record pour l'aéroport de Luxembourg



Malgré de l'impact de la crise sur l'environnement économique général, le trafic passager à l'aéroport de Luxembourg a connu une année record en 2011: 1.795.255 passagers sont passés par le Findel, soit une progression de 9,9 %, confirmant le mouvement enregistré l'année précédente (+5 % en 2010). «La quasi-totalité des compagnies aériennes ont connu une hausse du nombre de passagers par rapport à l'année 2010», note avec satisfaction Fernand Brisbois, le directeur général de lux-Airport, la société d'exploitation de l'aéroport de Luxembourg. Les trois principales compagnies opérant au Findel sont Luxair, qui a enregistré une augmentation de 5 %, Swiss (+15 %) et KLM (+13 %). La plus forte progression est à mettre à l'actif de British Airways, qui a doublé le nombre de ses passagers transportés avec un total de 94.082 personnes.

En raison des événements politiques du début de l'année, les compa-

gnies Luxair et Tunisair ont dû annuler leurs vols vers la Tunisie pendant cette période, ce qui a résulté en une baisse de fréquentation pour la compagnie tunisienne. A noter aussi qu'une nouvelle compagnie a démarré ses activités au Findel en 2011: Air Berlin, qui a transporté 6.270 passagers. Sur le segment «cargo», l'année a été en revanche plus difficile à cause de la conjoncture défavorable. Cette activité a subi, tout au long de l'année, un recul qui s'est particulièrement accentué lors du second semestre. Au final, le tonnage traité s'est élevé à 656.651 tonnes, en baisse de 7,17 % par rapport aux 707.349 tonnes de 2010.

Ce ralentissement de l'activité n'a pas empêché l'aéroport de Luxembourg d'achever la mise en conformité de ses infrastructures afin d'accueillir dans les meilleures conditions possibles les nouveaux Boeing 747-800 de la compagnie Cargolux qui sont arrivés à l'automne 2011. ■

Secteur de la construction

Un nouveau siège pour CDCL

Le personnel administratif de la compagnie de construction CDCL vient de prendre possession de ses nouveaux bureaux de travail situés à Leudelange dans la zone «Am Bann». A la pointe du modernisme de

par ses matériaux nobles et respectueux de l'environnement et sa structure innovante, l'immeuble «Elise» a été construit par CDCL dans l'esprit de continuité de la réalisation de bâtiments favorisant le confort de vie de ses utilisateurs. Il a

# Protection oblige !



**SOCIAL  
BENEFIT**

En tant que leader au Luxembourg, nous offrons depuis plus de trente ans à nos clients une prévention santé optimale et haut de gamme dans le domaine de l'assurance maladie privée. Notre assurance collective COMPANY est un avantage social intéressant qui lie les salariés à l'entreprise et renforce l'engagement du personnel pour sa santé et ses performances. Profitez vous aussi des avantages exclusifs de notre COMPANY !

TÉLÉPHONE 42 64 64-700 · COMPANY@DKV.LU · WWW.DKV.LU





EN BREF



qualité et la pertinence des actions et projets mis en œuvre chez Deloitte au cours de ces cinq dernières années afin de préserver la santé physique et psychologique de ses employés. Parmi ces projets et ces actions, il convient de citer

l'organisation de journées de la santé, la subvention de clubs sportifs et l'ouverture d'un centre de fitness dans les locaux de l'entreprise, ainsi que d'autres initiatives favorisant l'équilibre travail/vie privée en offrant p.ex. un coaching personnel, un service interne de conciergerie, une esthéticienne ou un coiffeur.



**Genii Capital**  
Inspire youth through Jonk Entrepreneuren Luxembourg

Genii Capital, an international investment management and financial advisory firm operating

within the Finance division of The Genii Group, is hoping to inspire the next generation of young Luxembourgishers through its Gold sponsorship of Jonk Entrepreneuren Luxembourg. Working closely with the Luxembourg chapter of Junior Achievement International, Genii Capital is seeking to pass on the entrepreneurial spirit of its founders, Gerard Lopez and Eric Lux, to educate and encourage young people throughout Luxembourg to reach their potential. Over the past six months, Genii Capital has been supporting the organization, not just financially, but also by sharing its wealth of business experience through a series of unique interactive classes with Luxembourg's youth. Genii Capital is further committed to the development of the organization by providing an active role on Jonk Entrepreneuren Luxembourg's Board of Directors. In 2012, Genii Capital will also provide a prize for a promising young engineer, which will provide them with the fantastic opportunity to further cultivate their talent by shadowing a world leading professional at the home of the Lotus F1 Team in Enstone, Oxfordshire, UK. From left to right: Serge Lucas (Director of Jonk Entrepreneuren), Jerome Wittamer (Genii Capital) and Yves Elsen (President of Jonk Entrepreneuren). For more information please visit [www.genii-capital.com](http://www.genii-capital.com).



**PROgroup**  
Certifié ISO 9001 et ISO 50001

PROgroup ingénieurs conseils, est le premier bureau grand-ducal à déployer depuis août 2011 la nouvelle norme ISO

50001 (management de l'énergie) au sein de sa propre organisation. Après 6 mois d'expérience, les premiers résultats sont visibles et une réduction annualisée estimée à 7 % est constatée par rapport aux frais énergétiques des années précédentes. PROgroup, spécialisé dans la gestion de projets immobiliers et dans l'intégration des thématiques environnementales dans le domaine de la construction, annonce également le renouvellement de la certification ISO 9001, certification étendue à l'ensemble de ses membres CSD, PROnewtech et PROject. PROgroup a fait l'objet d'un audit par ESCM pour le renouvellement de sa certification et montre ainsi son engagement pour satisfaire ses clients par l'application efficace du système, qui inclut les processus pour l'amélioration continue et la prévention des non-conformités. De droite à gauche: Romain Poulles, administrateur délégué, Joël Villance, administrateur et Jeannot Schroeder, administrateur.



**TEDxLuxembourgCity**  
Succès des leçons d'échecs

Lors de la première édition de TEDxLuxembourgCity consacré au thème de l'échec, 16 orateurs ont partagé au Mudam devant une salle comble leurs visions et leurs échecs personnels. «Les orateurs ont interprété le sujet au sens large: échec d'un ou des systèmes, raisons d'un échec, remise en question, force de rebondir après l'échec...», résume Mike Koedinger, fondateur et CEO de Maison Moderne, détenteur de la licence TEDx pour Luxembourg. Le panel des orateurs était constitué de personnalités plus



obtenu le label «Valideo» de certification en matière de construction durable.

«Elise» est un bâtiment à basse consommation d'énergie de 6.500 m<sup>2</sup> de bureaux répartis sur 4 niveaux, dont la moitié est occupée par CDCL. La conception spécifique de l'immeuble et l'emploi de techniques innovantes donnent aux occupants le confort individuel répondant aux dernières normes en matière de bien-être et d'ergonomie. Le bâtiment est équipé de belles et grandes façades vitrées qui, en favorisant l'éclairage et le réchauffement par la lumière naturelle, permettent de faire une économie d'énergie substantielle et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Dans le même esprit, CDCL a conçu et réalisé une cour intérieure au milieu du

bâtiment, l'«atrium», pour constituer un puits de lumière et permettre aux bureaux situés au centre de profiter d'un éclairage naturel.

A la fois élégants, fonctionnels et ergonomiques, les aménagements intérieurs répondent à des exigences de qualité et d'esthétisme très précises. Les utilisateurs pourront apprécier le design soigné et moderne du mobilier, des portes en bois, des dalles murales en granit près des ascenseurs et des revêtements au sol dont les lignes sobres et épurées, ainsi que les couleurs noires, blanches et grises, procurent à l'occupant une agréable sensation d'harmonie et de luxe. Il convient également de remarquer la décoration particulièrement soignée des couloirs avec l'exposition au mur de photos d'ouvrages CDCL dans des cadres rétroéclairés, les encadrements vitrés en bois et les colonnes murales qui habillent couloirs et bureaux. Les espaces de convivialité ont été pensés et conçus pour satisfaire à des exigences de confort et de bien-être de l'occupant: salle de sports équipée d'appareils de musculation, atrium aménagé avec bancs et végétation ornementale, terrasses au niveau des zones de bureaux supérieures, cuisines fonctionnelles parfaitement équipées, «coffee corners», déambulateur permettant de contourner le bâtiment. Les extérieurs ont été réalisés dans un esprit de durabilité avec des matériaux naturels conférant au bâtiment une atmosphère «green»: chemins en pavés écologiques ou dalles avec petits graviers, pierres naturelles, pelouse, bancs, bacs à plantes. ■

Transports et logistique

MidCargo devient CFL cargo Sverige

**C**FL cargo S.A. et Svensk Tågkraft AB s'associent pour développer le transport ferroviaire entre les pays scandinaves et les autres pays européens, à travers une participation dans l'entreprise suédoise de fret ferroviaire MidCargo AB. CFL cargo reprend 51 % du capital de MidCargo AB, dont le siège est à Nässjö et qui s'appellera désormais CFL cargo Sverige AB. Ce partenariat vise essentiellement à intégrer les trafics régio-

naux de CFL cargo Sverige AB dans le réseau international de CFL cargo et d'en élargir le rayon d'action géographique. CFL cargo sait désormais offrir des services de transports transfrontaliers intégrés de la Suède vers le Danemark et vice versa.

Fernand Rippinger, président du Conseil d'Administration de CFL cargo Sverige et directeur général de CFL cargo, explique: «grâce à notre nouvelle filiale en Suède, nous pouvons étendre



**En s'associant à Svensk Tågkraft AB, CFL cargo SA souhaite développer le transport ferroviaire dans les pays scandinaves**

nos activités de fret ferroviaire en direction Nord et ajouter un pays scandinave supplémentaire à notre rayon d'action géographique, ce qui constitue un atout important pour pouvoir offrir à notre clientèle des solutions porte-à-porte adaptées à ses besoins.» Depuis sa création en 2006, juste avant la libéralisation du marché des transports ferroviaires en Europe, CFL cargo développe constamment ses activités internationales à travers toute l'Europe. Au cours de ces dernières années, CFL cargo, en collaboration avec ses filiales au Danemark, en Allemagne et en France, a réalisé des trafics à la fois à destination et à l'origine du Luxembourg, de l'Allemagne, du Danemark, de la Belgique,

des Pays-Bas, de la France, la Suisse, l'Italie, la Pologne, la Tchéquie, la Slovaquie et de la Hongrie.

MidCargo AB, dénommée BK Tag AB à l'origine, fut créée en 1990 dans le contexte de la dérégulation du marché ferroviaire suédois. C'était la première entreprise de fret ferroviaire privée suédoise à reprendre des trafics de l'entreprise nationale suédoise de chemin de fer. En 1998, MidCargo a commencé à proposer des trains-navette en collaboration avec Vänorexpressen et les ports de Karlstad et de Gothenburg. Ces partenariats ont permis à MidCargo d'assurer le développement continu de ses affaires au niveau régional. ■

## Analyses médicales

# Ouverture européenne du Laboratoire Ketterthill



## EN BREF

ou moins connues du grand public, mais ayant tous un message à partager: Manuel Baldauff, Jérémy Coxet, David Goldrake, Runa Kahn, Raymond Schadeck, David Schriberg, Marc Bichler, Xavier Buck, Pedro Castilho, Paul Helmingier, Philippe Monchauzou, Yvonne O'Reilly, Laurent Probst, Philippe Schlessler, François Thiry et Miranda van den Heuvel. L'initiative TED a pour objectif la propagation d'idées nouvelles. Pour en savoir plus: [www.tedxluxembourgcity.com](http://www.tedxluxembourgcity.com).

### Sales-Lentz

**Réservez votre Night Rider en ligne**

Le service de transport sur demande Night Rider, géré par l'entreprise Sales-Lentz, dispose un tout nouveau site permettant de réserver en ligne et exploitant au mieux la nouvelle organisation de ses services pour en faciliter l'usage. Sales-Lentz et l'agence web Nvision, en charge de son site, diffusent actuellement un spot TV sur RTL pour présenter le nouvel outil. Night Rider, le service de transport sur demande pour les soirs de week-end a profondément revu son système de réservation pour permettre à ses usagers une utilisation simple et efficace. Le nouveau site [nightrider.lu](http://nightrider.lu) met clairement en avant le système de «fast-booking», qui permet en quelques clics de réserver un bus où qu'on soit au Luxembourg. Réservation depuis le site et calcul du tarif, système d'alerte SMS avant l'arrivée de la navette, modèle tarifaire affiné avec un tarif très avantageux pour les groupes et une Night Card qui permet d'économiser sur la durée, paiement sécurisé via Saferpay... Sales-Lentz a voulu considérablement repenser son modèle pour le rendre moderne et séduisant.



### Baker Tilly

**Luxembourg  
Baker Tilly s'installe au Luxembourg**

Après être devenues membres indépendants du réseau de Baker Tilly International (BTI) en décembre 2009, les deux sociétés de conseil fiscal et d'audit, IF Group et Interaudit, ont souhaité renforcer leur présence internationale par la création de la plateforme Baker Tilly Luxembourg via deux entités indépendantes: Baker Tilly Luxembourg Tax & Corporate Services et Baker Tilly Luxembourg Audit. Les deux sociétés ont procédé au lancement officiel de cette nouvelle plateforme à l'Abbaye de Neumünster. IF Group et Interaudit sont actives sur le marché luxembourgeois, respectivement depuis près de 40 ans et plus de 20 ans. Elles se situent en 8<sup>e</sup> position en termes de chiffre d'affaires et de personnel sur le marché national. Avec au total plus de 110 personnes aux compétences variées (comptabilité, conseil fiscal, corporate, payroll, audit), IF Group et Interaudit demeurent deux entreprises à taille humaine. En devenant membre de Baker Tilly International, les deux sociétés bénéficient d'un réseau international performant, en pleine croissance et tourné vers l'avenir. Ceci leur permet d'assister les clients dans leur désir d'expansion hors frontières. De dr. à g.: Dr Claus-Michael Allmendiger, Jean Claude Lucius et Murielle Badoux.



**L**e Laboratoire Ketterthill annonce son rapprochement avec le groupe Cerba European Lab (CEL). Cette association avec un réseau de laboratoires partageant la même vision professionnelle d'innovation médicale et de qualité de services devra permettre de renforcer sa position nationale et européenne.

Né en 2003 du rapprochement entre le laboratoire Thill, fondé en 1946, et



le laboratoire Ketter, fondé en 1956, le laboratoire Ketterthill occupe actuellement plus de 170 salariés. Leader sur le marché de la biologie médicale luxembourgeoise, le laboratoire Ketterthill couvre toutes les disciplines de la biologie médicale et propose au corps médical un panel complet d'outils de diagnostic et de suivi thérapeutique pour une prise en charge optimale du patient. Fort d'un réseau national de plus de 45 lieux de prélèvements, le laboratoire Ketterthill a développé tout un panel de services dédié aux médecins et aux

patients en matière de formation continue et de diffusion électronique de l'information médicale.

L'alliance avec Cerba European Lab permettra au laboratoire Ketterthill de se positionner en acteur majeur de la biologie médicale dans la Grande Région, et ainsi d'affronter les défis de demain liés au vieillissement de la population, au développement des politiques de prévention et aux progrès technologiques, le tout dans un contexte de renforcement des exigences de qualité et de maîtrise des coûts. Les complémen-

tarités et les synergies que Cerba European Lab et le laboratoire Ketterthill mettront en oeuvre leur permettront de franchir un nouveau palier en termes de qualité, d'efficacité des soins et d'expertises médicales. Leur association leur donnera aussi les moyens d'investir pour développer de nouveaux examens de biologie et de nouveaux services toujours plus pertinents, répondant ainsi aux attentes médicales et économiques du secteur. ■

## E-Doc Award

# Learch récompensée pour sa solution d'archivage numérique




Xavier Laignel (Learch) reçoit le trophée des mains de Jean-Marc Rietsch, président de la FedISA

**L**uxembourg e-Archiving s.a. (Learch), une société du groupe P&T Luxembourg, s'est récemment vue remettre à Paris un trophée E-Doc Award. Les E-Doc Awards, trophées de l'efficacité numérique, co-organisés par FedISA et Reed Expositions ont vocation à récompenser des solutions innovantes dans les domaines de la dématérialisation et de l'archivage numérique long terme à valeur probante.

La solution présentée par Learch, Tiers de Confiance, spécialiste de l'archivage numérique pérenne à valeur probante repose sur l'intégration et l'interconnexion d'une série de services qui partagent une chaîne de valeur unique en Europe et dont l'excellence en est la finalité. Lors de la présentation de son dossier de sélection, Learch s'est appuyée sur un exemple de collaboration avec la société Vectis PSF, éditrice de **ePSF.lu**, une plateforme mutualisée et collaborative qui propose une série de solutions d'optimisation et systématisation de la gouvernance d'entreprise. Le savoir faire de Learch a permis d'ajouter une dimension à **ePSF.lu**, en complétant son offre «Governance as a Service». L'ensemble des outils proposés, via une veille réglementaire continue, permet à ses abonnés de rester, de manière transparente, en phase avec le cadre légal et réglementaire d'application.

Via la systématisation des actions de gouvernance, **ePSF.lu** assiste tous les acteurs de l'entreprise pour la production d'actions et documents sur lesquels s'appuient les organes de décision. Ces actions et documents sont construits, centralisés, audités et validés (signature électronique) au sein de la plateforme tout en respectant l'organisation de l'entreprise, la confidentialité et la sécurité des informations. Au bout du compte, grâce à l'intégration des services entre Learch et Vectis, tous ces documents sont automatiquement archivés sur la plateforme de Learch, selon des politiques d'archivage bien définies, puis disponibles pour consultation et/ou restitution. Cette collaboration permet également à **ePSF.lu** de proposer une démarche progressive dans la mise en place de projet «Paperless Office» dans des institutions financières telles que le Professionnel du Secteur Financier: les domiciliataires de sociétés, gestionnaires et agents administratifs d'OPC, etc., ainsi que toutes les entreprises désireuses de simplifier leurs actions de gouvernance. Les critères de qualité, de sécurité et de confidentialité qui ont servi de modèle à la construction de la solution répondent aux plus hautes normes reconnues aujourd'hui sur le plan international: ISO 27001 – ISO 15489 – ISO 14721. Pour en savoir plus: **www.learch-archiving.com**. ■



**Séminaire :**  
**Industriels luxembourgeois,**  
**comment vous prémunir**  
**contre les risques de**  
**corruption et d'ententes?**

**SAVE THE DATE**

**JEUDI 24 MAI 2012**

**9h00 à 11h00**

Workshops

**11h30 à 13h00**

Conférence en présence du Ministre de la Justice, Monsieur François Biltgen, du Président du Conseil de la concurrence, Monsieur Pierre Rauchs, avec les interventions d'ArcelorMittal, Siemens, PwC et Transparency International.

**13h00 à 14h00**

Networking lunch offert par la Chambre de Commerce

## Nettoyage industriel et privé

## La ministre des Classes moyennes visite le groupe familial Meyers



**A**vec plus de 1.200 collaborateurs, les entreprises du groupe familial Meyers (nettoservice, netto-recycling et meyers sàrl) font partie des TOP 35 employeurs du pays. Les différentes entités sont actives dans le nettoyage et l'entretien de bâtiment, l'archivage et la destruction de données, la vente de machines et de produits de nettoyage.

A l'occasion des certifications ISO 9001, ISO 14001 et de la finition des bâtiments après le déménagement, la ministre des Classes moyennes, Françoise Hetto-Gaasch, s'est rendue sur le site du groupe.

En 1964, Edouard Meyers le père, se lance dans l'entrepreneuriat et crée sa société Ed Meyers, détaillant de machines, produit et accessoires pour le nettoyage, l'entretien et l'hygiène. Aujourd'hui, la gérance est garantie par son fils, Fernand Meyers. Au fil des années deux autres entités s'ajoutent au groupe familial. En 1974, netto-service voit le jour. Aujourd'hui, cette société est gérée par les deux autres descendants d'Edouard Meyers: Mireille et Roland Meyers. Durant toutes ces années, l'entreprise a connu une constante évolution tant au niveau de ses techniques et de son matériel que de ses qualifica-

tions. La dernière-née, netto-recycling, est active dans l'archivage et la destruction de données depuis 1989.

Certifiées ISO 9001, netto-service et netto-recycling ont souhaité officialiser leur engagement au niveau de la qualité. La certification garantit un suivi personnalisé associé à une grande réactivité qui permettent d'engager des actions correctives, mais également préventives. Grâce à des formations continues, qui se font pour la plupart du temps in-house, le personnel de l'entreprise utilise les techniques de nettoyage, d'archivage et de destruction les plus modernes et les plus écologiques. L'entreprise a également souhaité obtenir la certification ISO 14001, car l'environnement est une de ses préoccupations majeures, puisqu'elle utilise un panel de produits respectueux de l'environnement et possède un parc de véhicules écologiques à 95 %. Pour limiter son empreinte carbone, la société a recruté des équipes réparties de façon géographique. Cette proximité permet d'éviter de longs déplacements polluants et présente en plus, l'avantage d'être rapide et efficace sur tout le territoire. Conscients que le personnel est sa principale ressource, le groupe Meyers veille à son bien-être. La majorité des collaborateurs ont une ancienneté conséquente. ■

## Communication

## More Attitude: un nouvel acteur de la communication au Luxembourg

**N**athalie Dondelinger, préalablement consultante auprès de Keep Contact, Ludivine Plessy, directrice de Keep Contact et Emmanuel Claude de l'agence photo-vidéo Focalize ont décidé de créer un véritable pool d'entreprises afin de développer ensemble leurs activités, tout

en conservant chacun, leur indépendance. Les trois agences Focalize, Keep Contact et More Attitude, la nouvelle agence créée par Nathalie Dondelinger, couvrent une large palette de services en matière de communication. Des solutions qui s'adressent à l'ensemble du monde de l'entreprise, de la PME au

grand groupe international, et dans des secteurs aussi divers que la finance, l'industrie, l'assurance, la grande distribution, la mode, les télécommunications ou l'hôtellerie.

Fondée en 2007 par Ludivine Plessy, Keep Contact accompagne les entreprises dans leurs relations avec



la presse. Elle est également spécialisée dans les relations publiques et a développé une expertise en matière de communication sur le web (y compris en images). Créée en 2009 et dirigée par son fondateur, le photographe Emmanuel Claude, Focalize est une agence spécialisée dans l'image. Dans le domaine de la photo, elle est active dans la prise de vue corporate, le portrait, la photographie d'événements et le live (photos de concert). Dans le domaine de la vidéo, l'agence réalise des films d'entreprises ainsi que des documentaires. Nouvelle venue dans le paysage de la communication au Luxembourg et en Grande Région, la société More Attitude créée en 2011, est dirigée par sa fondatrice, Nathalie Dondelinger, et a pour principale activité, la consultance en matière de communication. Elle conseille à ce titre ses clients afin de déterminer avec eux, quels sont précisément les objectifs qu'ils veulent atteindre via une démarche de communication avant de définir la meilleure manière de les atteindre. Pour élaborer



**Nathalie Dondelinger (More Attitude), Emmanuel Claude (Focalize) et Ludivine Plessy (Keep Contact) unissent leurs forces pour offrir une gamme de services plus complète**

cette stratégie, forcément personnalisée, More Attitude se positionne comme un partenaire de l'entreprise et s'investit de la phase de réflexion stratégique en termes de communi-

tion, dans le développement des outils, dans la recommandation des bons partenaires au niveau exécution, jusqu'au débriefing, à l'heure du bilan. ■

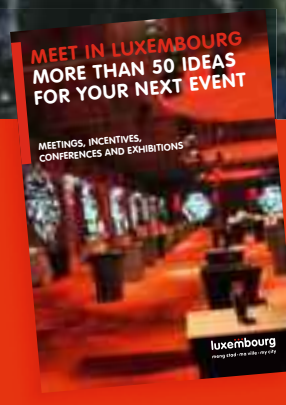
# VOTRE PARTENAIRE À LUXEMBOURG

## LUXEMBOURG CONVENTION BUREAU



Luxembourg, une ville de rencontre par excellence où travail et détente se succèdent harmonieusement dans la même journée. Le fil conducteur de votre événement à Luxembourg: un cadre de réunion propice à la communication, une pause stimulante, un déjeuner exquis de spécialités luxembourgeoises, des soirées séduisantes et une détente sympathique au hasard des ruelles et cafés-terrasses des quartiers historiques.

Profitez du savoir-faire des «pros» de Luxembourg, qui vous apporteront les conseils et les services qualifiés que vous attendez, en accord avec vos souhaits et vos besoins!



Nouvelle brochure téléchargeable sur [www.lcb.lu](http://www.lcb.lu)

Luxembourg Convention Bureau · 30, Place Guillaume II · L-1648 Luxembourg  
Tél.: (+352) 22 75 65 · Fax: (+352) 46 70 73 · [convention.bureau@lcto.lu](mailto:convention.bureau@lcto.lu)

**luxembourg**  
convention bureau




---

Office National du Tourisme

---

## Commerçant, hôtelier, restaurateur ...: Informez votre client sur la destination Grand-Duché!

**Les nouvelles brochures éditées par l'Office National du Tourisme sont disponibles et peuvent être retirées au dépôt de Contern. La mise à disposition de ces brochures (également consultables sur [www.visitluxembourg.lu](http://www.visitluxembourg.lu)) est un service direct que le commerçant ou l'hôtelier ou le restaurateur peut proposer à son client, qui sera étonné de découvrir tant de richesses à découvrir au Grand-Duché, de pouvoir assister à tant de spectacles ou expositions.**

**L**a brochure «**Sites & Attractions 2012**» éditée en français, allemand, néerlandais et anglais, fait découvrir sur 84 pages l'ensemble de l'offre touristique du pays avec ses différentes attractions culturelles et de loisirs. Les renseignements sur les villes et villages, les visites guidées, les infrastructures sportives, les heures d'ouverture et prix d'entrée des musées et centres d'art, des châteaux et du patrimoine religieux ... Les informations relatives au commerce et au transport, ainsi que la gastronomie, font de cette brochure richement illustrée avec de nombreuses photos grand format, une véritable encyclopédie touristique.

Sur 132 pages le nouveau guide «**Hôtels & Arrangements 2012**» (FR/NL & DE/EN) présente, outre les informations pratiques sur le confort, le nombre d'étoiles et les prix de 234 hôtels et restaurants, également des précisions sur la capacité des salles pour réserver des repas d'affaires, organiser des fêtes de familles. Pour les loisirs, des arrangements forfaitaires mettent l'accent sur le Mullerthal-trail, les randonnées sans bagages, le cyclotourisme, des séjours gastronomiques, des séjours «lune de miel», la découverte de la capitale cosmopolite. Des labels spécifiques, tel que le label de qualité «Service Qualität Lëtzebuerg», l'Ecolabel, ou encore

bed & bike permettent d'orienter au mieux le client. De même, l'accessibilité pour personnes handicapées est signalée auprès des différents établissements. Enfin, les associations d'hôteliers et de restaurateurs facilitent l'identification d'offres spécifiques (Mullerthaltrail hotels, Eurotoques, Logis, Relais du silence, Leading hotels of the world ...).

La brochure «**Camping 2012**» (FR/NL & DE/EN) présente en détail 58 campings du Grand-Duché de Luxembourg. Elle détaille leur situation géographique, l'offre touristique et culturelle à proximité, le nombre d'emplacements, le prix de location, le confort, les possibilités d'activités spor-

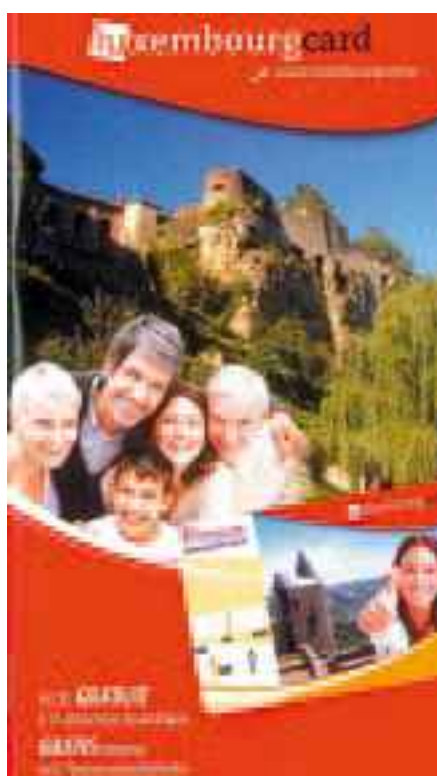
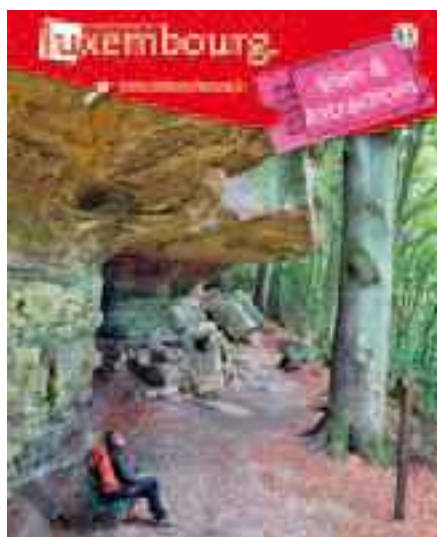
Commande de brochures et retrait: dépôt ONT, 8-10, rue de l'Etang, L-5326 Contern, heures d'ouverture: mardi et jeudi de 13.30 heures à 17.00 heures – Tél.: (+352) 33 61 56 – Fax: (+352) 26 33 05 65 – E-mail: [depot@ont.lu](mailto:depot@ont.lu)



tives offertes sur chaque terrain, les abris couverts, les conditions d'utilisation des infrastructures, ainsi que la présence d'aires de jeux pour enfants, le raccordement wifi, et bien d'autres services. Ici également le nombre d'étoiles par établissement, les labels de qualité «Service Qualité Lëtzebuerg», Ecolabel, bed & bike, ainsi que les informations sur l'accès pour personnes handicapées facilitent l'identification d'un produit apte aux désirs du client. Des pages spéciales sont réservées à la promotion des sites spécifiques pour Camping-cars.

«**Locations de vacances 2011**», une brochure de 52 pages éditée en versions F/NL et D/GB en collaboration avec l'Association pour la promotion du tourisme rural (A.P.T.R.), contient les adresses et descriptions de plus de 64 maisons de vacances, appartements, chambres d'hôtes, chalets et gîtes situés soit à la campagne, soit en milieu urbain. Elle reprend toutes les informations concernant le confort, l'équipement, la taille et la situation des logements mis en location, ainsi que leur prix de location par semaine. La classification APTR, l'Ecolabel, le label «Service-Qualité Lëtzebuerg», bed & bike et l'accessibilité pour tous guident les clients dans leur recherche d'offres spécifiques. Les services de mobilité, ainsi que les attractions situées à proximité des maisons, chalets, appartements et gîtes facilitent le choix de l'offre proposée. Cette brochure s'adresse non seulement aux touristes de loisirs, mais aussi aux hommes d'affaires et étudiants à la recherche d'un logement à courte durée.

La «**LuxembourgCard 2012**» invite à la découverte de 57 attractions touristiques et culturelles du pays. Elle s'adresse aux individuels, aux couples, et surtout aux familles, elle accorde des réductions aux seniors, aux billets de la caisse du soir au Grand Théâtre de la ville, des festivals d'Echternach et de Wiltz, au Cube 521. Elle offre, en prime, la gratuité des bus et trains à travers l'ensemble du Grand-Duché. Un guide descriptif fournit tout détail sur les 57 attractions à visiter gratuitement ou à remise substantielle. La carte peut être choisie en fonction de sa durée de séjour ou de visite: 1 à 3 jours à choisir librement sur l'année civile. [www.luxembourgcard.lu](http://www.luxembourgcard.lu) Une idée de cadeau à offrir à la clientèle de votre établissement. ■







Votre partenaire pour la réussite

Chaque mois, *Merkur* vous présente sur cette page deux collaborateurs/-trices de la Chambre de Commerce. L'idée de cette page est de **rendre encore plus transparents les services et les activités de la Chambre de Commerce** et de **vous permettre de mieux connaître vos interlocuteurs** auprès des différents départements.



#### ■ Doris Mulombe

Attachée auprès de la  
Luxembourg School for Commerce

Doris travaille en tant qu'attachée de formation auprès de la Luxembourg School for Commerce. Elle a à sa charge l'identification et l'analyse des besoins en formation des entreprises, afin de mettre en œuvre des concepts de formation professionnelle. Ses tâches en tant que responsable de formation s'inscrivent dans le cadre de la promotion de la formation tout au long de la vie (*Lifelong Learning*). Il s'agit pour Doris d'agir en tant que point de contact en matière d'informations liées à l'éducation et la formation professionnelle. A ce titre, elle conseille et oriente les entreprises au sujet de l'offre de formation, elle conçoit et met en place des projets de formation en concertation avec des experts formateurs et organise, planifie et évalue également les activités des formateurs. Par ailleurs, Doris est chargée de la coordination des conférences et des séances d'information dans le cadre de «LSC Conférences», un autre volet d'activité de la LSC qui a pour vocation de fournir des informations et des réponses concrètes

aux préoccupations quotidiennes des entreprises, au moyen d'exposés, de débats et de retours d'expériences. Enfin, Doris participe à la promotion des actions de formation et définit les publics à cibler, les supports de communication et la recherche de partenaires pour relayer les informations. La diversité des missions, l'espace laissé aux initiatives et la richesse des échanges tant avec les différents départements de la Chambre de Commerce qu'avec les partenaires externes sont autant de facteurs motivants pour Doris. Avec ces fonctions qui l'occupent à plein temps, Doris tâche de profiter au mieux de sa famille et de ses amis. Passionnée de cinéma, elle est opératrice projectionniste bénévole. Elle aime également aller aux concerts à la découverte d'artistes connus ou méconnus. La photographie, un hobby qui va de pair avec sa passion pour les voyages et la découverte d'autres régions et cultures, vient s'ajouter à la longue liste que constitue les centres d'intérêts de Doris. ■



#### ■ Mike Andersen

Secrétaire auprès de la  
Luxembourg School for Commerce

Mike travaille comme secrétaire au sein de l'équipe de formation professionnelle initiale auprès de la Luxembourg School for Commerce. La tâche principale de son travail consiste à effectuer le suivi administratif dans le domaine de l'apprentissage. A ce titre, il assiste et conseille les chefs d'entreprise, les apprentis et les écoles. Mike s'implique dans la gestion quotidienne, l'enregistrement et l'envoi des contrats d'apprentissage. Il établit également les attestations, prorogations ou résiliations de contrats d'apprentissage. Il planifie, prépare et organise les différentes épreuves et examens des apprentis. Mike apprécie la multitude des tâches qui lui sont confiées, ainsi que la qualité des contacts avec les entreprises et les

apprentis. La diversité des secteurs d'activité et des interlocuteurs est très enrichissante pour lui. «Dans une période de changements dans le domaine de la formation, découlant de la réforme du secteur, il est très agréable de pouvoir compter sur le support de ses collègues expérimentés» confie Mike.

Côté loisirs, Mike conjugue passion pour la course à pied, le football et le cinéma. Il a également à cœur de passer une bonne soirée entre amis. ■

# VALORISER

C'EST  
ASSURER  
L'AVENIR



Aujourd'hui, une famille de trois personnes produit une tonne de déchets par an. Le traitement des déchets constitue un défi environnemental majeur auquel Lamesch répond par la valorisation. Réutiliser les déchets, c'est préserver les matières premières qui ne sont pas inépuisables. Le déchet transformé peut devenir une véritable "matière première secondaire". Notre objectif : réduire l'impact environnemental des déchets et leur redonner de la valeur.

**VOTRE ENVIRONNEMENT, NOTRE RESPONSABILITÉ.**



**LAMESCH S.A.**  
12, Z.I. Wolser 2 - B.P.75 L-3201 BETTEMBOURG  
Tél. : +352 52 27 27 -1 Fax : +352 51 88 01  
[www.lamesch.lu](http://www.lamesch.lu)

# LuxFibre Pack PRO

la solution globale télécom pour votre activité professionnelle

@ **Internet** : illimité, surfez jusqu'à 100Mbit/s en downstream

📱 **Messagerie** : 3 comptes myOffice Exchange BlackBerry inclus

☎ **Téléphonie** : illimité vers les fixes et les mobiles LUXGSM et des prix avantageux vers l'international

🎧 **Support technique professionnel** : par téléphone 24h/24 et 7/7et entièrement dédié aux clients professionnels

Découvrez encore plus d'avantages  
sur [www.pt.lu/telecompro](http://www.pt.lu/telecompro)



LuxFibre Pack PRO. L'Ultra Haut Débit adapté aux professionnels



Division des Télécommunications - L-2999 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 4000 - [www.pt.lu/telecompro](http://www.pt.lu/telecompro)

EC + P&TLuxembourg : acteur du développement durable.