

CONNECT

by CIC

12.2019

Business Media

Le magazine de la Confédération
luxembourgeoise du commerce

N°08



SOCIÉTÉ

JULIA DE FUNÈS : LA NOUVELLE
GÉNÉRATION NOUS OBLIGE À
REPENDRE LE SENS DE L'ENTREPRISE

GRAND FORMAT

LÉGALISATION DU CANNABIS :
UNE OPPORTUNITÉ POUR
LE COMMERCE LOCAL ?

LES DESSOUS DE LA CLC

LA JOURNÉE
DES PRÉSIDENTS DE LA CLC



COMMERCES ET ENTREPRISES: S'INSTALLER À DUDELANGE

Dudelange, 4ème ville du Luxembourg, a connu une forte croissance démographique depuis l'ère industrielle et compte aujourd'hui plus de 21 000 habitants. Située dans une région facilement accessible, sa population, jeune et multiculturelle, possède un pouvoir d'achat élevé.

Dudelange est une ville dynamique. Ses grands projets urbains le prouvent : le projet urbain « Am Duerf », qui mêle immeubles d'habitation et surfaces commerciales ; le réaménagement de l'avenue Grande-Duchesse Charlotte, l'artère commerciale de la ville ou le grand projet Neischmelz qui regroupera logements, commerces, services et loisirs.

Présence d'entreprises performantes et d'infrastructures modernes, proximité d'une réserve naturelle, qualité de vie agréable, vie culturelle riche,... Ces atouts font de Dudelange un lieu idéal pour les commerces de proximité et les professions libérales.

Informations
commerces@dudelange.lu ou tél. 51 61 21 2323



DUDELANGE,
ON DIRAIT
LE SUD

LIEWE WÉI AM SÜDEN



CANNABIS ET BONHEUR EN ENTREPRISE ?



NICOLAS HENCKES,
DIRECTEUR CLC
IMAGE: MARIE DE DECKER

Chers Membres, Chers Lecteurs,

En annonçant une légalisation prochaine du cannabis, notre gouvernement s'est lancé dans un projet aussi moderne et innovant qu'il est risqué. En effet, le cannabis n'est pas un produit anodin et le Grand Format du présent magazine vous donnera un bon aperçu de la problématique. C'est aussi pour cela que la clc a organisé en octobre dernier une table ronde chez Cannad'our à Kalborn en présence de Romain Schneider, Ministre de l'Agriculture. La clc est un acteur socialement responsable de longue date et c'est pour cela que nous avons voulu donner un éclairage lucide et nuancé à ce sujet, tout en explorant les opportunités pour le commerce (et la production) au Luxembourg.

Le cannabis est somme toute un produit peu connu de la population luxembourgeoise en général et il faudra l'éduquer à sa consommation afin d'éviter des effets néfastes. Tout un savoir-faire va devoir être mis en place afin de conseiller le client et de lui permettre d'avoir une expérience sans désagrément de cette plante connue depuis des millénaires.

Au-delà de son usage purement récréatif, le cannabis devrait également, sous différentes formes, apporter un soulagement à certains types de patients en souffrance et rien que de ce point de vue, sa légalisation est une bonne chose. Une chose est sûre, désormais tout le monde attend avec impatience le projet de loi.

Quant au bonheur en entreprise, je doute qu'il puisse être atteint par la consommation de cannabis, mais nous avons eu le plaisir de rencontrer et d'écouter la philosophe Julia de Funès lors d'une conférence en cercle restreint fin septembre. Elle nous a fait l'honneur de nous accorder en plus une interview exclusive que je vous invite à lire et relire. En effet, la question du sens, éminemment philosophique, est également de plus en plus présente en entreprise, multinationale ou PME. Là encore, la clc est fidèle à son engagement responsable et promeut constamment un management respectueux des collaborateurs, de

« TOUT LE MONDE ATTEND AVEC IMPATIENCE LE PROJET DE LOI »

l'environnement et de toutes les parties prenantes. Julia de Funès dresse un portrait sans concession des dysfonctionnements managériaux des grandes entreprises en particulier et montre comment les PME ont une carte à jouer pour redonner du sens dans un monde managérial qui a parfois été rationalisé à outrance.

Le bonheur en entreprise n'est donc ni une fin en soi, ni absolument nécessaire. En revanche, insuffler du sens à la vision et aux missions de l'entreprise est absolument vital pour ses collaborateurs et donc pour elle-même.

Je conclurai cet éditio par une réaction d'humeur au traitement médiatique réservé aux positions patronales en matière de dialogue social. Combien de fois faudra-t-il répéter que ni l'UEL, ni ses membres (dont la clc) n'ont refusé le dialogue social ? La reprise pure et simple, sans traitement journalistique, sans mise en perspective, des affirmations très inventives des syndicats est au mieux, lassante, au pire de la désinformation éhontée. Nous souhaitons bien évidemment continuer le dialogue, mais plus selon les règles imposées jusqu'à présent qui aboutissaient très régulièrement à des résultats biaisés et aux dépens des entreprises, PME en tête !

Nous continuerons bien évidemment à répondre aux demandes d'avis des politiques ou à échanger avec les syndicats sur tous les sujets qui concernent nos activités. Ce que nous ne ferons plus c'est négocier dans des enceintes exposées à la pression des médias, alimentées par des fuites organisées sur les discussions en cours. Une négociation ne peut se faire que de bonne foi et nous en étions loin ces dernières années.

SOMMAIRE

AGENDA	06
CARTE BLANCHE Principe de précaution appliquée à la politique du Logement	08
ENTREVUE COMMERCE Interview de Jean Seil Le meuble, un secteur qui se structure, se soude et s’adapte	10
EN COULISSE COMMERCE Interview de Jean-Pierre Thill Succès pour le festival du meuble	12
NEWS COMMERCE	14
L’AVIS DE L’EXPERT // FISCALITÉ	16
GRAND FORMAT Légalisation du cannabis : une opportunité pour le commerce local ?	18
L’AVIS DE L’EXPERT // DROIT SOCIAL	26
ENTREVUE SERVICES Le dossier Soins Partagés bientôt généralisé	28
EN COULISSE SERVICES Interview de Claude Hostert-Pfeiffer Au comptoir de la pharmacie de demain	30
NEWS SERVICES	32
SOCIÉTÉ Interview de Julia de Funès La nouvelle génération nous oblige à repenser le sens de l’entreprise	34
L’AVIS DE L’EXPERT // DROIT DES SOCIÉTÉS	40
ENTREVUE SOCIAL Faire du transport un allié des personnes handicapées	44
EN COULISSE SOCIAL Interview de Tom Stephany Miser sur la qualité des relations humaines	46
NEWS SOCIAL	47
3 QUESTIONS À... Norbert Friob	48
ENTREVUE DIGITAL Mobilité.lu : une application qui nous transporte	50
EN COULISSE DIGITAL Interview de Stefanie Hüls Qui dit cadeau, dit petite carte, dit carte-cadeau	52
ENTREVUE TRANSPORT L’autocar, démocratique et très écologique	54
EN COULISSE TRANSPORT Interview de Gerry Wagner Leasing-friendly	56
NEWS TRANSPORT	58
LES DESSOUS DE LA CLC	59
NETWORKING BY CLC	64



P.08
CARTE BLANCHE
Principe de précaution appliquée à la politique du Logement



P.52
EN COULISSE DIGITAL
Interview de Stefanie Hüls
Qui dit cadeau, dit petite carte, dit carte-cadeau



P.18
GRAND FORMAT
Légalisation du cannabis : une opportunité pour le commerce local ?



P.54
ENTREVUE TRANSPORT
L’autocar, démocratique et très écologique



P.34
SOCIÉTÉ
Interview de Julia de Funès
La nouvelle génération nous oblige à repenser le sens de l’entreprise



P.59
LES DESSOUS DE LA CLC
Journée des Présidents clc



P.48
3 QUESTIONS À...
Norbert Friob



P.64
NETWORKING BY CLC

OURS

EDITEUR
Confédération luxembourgeoise du commerce

RÉDACTEUR-EN-CHEF
Nicolas Henckes

RÉDACTION
Jean-Paul Scheuren / Steve Boukhers
Jeanne Renauld / Anne-Sophie Dantec
Quentin Deuxant / Nicolas Henckes
Sébastien Lambotte / Erwin Sotiri
Marie-Laure Moreau / Michael Peiffer
Laurence Raphael / Mathieu Rosan
Glenn Meyer / Hélène Coupette
Ruben Mendes

PHOTOGRAPHES
Julian Benini / Marie De Decker

SOCIÉTÉ ÉDITRICE
Wat Editions
74, rue Ermesinde
L-1469 Luxembourg
Tél.: +352 26 20 16 20

RÉGIE PUBLICITAIRE
Wat Editions
maria.clc@wateditions.lu

DIRECTION ARTISTIQUE & MISE EN PAGE
Wat Editions
Julian Benini

DEVENEZ MEMBRE!



Rendez-vous sur www.clc.lu sous l'onglet «Devenir membre» et demandez votre membership directement!

NOUS CONTACTER

Confédération luxembourgeoise du commerce
7 Rue Alcide de Gasperi, L-1615 Luxembourg
Tél.: +352 43 94 44 1 / info@clc.lu / www.clc.lu

21.01.20**LEGAL BREAKFAST
BY CLC****"LES DOCUMENTS D'ORGANISATION
INTERNES À L'ENTREPRISE"**

Chambre de Commerce



Pour les membres clc exclusivement, ce petit déjeuner sur la thématique "des documents d'organisation interne à l'entreprise" se veut pratique et concret. Il sera question d'aborder notamment le règlement d'ordre intérieur et la charte informatique en tant que documents importants internes à l'entreprise.

Le pôle juridique de la clc vous aiguillera en la matière au travers d'exemples pour cette session qui se déroulera de 9h30 à 11h30 à la Chambre de Commerce.

Inscriptions gratuites mais obligatoires réservées aux 18 premiers membres clc (2 personnes maximum par entreprise).

- • • **Plus d'informations et inscriptions sur www.clc.lu rubrique "événements à venir"**

04.02.20**FORUM
DES RESSOURCES
HUMAINES
"LE RECLASSEMENT
DES SALARIÉS"**

Chambre de Commerce



Le prochain FRH organisé par la clc se déroulera le mardi 4 février 2020 à la Chambre de Commerce de 12h00 à 14h00.

Il sera question d'aborder la thématique du reclassement des salariés avec des invités experts pour une table ronde. Il sera également donné la parole aux membres de la clc pour une session de questions-réponses. Inscriptions gratuites mais réservées aux membres clc.

- • • **Plus d'informations et inscriptions sur www.clc.lu rubrique "événements à venir"**

26.03.20**LEGAL BREAKFAST
BY CLC****"LE CONTRAT DE TRAVAIL"**

Chambre de Commerce



Pour les membres clc exclusivement, ce petit déjeuner sur la thématique "le contrat de travail" se veut pratique et concret. Il sera question d'aborder notamment le règlement d'ordre intérieur et la charte informatique en tant que documents importants internes à l'entreprise.

Le pôle juridique de la clc vous aiguillera en la matière au travers d'exemples pour cette session qui se déroulera de 9h30 à 11h30 à la Chambre de Commerce.

Inscriptions gratuites mais obligatoires réservées aux 18 premiers membres clc (2 personnes maximum par entreprise).

- • • **Plus d'informations et inscriptions sur www.clc.lu rubrique "événements à venir"**

Worldline | SIX Payment Services

Giftcard Easy, la carte-cadeau pour votre commerce

Avec Giftcard Easy, émettez en toute simplicité des cartes-cadeaux sous forme de cartes de crédit plastiques, personnalisables, rechargeables du montant de votre choix et utilisables directement sur vos terminaux de paiement SIX Payment Services.

Pour plus d'informations, contactez-nous au +352 355 66 444 ou commercial.lux@six-payment-services.com.

www.worldline.com
six-payment-services.com

PRINCIPE DE PRÉCAUTION APPLIQUÉE À LA POLITIQUE DU LOGEMENT



TEXTE: JEAN-PAUL SCHEUREN
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION
CIGDL
IMAGE : JULIAN BENINI

28

28 communes
directement touchées

«LE MAL EST FAIT ET IL EST IRRÉCUPÉRABLE – UNE DISPOSITION TRANSITOIRE NE PEUT PLUS ÊTRE RÉINTRODUITE RÉTROACTIVEMENT»

Le logement est considéré depuis des années comme « Le » challenge de la politique nationale. Après des décennies de mauvaises orientations politiques axées sur la demande, le gouvernement prône aujourd'hui son accent sur l'offre. Le corollaire en est que les autorisations doivent pouvoir être accordées en temps et en nombre afin de répondre aux besoins de la population.

La loi modifiée de 2004 concernant l'aménagement communal et le développement urbain est un des éléments clés de cette politique car elle définit les procédures, leur complexité et leur durée. En 2017, la Chambre Immobilière du Grand Duché de Luxembourg (CIGDL) avait exigé un moratoire législatif en la matière pour permettre aux Communes de respecter le délai accordé pour procéder à la refonte de leur Plan d'Aménagement Général (PAG). Différentes lois dont notamment celles sur les Plans sectoriels sont venues contrecarrer le moratoire et ont imposé de nouvelles exigences aux communes.

Le 31 octobre, les dispositions transitoires qui permettaient depuis 2005 d'éviter les blocages dans l'attribution des permis de bâtir et autres procédures préliminaires nécessaires (modification ponctuelle de PAG, PAP, etc.) sont arrivées à terme, certes après de multiples prolongations accordées. C'est donc la première fois depuis l'adoption de la loi en 2004 et le blocage total au niveau de l'attribution des autorisations qui l'a suivie que nous nous retrouvons en situation d'absence de disposition transitoire. La loi, rien que la loi, toute la loi.

La CIGDL avait lancé un appel à la précaution en demandant une prolongation de la période transitoire, aussi sur base d'un historique peu glorieux de l'application de la loi.

Si dans un premier temps, seul une dizaine de communes devaient être concernées suivant la Ministre de l'Intérieur, il y en a de fait déjà 28 directement touchées, et pas des moindres comme Dudelange, Ettelbrück, Echternach et j'en passe.

Accepter, déjà, de bloquer ces 28 communes n'est pas un acte de bravoure, mais un manque de clairvoyance.

Si en plus, la décision crée l'incohérence de l'action gouvernementale : un ministre, celui du Logement, arpente le pays afin de courtiser les édiles communaux pour créer du logement, l'autre, le Ministre de l'Intérieur, leur donne toutes les raisons pour y faire obstruction, la décision en devient encore plus incompréhensible.

Mais si demain les tribunaux décidaient que l'ensemble des communes qui ne disposent pas d'un PAG complètement approuvé au 31 octobre 2019 sont concernées d'une façon ou d'une autre par le blocage, le nombre de communes concernées augmenterait brusquement à 70, alors le refus de procéder à la prolongation se solderait par une réelle catastrophe pour le marché du logement déjà hautement sous tension.

Exit à la précaution. « La précaution vise les dangers dont ni l'ampleur ni la probabilité d'occurrence ne peuvent être calculés avec certitude, compte tenu des connaissances du moment. » (Wikipédia – Déclaration de Rio 1992)

Le mal est fait et il est irrécupérable – une disposition transitoire ne peut plus être réintroduite rétroactivement. Fermons les yeux et espérons que cela passe.

Il n'en reste pas moins que le principe de précaution aurait dicté une autre décision.



UP TO 60 HOURS
OF TRAINING

INTELLECTUAL PROPERTY
E-LEARNING TRAINING

FOR COMPANIES, START-UPS,
ENGINEERS AND SCIENTISTS

12 INTERACTIVE
MODULES

THEORY &
PRACTICE

NEW
DISPONIBLE AUSSI
EN FRANÇAIS

REGISTRATION OPENS
20 JANUARY 2020



TRAINING@IPIL.LU

WWW.IPIL.LU

IPIL
INSTITUT
DE LA PROPRIÉTÉ
INTELLECTUELLE
LUXEMBOURG

LE MEUBLE, UN SECTEUR QUI SE STRUCTURE, SE SOUDE ET S'ADAPTE

Avec la Fédération Luxembourgeoise de l'Ameublement (FEDAM), le secteur du meuble au Luxembourg s'est donné les moyens de se structurer et de s'adapter aux changements qui s'imposent à lui. Tout en fédérant ses membres, la FEDAM les accompagne et leur offre une visibilité stratégique lors du Miwwelfestival (Festival du meuble) qu'elle organise chaque année, et de la Foire nationale du Home and Living dans laquelle elle s'implique. Rencontre avec son président, Jean Seil, par ailleurs dirigeant de Galerie Moderne.

TEXTE: ANNE-SOPHIE DANTEC



Jean Seil

LA FÉDÉRATION LUXEMBOURGEOISE DE L'AMEUBLEMENT EST RELATIVEMENT MÉCONNUE. POUVEZ-VOUS, EN QUELQUES MOTS, NOUS LA PRÉSENTER ?
La FEDAM – Fédération Luxembourgeoise de l'Ameublement – s'est constituée en 1990 afin de regrouper les professionnels du secteur du meuble, de la cuisine, de la literie et de la décoration au Luxembourg. Elle compte aujourd'hui 52 membres, dont elle défend les intérêts et valorise les savoir-faire. Un Comité composé de 12 personnes physiques – qui sont des professionnels du secteur avant tout – se réunit mensuellement afin de discuter des sujets d'actualité, au sein desquels la réglementation occupe une place importante du fait de ses évolutions régulières. La FEDAM assure ensuite la diffusion des informations échangées lors de ces Comités auprès de

l'ensemble de ses membres, jouant ainsi un véritable rôle de canal d'information pour ses adhérents.

SI NOUS DEVIONS RETENIR UNE OU DEUX ACTIONS CONCRÈTES MENÉES PAR LA FEDAM, QUELLES SERAIENT-ELLES ?
La FEDAM organise chaque année le Miwwelfestival (Festival du meuble) au Luxembourg (dont vous pouvez retrouver le bilan page 12), à l'automne et au printemps, un événement auquel l'ensemble de ses membres peut participer – moyennant une contribution financière forfaitaire –, et qui leur permet de se faire connaître du grand public. Les membres de la FEDAM qui prennent part au Festival bénéficient en effet de toute la publicité assurée autour de l'évènement : concrètement, ils peuvent utiliser les logos de la FEDAM et être pré-

« OUTRE L'ENVIRONNEMENT PLURILINGUE AUQUEL IL DOIT S'ADAPTER, LE SECTEUR DU MEUBLE DOIT ÉGALEMENT RELEVER LES DÉFIS LANCÉS PAR L'ÈRE DU DIGITAL »



sents dans les différentes campagnes médiatiques réalisées à la radio, à la télévision, au cinéma et désormais sur Internet et sur les réseaux sociaux notamment. Dans la pratique, ce sont en moyenne 24 des 52 adhérents de la FEDAM qui participent au Festival du meuble.

La FEDAM s'implique également dans la Foire nationale du Home and Living qui se tient chaque année à l'automne, sur le site de LuxExpo. Là encore, les membres participants peuvent profiter d'avantages non négligeables en termes logistiques, tarifaires et publicitaires. 12 magasins luxembourgeois membres de la FEDAM ont participé à l'édition de l'automne 2019.

Soulignons que le dénominateur commun entre le Miwwelfestival et la Foire nationale du Home and Living est incontestablement la mise en valeur des enseignes individuelles, et la valorisation du secteur du meuble luxembourgeois dans son ensemble.

NOMBRE DE SECTEURS DOIVENT ÉVOLUER AFIN DE POUVOIR S'ADAPTER À UNE CLIENTÈLE MOUVANTE ET « ULTRA-CONNECTÉE ». DIRIEZ-VOUS QUE LE SECTEUR DU MEUBLE N'ÉCHAPPE PAS À LA RÈGLE ?
C'est un fait, la clientèle à Luxembourg est toujours plus internationale. À l'occasion du prochain Miwwelfestival, l'accent sera donc davantage mis sur le multilinguisme, et notamment sur l'anglais, aux côtés du français, de l'allemand, et du luxembourgeois bien entendu. Sachant qu'il faut également compter avec beaucoup d'autres langues, en témoigne notre expérience de terrain, au quotidien. Au savoir-faire lié à leur cœur de métier, les professionnels du secteur doivent dès lors ajouter des compétences linguistiques.

Outre l'environnement plurilingue auquel il doit s'adapter, le secteur du meuble doit également relever les défis lancés par l'ère

du Digital. La clientèle et la concurrence sont en effet de plus en plus présentes sur Internet en général, et sur les réseaux sociaux en particulier. Les collaborateurs exerçant au sein des enseignes de notre secteur doivent donc être au fait des informations et tendances qui circulent sur ces médias, afin d'être en mesure de répondre aux attentes des clients.

D'ailleurs, le Digital a pris une importance telle que les campagnes publicitaires autour des éditions du Miwwelfestival ont été adaptées en conséquence, avec une présence toujours plus forte sur les réseaux sociaux et une animation constante du site Internet de la FEDAM. Un partenariat avec une agence de communication luxembourgeoise permet à la Fédération de mener à bien l'ensemble des actions rendues nécessaires par l'évolution des modes de communication.

LE SECTEUR DU MEUBLE EST PARTICULIÈREMENT CONCURRENTIEL. QUELS SONT LES DÉFIS POUR LES ENSEIGNES LUXEMBOURGEOISES ?
Si les produits et services en jeu ne sont pas nécessairement comparables, on ne peut ignorer les enseignes concurrentes interrégionales et la vente « en ligne ». Cela incite les professionnels du secteur du meuble luxembourgeois à innover en permanence et à réaliser des investissements conséquents. Cette tendance va se poursuivre dans le futur, afin de rester compétitif certes, mais également pour intégrer les évolutions réglementaires en matière de recyclage. Et sur ce terrain, les défis sont nombreux pour un secteur recourant largement aux emballages. Voici un exemple de sujet que la FEDAM, au travers de ses Comités mensuels, traite pour l'ensemble de ses membres.

SUCCÈS POUR LE FESTIVAL DU MEUBLE

Le Miwwelfestival d'automne, organisé par la Fédération luxembourgeoise de l'ameublement, vient de s'achever. Retour sur cette dernière édition.



Jean-Pierre Thill

TEXTE: JEANNE RENAULD
IMAGE: JEAN-PIERRE THILL

Deux fois par an, au printemps et en automne, la FEDAM, fédération regroupant les professionnels du secteur du meuble, des cuisines, de la literie et de la décoration, organise son Festival du meuble. À cette occasion, les clients ont l'opportunité, durant une dizaine de jours, de découvrir l'étendue de l'offre du secteur du meuble dans le pays et de bénéficier d'actions spéciales.

« Le festival a été créé afin de "remettre le meuble dans la vitrine". L'idée était de relancer le secteur lors des mois plus creux, après le festival de l'auto et la période estivale », explique Jean-Pierre Thill, vice-président de la FEDAM, dirigeant des Ameublements Thill à Hosingen et des Meubles Oestreicher à Marnach, dans le nord du Grand-Duché. « En nous regroupant autour de cette organisation, l'enjeu était également de pouvoir proposer des ouvertures dominicales à certains moments de l'année », ajoute Jean-Claude Alvisse, gérant de Möbel Alvisse à Leudange, dans le sud du pays.

BOOSTÉ PAR LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE

Près de la moitié des membres de la FEDAM ont participé à l'édition d'automne, qui s'est déroulée du 28 septembre au 6 octobre. Et le succès a été au rendez-vous. « Les participants sont satisfaits. Chaque établissement a pu profiter d'une bonne fréquentation en semaine, et surtout durant les deux week-ends », relate Jean-Pierre Thill.

« Comme toujours, le festival a été très positif cette saison, avec un nombre de visiteurs en hausse », poursuit Jean-Claude Alvisse. Une situation qui n'étonne pas le gérant. « De nouvelles constructions sortent de terre un peu partout dans le pays. La population au Luxembourg est en progression constante. Chaque année, entre 15.000 et 20.000 résidents arrivent sur le territoire, et ces personnes ont besoin de se meubler. »

DES VISITEURS LUXEMBOURGEOIS ET INTERNATIONAUX

Parmi les visiteurs, on retrouve un grand nombre de nationalités, tant au nord qu'au sud du Grand-Duché. Une fréquentation qui s'explique notamment par le rôle croissant que joue Internet. « Notre site web constitue une réelle vitrine pour les résidents luxembourgeois, mais aussi pour la communauté d'origine étrangère qui s'installe dans le pays. C'est un excellent moyen de nous faire connaître auprès d'elle », souligne Jean-Pierre Thill.

Des deux côtés du pays, les enseignes sont également actives en dehors des frontières. « Nous avons beaucoup de visiteurs belges et allemands », précise le dirigeant des Ameublements Thill. Même son de cloche du côté de Möbel Alvisse. « Nous livrons des clients jusqu'à Metz ou Longwy en France, mais aussi en Belgique, en province de Luxembourg, ou même en Allemagne », explique Jean-Claude Alvisse.

SE PROMENER OU ACHETER DIRECTEMENT

Des différences peuvent toutefois être notées entre les régions du pays et selon le type d'enseigne. « De manière générale,

« BONNE FRÉQUENTATION, BON CHIFFRE D'AFFAIRES : LES PARTICIPANTS AU DERNIER FESTIVAL DU MEUBLE SONT SATISFAITS »

la fréquentation au sein de nos magasins est en baisse, mais ce n'est pas pour autant que le chiffre d'affaires est moindre, confie Jean-Pierre Thill. Les clients qui nous rendent visite sont en effet davantage informés qu'auparavant. Souvent, ils savent déjà ce qu'ils recherchent et sont prêts à l'achat lorsqu'ils poussent la porte du magasin. »

Au sud du pays, les attentes des clients semblent un peu diverger. « Cela est dû aussi à la spécificité et à la grande taille de notre magasin qui, au-delà des meubles, propose des luminaires, des cadeaux, du textile, du matériel de puériculture, etc. Nous accueillons donc des gens qui ont une idée bien précise de ce qu'ils souhaitent et veulent comparer les prix. D'autres viennent simplement se promener ou s'inspirer », analyse Jean-Claude Alvisse pour conclure.

2020

Dès 2020, le nom de Miwwelfestival (Festival du meuble) sera protégé juridiquement afin que seuls les membres de la fédération puissent utiliser ces termes et participer à cet événement

1000 CHEFS
D'ENTREPRISE
RECHERCHENT
UN REPRENEUR
AU LUXEMBOURG.*
ET SI C'ÉTAIT LE MOMENT ?

Concrétisez votre projet avec
BIL BUSINESS TRANSFER

et contactez dès maintenant votre Responsable de relation BIL
www.bil.com/bilbusinesstransfer

Vous avant tout





LOGISTIQUE

« LES LIVRAISONS COMMERCIALES PAR DRONE – UN PREMIER SUCCÈS »

Le 18 octobre 2019, la société Wing Aviation LLC, filiale d'Alphabet (Google) spécialisée dans la livraison par drone, a été la première société à effectuer des livraisons commerciales par drone aux Etats-Unis. En début de phase, ces drones ne sont en service que pour les colis de FedEx, Walgreens et Sugar Magnolia avec une capacité de charge de maximum 1,3 kilogrammes et peuvent se déplacer dans un rayon de 20 kilomètres autour de leur « nid » de départ. Christiansburg, un village de l'état de Virginie a été désigné comme « nid » pour ce projet pilote de Wing. Selon un porte-parole de Wing, ce service n'entraînera pas de frais supplémentaires. Cette solution peut s'avérer comme réelle innovation dans la logistique de la vente en ligne qui pourra avoir comme résultat une vitesse améliorée de livraison, une réduction des transports traditionnels et une livraison adaptée aux personnes à mobilité réduite. Verra-t-on cette innovation peut-être aussi prochainement en Europe ?

TRANSPORT

LA NOUVELLE ROUTE DE LA SOIE SINO-LUXEMBOURGEOIS

Après l'arrivée réussie du premier train partant du centre multimodal de Bettembourg-Dudelange à Chengdu, le train de retour a quitté les rails de Chengdu le 19 octobre 2019 pour compléter la nouvelle liaison sino-luxembourgeoise dans le cadre du projet chinois « la nouvelle route de la soie ».

Ainsi, cette connexion ferroviaire directe avec la Chine devrait être le commencement fructueux d'une nouvelle liaison logistique qui pourra bénéficier au marché luxembourgeois, tant au niveau des importations qu'au niveau des exportations. L'aspect géographique du Luxembourg lui donnera un avantage de se positionner davantage sur le secteur logistique européen.

De plus, cette nouvelle route de la soie est non seulement une connexion entre le Luxembourg et la Chine, mais également pour d'autres pays : plus de 30 autres pays situés le long de cette route ont déjà conclu des accords avec la Chine.



E-COMMERCE

PAIEMENT ÉCHELONNÉ VIA PAYPAL ?

Cela n'existait pas déjà ? Si, du moins dans quelques pays européens où les clients pouvaient déjà réaliser leurs achats en payant en plusieurs fois. Cependant, tandis que les consommateurs profitaient d'un crédit sans intérêts, les commerçants, eux, devaient en supporter les frais. Désormais, le prestataire de paiement propose une nouvelle option plus favorable pour les commerçants. La différence : avec la nouvelle variante, le consommateur doit composer avec un taux annuel effectif de 9,99% pour un acompte sur 12 mois (avec la possibilité de le rembourser à tout moment). Le commerçant ne doit donc plus s'acquitter de coûts supplémentaires – à l'exception des frais habituels. Reste à savoir si cette nouvelle option de paiement sera à terme disponible également au Grand-Duché...



Charles Kieffer Group

Depuis plus de 70 ans,
CK Charles Kieffer Group vous
accompagne dans le développement
de votre entreprise au Luxembourg.

healthy people, healthy business



En tant que spécialiste du traitement du document et de l'image, notre mission prioritaire est de vous emmener sur le chemin de la transformation digitale. Grâce à nos imprimantes, nos photocopieurs et nos solutions numériques innovantes, vous gagnez en efficacité, en sécurité et en rapidité. En toute simplicité.

Découvrez nos produits et services au CK Experience Room
2, rue Léon Laval - L-3372 Leudelange - Tél. : +352 26 380 1

LES AIDES AU FINANCEMENT DE L'INNOVATION : QUOI DE NEUF ?



Erwin Sotiri

TEXTE: ERWIN SOTIRI, PARTNER
RUBEN MENDES, ASSOCIÉ,
JURISCONSUL
IMAGE : ERWIN SOTIRI

La recherche et le développement (R&D) regroupent les efforts entrepris par une entreprise afin d'innover l'actuelle offre de produits, services, procédés, méthodes ou organisations, à caractère scientifique, technologique, commercial ou autre. En 2010, le Luxembourg a approuvé un programme de réforme dans le cadre de la stratégie « Europe 2020 » comprenant notamment l'augmentation de l'intensité des investissements faits en R&D. Il s'était fixé l'objectif d'atteindre un taux d'intensité des investissements en R&D de 2,6% du PIB ^[1]. Ces objectifs sont pourtant loin d'être atteints.

Le législateur luxembourgeois s'est dès lors imposé l'obligation de réformer la loi du 5 juin 2009 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation.

Cette loi, adoptée le 17 mai 2017, se veut « un instrument important pour inciter les entreprises à innover » et « vis[ait] à continuer à inciter les entreprises de toute taille à investir encore davantage dans le développement de nouveaux services ou produits » ^[2]. Elle affiche quatre objectifs précis : permettre d'utiliser toutes les opportunités d'aide à la Recherche-Développement-Innovation prévues dans le cadre du nouveau règlement général d'exemption ; encourager davantage les partenariats entre entreprises du secteur privé et laboratoires de recherche publics ; favoriser l'innovation de pointe dans les domaines d'excellence du Luxembourg ; et simplifier l'accès aux aides.

Ces objectifs se sont concrétisés par des articles nouveaux ou remodelés au sein de la loi.

La prédite loi du 5 juin 2009 prévoyait déjà la protection de la propriété industrielle technique, l'existence de services de conseil et soutien à l'innovation et le détachement temporaire de personnel hautement qualifié. Toutefois, la loi modificative du 17 mai 2017 a organisé des aides à l'innovation en faveur des PME.

Elle a également bâti un nouveau régime d'aides en faveur des infrastructures de recherche et des pôles d'innovation afin de soutenir l'acquisition d'équipements de recherche ayant vocation à être partagés. Le régime d'aides relatif aux études de faisabilité technique a de même été simplifié et les plafonds des aides généralement augmentés : les aides aux jeunes entreprises innovantes peuvent désormais aller jusqu'à 1,2 million euros ; les aides aux PME réalisant l'innovation de procédé ou d'organisation ainsi que les aides aux pôles d'innovation jusqu'à 50% des coûts.

Enfin, les processus administratifs ont été simplifiés, notamment grâce à Luxinnovation, l'agence nationale pour l'innovation, pouvant dorénavant être chargée de la mission d'attribuer des aides à la recherche, au développement et à l'innovation lorsque le montant de l'aide demandée est inférieur à 200.000.- euros.

cherche, au développement et à l'innovation lorsque le montant de l'aide demandée est inférieur à 200.000.- euros.

Dans le cas particulier des aides octroyées aux PME pour le recours à des services de conseil et d'appui en matière d'innovation, l'intensité de l'aide peut être portée à 100% des coûts admissibles, pour autant que le montant total de l'aide octroyée pour ces services de conseil et d'appui en matière d'innovation n'excède pas 200.000 euros par entreprise ou organisme de recherche privé sur une période de trois ans.

Par « services de conseil en matière d'innovation », la Loi désigne le conseil, l'assistance et la formation dans les domaines du transfert de connaissances, de l'acquisition, de la protection et de l'exploitation d'actifs incorporels et de l'utilisation des normes et des réglementations qui les intègrent.

À leur tour, les « services d'appui à l'innovation » visés par la Loi sont les bureaux, les banques de données, les bibliothèques, les études de marché, les laboratoires, l'étiquetage de la qualité, ainsi que les essais et la certification, en vue de développer des produits, des procédés ou des services plus efficaces.

[1] GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG, Luxembourg 2020 – Programme national de réforme du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre de la stratégie Europe 2020. 12.11.2010. p.17

[2] PROJET DE LOI n° 6854. 12.08.2015. pp. 2 et ss.
1 Règlement (UE) n° 651/2014 du 17 juin 2014

20 ANS
D'EXPÉRIENCE

DES AVOCATS À VOTRE ÉCOUTE POUR DES CONSEILS AVISÉS ET PERSONNALISÉS

- Droit du travail
- Contentieux / recouvrement de créances
- Droit immobilier
- Droit de la construction
- Droit des sociétés
- Droit des contrats
- Procédures d'insolvabilité
- Droit de la propriété intellectuelle

21-25 Allée Scheffer L-2520 Luxembourg

Carmen Rimondini | carmen.rimondini@barreau.lu
Frédéric Frabetti | frederic.frabetti@barreau.lu



GRAND FORMAT

LÉGALISATION DU CANNABIS : UNE OPPORTUNITÉ POUR LE COMMERCE LOCAL ?

Le Luxembourg affiche sa volonté de devenir le premier pays européen à légaliser la culture, le commerce et la consommation du cannabis à usage récréatif. Avant même la sortie d'un projet de loi, promis avant Noël, le sujet passionne le public. Entre les pro-libéralisation et les opposants inconditionnels, il existe surtout une large frange de la population, mais aussi des professionnels de la santé et des commerçants, qui se posent de nombreuses questions. Mais qu'est-ce que vraiment le cannabis ? Faut-il en avoir peur ? Quels sont les dangers et les opportunités de le rendre légal ? Petit tour d'horizon d'un sujet qui promet débat.

TEXTE: MICHAEL PEIFFER



L'annonce est tombée fin novembre 2018, lors de la présentation des grandes lignes de l'accord de coalition DP, LSAP et Déi Gréng : «Une législation portant sur le cannabis récréatif sera élaborée. Les objectifs principaux en seront de dépénaliser, voire de légaliser sous des conditions à définir, la production sur le territoire national de même que l'achat, la possession et la consommation de cannabis récréatif pour les besoins personnels des résidents majeurs». L'objectif du gouvernement est notamment d'éloigner les consommateurs du marché illicite et de combattre la criminalité au niveau de l'approvisionnement. Depuis lors, les informations filtrent au compte-goutte. Les grandes lignes du modèle réglementaire du projet de loi seront présentées avant Noël au conseil de gouvernement, sous la forme d'un concept, a expliqué le ministère de la Santé. Par ailleurs, le Luxembourg est en contact avec les pays limitrophes et certaines institutions internationales pour leur exposer les grandes lignes de ce «concept». L'exécutif se laisserait ensuite deux ans pour ficeler le dossier. Le constat est là : la politique répressive mise en place n'a pas fonctionné et les produits présents sur le marché

peuvent s'avérer dangereux pour la santé. «La consommation de produits à base de cannabis est une réalité. Le problème est qu'aujourd'hui, ces produits contiennent souvent de fortes concentrations de substances étrangères et que le taux de THC est augmenté artificiellement, ce qui accroît encore les risques. En sortant le marché des coins sombres, nous protégeons les consommateurs de cannabis. Parallèlement à la légalisation, nous mènerons des campagnes de sensibilisation pour informer les gens que la consommation de marijuana, bien que légale, est loin d'être sans risques», a défendu Xavier Bettel, lors de la présentation de son programme de gouvernement à la Chambre des députés le 11 décembre 2018.

PREMIÈRE OUVERTURE : LE CANNABIS MÉDICAL

Depuis la loi du 20 juillet 2018, le Luxembourg autorise déjà le cannabis à usage thérapeutique, dans un cadre restrictif lié à des conditions de santé et de résidence. «Ce cannabis se présente sous forme de sommités fleuries séchées», explique Marianne Meyers, pharmacienne. «La déli-

vance du produit ne se fait qu'auprès des pharmacies hospitalières, sans aucun frais pour le patient, sur présentation d'une ordonnance spéciale.» Le cannabis médical ne peut être prescrit que par un médecin ayant subi au préalable une formation spéciale certifiée par la Direction de la Santé, en cas de maladies graves, en phase avancée ou terminale, entraînant des douleurs chroniques, de maladies cancéreuses traitées par une chimiothérapie induisant des nausées et des vomissements ainsi que dans des cas de scléroses en plaques avec spasticité musculaire symptomatique.

«D'abord importé du Canada, le cannabis médical délivré en milieu hospitalier provient actuellement d'Allemagne. Une variante contient des taux de 5 % de THC et de 6 % de CBD, un deuxième est plus fortement dosé en THC, avec 17 %, pour moins de 1 % de CBD et le troisième contient moins de 1 % de THC pour 12 % de CBD», explique le Docteur Jean-Marc Cloos, psychiatre-addictologue. Le projet est en phase pilote et sera évalué en 2020. «À l'issue de cette période pilote, nous sommes pour une ouverture de la délivrance du cannabis médical dans toutes

SUPER PATRONNE DE L'ANNÉE!

ELLE EST PRÉVOYANTE ET PRIVILÉGIE LA SANTÉ DE SES SALARIÉS.



Elle a été élue «patronne de l'année» par ses salariés. Grâce à elle, ils sont maintenant tous membres de la CMCM, la 1^{ère} mutuelle-santé au Luxembourg.

CMCM Business Solutions, la mutuelle-santé pour tous les salariés et leur famille. La CMCM, c'est plus de 270.000 membres et plus de 2.500 prestations. À la CMCM, tout le monde est le bienvenu, indépendamment de l'âge ou de l'état de santé. Un tarif unique pour toute la famille.

Plus d'informations sur www.cmcm.lu

Do, wann Dir eis braucht.

[f cmcm_luxembourg](https://www.facebook.com/cmcm_luxembourg) [@cmcm_lu](https://www.instagram.com/cmcm_lu) [y CMCM Luxembourg](https://www.youtube.com/channel/UCMCM) [t cmcm_lu](https://twitter.com/cmcm_lu)

CMCM
VOTRE MUTUELLE SANTÉ
DEPUIS 1956

les pharmacies du pays, reprend Marianne Meyers. Actuellement, les patients concernés, déjà affaiblis, doivent se déplacer en milieu hospitalier pour obtenir leur prescription. Par ailleurs, vu qu'il s'agit d'une plante aux effets variés en fonction de son taux de THC et de CBD, il est assez difficile de prescrire la bonne posologie, en fonction de la personne et de sa maladie. Nous n'avons pas affaire à un antidouleur traditionnel, dont on connaît parfaitement les effets. Un suivi plus régulier en officine nous semble donc plus bénéfique pour le patient, qui doit passer par une phase d'apprentissage dans l'utilisation de cette substance, qui n'est pas sans danger.»

10 à 20%

de la population française reconnaît consommer du cannabis de façon plus ou moins régulière. Reporté à l'échelle du Luxembourg, cela représente 50 000 consommateurs potentiels, en ne tenant compte que des résidents

« LE GOUVERNEMENT NE VEUT PAS DE COFFEE SHOPS, MAIS À MES YEUX, CELA RESTE LE MEILLEUR MOYEN DE CONTRÔLER LA CONSOMMATION ET D'OFFRIR LA MEILLEURE PROTECTION POUR LES JEUNES »

DR JEAN-MARC CLOOS, PSYCHIATRE-ADDICTOLOGUE



DE LA PRODUCTION DE CHANVRE À CELLE DE CANNABIS ?

Dans le cadre de la légalisation du cannabis récréatif, le Luxembourg a confirmé qu'une chaîne de production nationale sera mise en place, sous le contrôle de l'État, afin notamment de garantir la qualité du produit. « Il y aura des plantations au Luxembourg et elles seront sécurisées », a d'ailleurs confirmé Étienne Schneider, le ministre de la Santé, à nos confrères de RTL 5 minutes le 11 octobre 2019. Pourtant, jusqu'à présent, aucune information sur une quelconque organisation de cette production n'a été dévoilée. « Nous produisons du chanvre industriel depuis 1995 au Luxembourg. À ce titre, nous disposons déjà d'une large expérience dans ce do-

maine », explique Norbert Eilenbecker, seul cultivateur de chanvre du pays. « Il existe des centaines de variétés de cette plante extraordinaire et très résistante », ajoute André Steinmetz, fondateur de Canad'Our, marque qui commercialise des produits à base de chanvre. « Nous avons proposé de produire nos propres graines, avec différents rapports entre THC et CBD, mais notre proposition est jusqu'ici restée lettre morte. »

Depuis 2009, Norbert Eilenbecker et André Steinmetz produisent du cannabis CBD, qu'ils commercialisent notamment sous forme d'huile, aux vertus médicinales appréciées par nombre de leurs clients. « Nous sommes très attachés à notre indé-



pendance et notre volonté a toujours été de réaliser un produit d'origine luxembourgeoise, de façon naturelle. Notre chanvre est produit ici et contrôlé de façon continue par le Laboratoire national de santé (LNS), qui en garantit la traçabilité et la qualité. Les vertus thérapeutiques du cannabis à forte teneur en CBD sont de plus en plus souvent soulignées. Nous conseillons depuis dix ans nos clients dans l'utilisation du CBD, mais nous restons dans une zone floue, où la production d'une telle huile n'est pas 100 % légale, alors que les CBD shops ont fleuri un peu partout, proposant des produits dont on ne connaît pas l'origine, sans aucun conseil ni expérience, quand il ne s'agit pas d'un automate qui vous sert. »

De son côté, le ministre de l'Agriculture, Romain Schneider (LSAP), a confirmé que « la culture de chanvre est une bonne idée de diversification pour les agriculteurs. La plante n'a pas besoin de pesticides et peut être cultivée dans des zones de protection des eaux, donc elle peut parfaitement s'adapter à notre climat ». Reste qu'à l'heure actuelle rien ne semble avoir été concrètement entrepris pour que la production du cannabis puisse s'organiser au Luxembourg.

UNE VENTE RÉSERVÉE AUX RÉSIDENTS, LA BONNE IDÉE ? La grande question est de savoir comment va s'organiser la vente du cannabis récréatif. Aucune information n'a filtré à ce pro-

pos, si ce n'est qu'il faudra être résident luxembourgeois pour pouvoir en acheter. « Nous ne voulons pas que Luxembourg soit le nouvel Amsterdam. Il sera de toute façon seulement autorisé de consommer en privé, pas dans la rue, ni dans les bistrotts et cafés. Nous avons conscience que les pays voisins observent avec attention notre processus. Je comprends qu'ils soient inquiets si le cannabis est vendu aux frontaliers. Mais ça ne sera pas le cas », a expliqué le ministre de la Santé, Étienne Schneider, à nos confrères du Républicain Lorrain. Premier problème, l'adresse ne figure ni sur la carte d'identité ni sur le passeport luxembourgeois. Comment prouver sa résidence dans ces conditions ? « L'autre risque que nous voulons éviter est la multiplication des contrôles aux frontières par nos voisins français, allemands ou belges. En tant que ministre de l'Économie, freiner l'accès au pays me poserait un vrai souci... », a encore expliqué Étienne Schneider. Cette question de la délivrance aux seuls résidents risque de poser de nombreux problèmes. Comment éviter la revente notamment ? « Je suis un peu sceptique sur ce point », témoigne le Dr Jean-Marc Cloos. « Les 150 000 frontaliers ne vont pas avoir le droit d'acheter du cannabis alors que les résidents le peuvent ? Un Luxembourgeois pourra allumer son joint dans un fumoir à côté de ses collègues belges ou français, sans que ceux-ci ne puissent fumer... ? Si ces mêmes collègues sont arrêtés à la frontière avec du cannabis en poche, comment va-t-on retracer l'origine du produit ? On va créer des situations impossibles.

COMPRENDRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE CANNABIS

Le cannabis est composé de centaines de substances différentes. Ses deux ingrédients actifs les plus connus sont le THC (delta-9-tétrahydrocannabinol) et le CBD (cannabidiol). Le THC est le composé essentiellement responsable des effets euphorisants du cannabis, tandis que le CBD a un potentiel thérapeutique, mais sans effets psychoactifs reconnus.

Produit cultivé au Luxembourg depuis 25 ans, le chanvre industriel se caractérise par un taux de THC inférieur à 0,3 %. Cultivé pour ses graines et ses fibres, il est utilisé dans la construction, les vêtements et l'alimentation. Le cannabis « CBD », vendu dans des boutiques spécialisées et d'autres commerces, dispose lui aussi d'un faible taux de THC (< 0,3 %). La vente de fleurs de cannabis est légale. Par contre, l'usage dans les cosmétiques est illégal. L'autorisation de l'usage alimentaire du cannabis CBD est plus floue. Classé parmi les « Novel Food » selon un règlement européen, son usage est illégal jusqu'à autorisation de commercialisation comme denrée alimentaire. Plus de 35 shops CBD sont actuellement recensés au Luxembourg. Le cannabis récréatif dont le taux de THC est supérieur à 0,3 % est actuellement interdit au Luxembourg. Par contre, l'usage du cannabis à des fins médicinales est autorisé dans un cadre très restrictif, depuis l'an dernier.



Le gouvernement ne veut pas de coffee shops, mais à mes yeux, cela reste le meilleur moyen de contrôler la consommation et d'offrir la meilleure protection pour les jeunes. Le cannabis est consommé sur place et pas ailleurs.»

Si la vente doit être rigoureusement contrôlée, à qui va-t-on confier ce rôle de commercialiser le cannabis récréatif? «Il est un fait que les pharmaciens sont habitués à délivrer des substances plus ou moins dangereuses à des patients et que nous pourrions jouer un rôle afin d'assurer une distribution stricte du produit», confie Marianne Meyers. «Nous sommes par ailleurs devenus des experts en traçabilité. À mes yeux, le volet médicinal reste le plus important pour nous. On peut notamment regretter qu'à l'heure actuelle la législation sur le cannabis médical ne traite pas du cannabis CBD, non stupéfiant, mais tout à fait indiqué pour soigner certains maux et qui aurait toute sa place dans nos officines.

Sans doute que certains pharmaciens seraient intéressés par la délivrance du cannabis récréatif. À voir quelles seront les conditions à remplir pour le distribuer.»

DES RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUES?

Au-delà du lieu de résidence, il est tout aussi important de limiter la consommation de cannabis aux personnes majeures. «Le produit a des effets neuropsychiatriques connus, dont l'effet "amotivationnel". Il peut entraîner des problèmes de cognition, qui disparaissent après quelques jours chez un adulte, mais peuvent rester durablement chez les moins de 18 ans», analyse le Dr Jean-Marc Cloos. «Au-delà de cet aspect, la consommation de cannabis peut être un facteur environnemental à l'origine de la schizophrénie chez certains sujets présentant une vulnérabilité psychotique. Cela concerne évidemment une mi-

norité de la population, mais il vaut mieux développer cela à 25 ans qu'à 16 ans. Enfin, il faut évidemment empêcher les groupes à risque de consommer du cannabis. Je pense notamment aux femmes enceintes, aux personnes qui manient des machines et engins dangereux et aux personnes qui ont des antécédents psychotiques dans la famille.» Tout comme l'alcool et le tabac, il va falloir consacrer du temps à l'éducation de toutes les parties prenantes. «À ce sujet, la conduite automobile sous influence va constituer un sérieux défi pour les services de police. Jusqu'à présent, les tests de dépistage ne permettent pas d'évaluer la consommation récente de cannabis. La prise peut très bien dater d'hier...», précise Jean-Marc Loos.

Si certains se demandent encore si la légalisation du cannabis est une bonne idée, le débat doit davantage tourner autour de la mise en œuvre d'un projet aux implications multiples. «D'un point de vue purement médical, je dirais qu'on n'a pas besoin d'une 3e substance psycho-active sur le marché», poursuit le psychiatre-addictologue. «Par contre, si j'élargis mon champ de vision, ma réponse sera plus nuancée. Selon les données disponibles, en France, 10 à 20 % de la population consomme du cannabis, plus ou moins régulièrement. Si l'on reporte cela au Luxembourg, on arrive à environ 50 000 consommateurs potentiels... Cela donne une idée de l'ampleur du phénomène. La pénalisation du consommateur est devenue une idiotie. Il y a de nombreuses aberrations dans le système actuel. Par exemple, un consommateur responsable qui décide d'aller chercher un cannabis de qualité à Maastricht pour le fumer chez lui sera sanctionné alors que la police se montre très permissive dans certains quartiers où l'on trouve des produits de mauvaise qualité. Le contrôle de la qualité est un argument majeur dans la dépenalisation du cannabis. La destruction du marché noir en est une autre.» À condition de bien se préparer en amont de la légalisation... Au Canada, lorsque le cannabis a été légalisé en octobre 2018, la demande a explosé et a largement dépassé l'offre. Du coup, les consommateurs se sont tournés vers le commerce illégal, contrariant ainsi les objectifs du gouvernement canadien qui comptait sur cette légalisation pour réduire le marché noir...

ENCORE UN PEU DE PATIENCE

Basta Così[®]
LOUVIGNY

finalise sa réouverture
& vous donne rendez-vous

Lundi 17 Février 2020



En attendant, notre équipe est heureuse
de vous accueillir

Au Glacis

18, avenue Pasteur L-2310 Luxembourg (Parking du Glacis)
(+352) 26 26 85 55 - glacis@bastacosi.lu



Bastacosi_lux

BASTACOSI.LU



BastaCosiLuxembourg

L'AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL : L'ÉQUATION IMPOSSIBLE ?

Apparemment, l'employeur disposerait, au titre de son pouvoir de direction, de prérogatives relatives à l'aménagement du temps de travail. Cependant, ces prérogatives sont limitées d'une part par le secteur dans lequel il exerce son activité et d'autre part par le contrat individuel de travail et les dispositions du Code du travail. La quête de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée réduit encore plus cette faculté. Dans un pays à l'économie florissante et où le manque de main d'œuvre est patent dans de nombreux secteurs, le législateur a pourtant tendance à vouloir éviter la flexibilisation du temps de travail, surtout quand le souhait émane de l'employeur.

Si tout le monde connaît le régime général de la durée du travail (8 heures par jour, 40 heures par semaine, pas de travail le dimanche), il n'en va peut-être pas de même pour les exceptions. Quelle est la marge de manœuvre de l'employeur ?

TEXTE: LAURENCE RAPHAËL,
RESPONSABLE DES AFFAIRES
JURIDIQUES CLC
IMAGE : CLC



Laurence Raphaël

À QUI S'APPLIQUENT LES PRINCIPES GÉNÉRAUX LIÉS À LA DURÉE DU TRAVAIL ?

Le régime général s'applique en principe à tous les salariés du secteur privé et aux apprentis.

Sont cependant exclus de ces règles, les salariés des entreprises familiales, où sont seuls occupés les ascendants, descendants, frères et sœurs ou alliés au même degré de l'employeur. Sont également exclus les salariés des entreprises de transport fluvial, des entreprises foraines, les salariés voyageurs ou représentants de commerce et qui exercent leur travail en dehors de l'entreprise, ceux qui occupent un poste de direction effective dans l'entreprise et les cadres supérieurs dont la présence dans l'entreprise est indispensable pour en assurer le fonctionnement et la surveillance. Le code du travail comporte aussi des dispositions propres aux salariés de l'Horesca et au transport routier de marchandises et de personnes. Les salariés travaillant à domicile terminent cette longue liste d'exceptions.

LA FLEXIBILITÉ À COURT TERME

En cas de souci ou de souhait ponctuels vers quelles solutions peut se tourner l'employeur ?

Le recours aux heures supplémentaires est limité par la loi à des cas exceptionnels. Il s'agit du travail effectué au-delà des limites journalières et hebdomadaires de la durée de travail normale (hors plan d'organisation du travail et règlement de l'horaire mobile) fixées soit par la loi, soit par les parties au contrat de travail si ces limites sont inférieures. Elles sont en principe prestées sur demande ou de l'accord de l'employeur.

En cas de demande de l'employeur, celui-ci devra consulter préalablement la délégation du personnel ou, à défaut, les salariés concernés.

TRAVAILLER LE DIMANCHE

Si le travail le dimanche est interdit en principe, les exceptions et autres dérogations sont légion et c'est la bonne surprise. Elles commencent par l'article L.231-1 du

code du travail qui permet le travail dominical notamment aux secteurs des transports, de la pharmacie, des forains et de manière plus vague, aux entreprises dans lesquelles « le travail en raison de sa nature ne souffre ni interruption, ni retard ». Un règlement grand-ducal déterminant les dites entreprises et spécifiant la nature des travaux autorisés le dimanche, pourtant prévu, n'a jamais vu le jour. Les magasins de détail sont eux soumis à l'interdiction, mais la Direction générale des Classes moyennes peut accorder des dérogations : soit collectives à l'ensemble des magasins d'une ou plusieurs branches de commerce ou d'artisanat sur demande collective d'une organisation professionnelle ou d'une administration communale ; soit individuelles de 24 heures par année sur demande d'un exploitant.

Il existe d'autres dérogations possibles pour certaines entreprises, certaines catégories de travaux et aussi pour les établissements de vente au détail dans certaines localités, notamment touristiques. Pour ces derniers et en application de l'article L.231-4 du Code du travail, le ministre du Travail peut accorder des dérogations temporaires ou permanentes lorsque la fermeture dominicale de l'établissement peut compromettre le fonctionnement normal en raison de l'importance du chiffre d'affaires dominical réalisé par l'établissement et de l'impossibilité d'un report suffisant de la clientèle sur les autres jours de la semaine. Ces cas doivent être dûment justifiés.

TRAVAILLER UN JOUR FÉRIÉ

En principe, tous les salariés ou apprentis sont dispensés par la loi de travailler lors d'un jour férié. Cependant si les conditions spéciales de l'entreprise ne permettent pas de chômer un jour férié, l'employeur doit verser une majoration de salaire. La loi ne dit pas de quelles conditions spéciales il s'agit.

LA FLEXIBILITÉ À PLUS LONG TERME

Le Code du travail distingue deux systèmes différents de flexibilité du temps de travail : le plan d'organisation du travail (POT) et l'horaire mobile. L'élément de flexibilité est la période de référence, autrement dit, ces deux systèmes s'appliquent sur une période préalablement définie dans l'entreprise.

La période de référence peut aller jusqu'à 4 mois dans l'hypothèse où il n'existe pas de convention collective ou si rien n'y est prévu.

Dans le cadre de la période de référence, les travailleurs à plein temps peuvent donc être occupés au-delà des 8 heures par jour et des 40 heures par semaine, mais à condition que :

- 1 : la durée hebdomadaire moyenne du travail, calculée sur la période de référence, ne dépasse pas 40 heures ;
- 2 : la durée de travail journalière ne dépasse pas 10 heures et que l'hebdomadaire ne dépasse pas 48 heures.

Le système du POT permet à l'entreprise de moduler la durée du travail hebdomadaire et journalière de ses salariés en fonction de ses besoins, tout en respectant les limites légales. Il doit contenir des mentions obligatoires précisant la durée et l'organisation du travail et porte donc sur l'activité prévisible de l'entreprise au cours de la période. L'employeur qui désire fonctionner avec un POT est tenu de l'établir au plus tard cinq jours francs avant le début de la période de référence. Celui-ci couvrira au moins un mois pour toutes les périodes de référence supérieures ou égales à un mois. Tout POT est obligatoirement et préalablement soumis à l'avis de la délégation du personnel, ou, à défaut, à l'avis des salariés concernés, au plus tard cinq jours avant l'entrée en vigueur du POT.

Un règlement sur le fonctionnement d'un horaire mobile peut se substituer au POT.

« LE LÉGISLATEUR A TENDANCE À VOULOIR ÉVITER LA FLEXIBILISATION DU TEMPS DE TRAVAIL »

L'horaire mobile est défini comme un système d'organisation du travail qui permet d'aménager au jour le jour la durée et l'horaire individuels de travail dans le respect tant des limites légales de la durée de travail (voir ci-avant) que des règles à préétablier dans le cadre du règlement de l'horaire mobile.

À la différence du POT, l'horaire mobile permet au salarié d'aménager l'horaire et la durée de travail en fonction de ses convenances personnelles, mais dans le respect toutefois des besoins de service et des désirs justifiés d'autres salariés.

La décision relative à l'institution d'un horaire mobile ainsi que sa périodicité, son contenu et ses modalités y compris les modifications, est prise dans le cadre d'une convention collective de travail, d'un accord subordonné, d'un accord en matière de dialogue social interprofessionnel ou d'un commun accord entre l'entreprise et la délégation du personnel ou, à défaut, les salariés concernés.

Un règlement d'horaire mobile prévoit toujours des plages d'horaires quotidiens fixes (présence obligatoire des salariés) et des plages d'horaires quotidiens mobiles.

Toutefois, si l'employeur demande à ses salariés d'être présents à titre exceptionnel à une heure se situant dans la plage mobile, ceux-ci seront tenus d'être présents à l'heure requise.

Il est entendu que chacune des possibilités évoquées dans le présent article prévoit des modalités spécifiques et soumet la prestation hors POT et règlement de l'horaire mobile à des majorations de salaire, et le cas échéant à des compensations en jours de congé. L'impact financier est donc un critère important à prendre en considération. Nous sommes en outre bien loin d'une réelle flexibilité qui pourrait permettre de concilier les nécessités de l'entreprise avec les aspirations des salariés.

LE DOSSIER DE SOINS PARTAGÉ BIENTÔT GÉNÉRALISÉ

Projet-phare de l'Agence eSanté, le Dossier de Soins Partagé (DSP) vise à faciliter et améliorer les échanges entre tous les acteurs du domaine de la santé, au service d'un meilleur accompagnement et suivi du patient. Retour sur l'évolution et l'intérêt de ce projet, qui devrait être déployé à grande échelle l'an prochain.



TEXTE: JEANNE RENAULD

La digitalisation touche tous les secteurs et ouvre la voie, notamment, à de nouvelles opportunités de gérer certains processus. Dans le domaine de la santé, le Groupement d'Intérêt Économique (GIE) « Agence eSanté », opérationnel depuis septembre 2012, vise à assurer une meilleure utilisation des informations dans le secteur médico-social. À cet égard, l'agence travaille depuis cinq ans à la mise en place d'un Dossier de Soins Partagé au Luxembourg. « Ce dossier électronique permet de partager des données de santé d'un patient entre professionnels du secteur

intervenant auprès de ce patient : médecins, pharmaciens, dentistes, infirmiers, laboratoires, hôpitaux, maisons de soins, etc., explique Hervé Barge, Directeur de l'Agence eSanté. L'objectif principal du DSP est ainsi de structurer, faciliter et favoriser les échanges entre ces différents acteurs, pour permettre une meilleure prise en charge, coordonnée, du patient. »

UN OUTIL AU SERVICE DU PATIENT ET DES PROFESSIONNELS

On comprend aisément l'intérêt d'un Dossier de Soins Partagé, hautement sécurisé,

à la fois pour le patient et les professionnels. Cette plateforme permet en effet de disposer très rapidement d'informations sûres et de qualité, et de bénéficier d'une meilleure lecture de ces données médicales. « Il n'y a pas de risque de transmettre un document falsifié comme c'est le cas avec le papier. Avec le DSP, le document est authentique, certifié par le professionnel de santé », illustre Hervé Barge.

« Le DSP présente un historique des médicaments prescrits. Nous pouvons donc voir rapidement si le patient souffre d'une allergie, éviter les doublons entre médicament original et générique, empêcher des interactions médicamenteuses qui ne sont pas recommandées, etc., poursuit Danielle Becker-Bauer, Pharmacienne et Vice-présidente du Syndicat des Pharmaciens Luxembourgeois (SPL), organe qui a pleinement participé au développement du DSP. Il ne faut jamais perdre de vue cette volonté qui est, à travers le DSP, d'offrir une meilleure qualité de soins au patient. »

L'IMPORTANCE DE LA PROTECTION DES DONNÉES

Dans tous les cas, le patient demeure seul maître de son DSP et les données concernant sa santé, stockées dans un data center au Luxembourg, restent sa propriété. « Le patient est libre de désigner ce qu'il veut afficher comme données et à qui il veut y donner accès. Si le patient désire masquer une donnée, il le peut. S'il veut fermer son dossier aussi, précise Danielle Becker-Bauer. Nous ne pourrions donc jamais être certains que les informations auxquelles nous avons accès sont exhaustives mais pour nous, professionnels, le droit du patient de ne pas partager certaines données était essentiel. »

UNE PHASE PILOTE QUI SE TERMINE

Après plusieurs mois de travail pour développer la plateforme, une phase pilote

du DSP a été lancée en 2015. « Nous avons beaucoup appris de ce pilote, confie Hervé Barge. Il nous a permis de comprendre les attentes des professionnels du terrain, de les rassurer quant aux points qui posaient question, notamment en matière de confidentialité et de sécurité des données, de cerner les éventuelles craintes des patients, de démonter certaines idées reçues aussi. » Ainsi, alors que certains redoutaient une fracture numérique, on constate aujourd'hui que 62 % des utilisateurs du DSP ont plus de 65 ans et sont pleinement acteurs de leur dossier.

2020 devrait être l'année de la généralisation du DSP. « Nous sommes encore dans l'attente du règlement grand-ducal qui doit permettre de déployer le DSP à l'échelle du pays, mais cela ne saurait tarder », précise le Directeur de l'Agence eSanté. Pour les professionnels du secteur de la santé, cette globalisation du DSP nécessitera de disposer des infrastructures informatiques nécessaires. « Si l'on veut que ce projet soit une pleine réussite, il faudra donc veiller à ce que l'outil ne devienne pas trop lourd pour certains acteurs, tout le monde ne disposant pas des mêmes équipements et dispositions technologiques, met en garde Danielle Becker-Bauer. Il faudra ensuite prendre le temps et accorder le budget nécessaire pour former le personnel à la mise en place et à l'utilisation de cet outil. »

VERS UNE PLATEFORME OUVERTE À L'ÉTRANGER

À terme, d'autres fonctionnalités devraient encore être ajoutées au Dossier de Soins Partagé. En collaboration avec d'autres pays européens, l'objectif visé est de faciliter d'ici peu le partage et l'échange de données de patients vers l'étranger ainsi que l'envoi de prescriptions électroniques. « Dans le cas d'une urgence médicale survenant en dehors du Luxembourg, il peut en effet être très important pour les professionnels étrangers d'avoir accès rapi-

dement à ces données, et inversement », indique Hervé Barge.

Pour l'Agence eSanté, l'ambition est également de rendre ces données, pour l'instant passives, plus intelligentes. Elles pourraient par exemple permettre d'améliorer la prise en charge préventive des patients, et non pas seulement curative, ou encore de développer une médecine plus personnalisée, une approche importante dans le cas des maladies chroniques ou oncologiques notamment. « Je suis convaincue que le DSP, dans le cadre d'une utilisation éclairée et intelligente à la fois des patients et de tous les partenaires, va contribuer à améliorer le système de santé luxembourgeois », conclut Danielle Becker-Bauer.

Aujourd'hui, 10 % des résidents luxembourgeois disposent d'un Dossier de Soins Partagé et 300.000 documents sont présents sur la plateforme. Seulement 0,7 % des dossiers ont été fermés. Des chiffres encourageants dans le cadre d'une phase pilote d'un tel projet.

AU COMPTOIR DE LA PHARMACIE DE DEMAIN

Vieillesse de la population, avancées technologiques, nouvelles menaces pour la santé publique, attentes changeantes des patients, budgets à la traîne, part croissante des dépenses de santé portant sur les produits pharmaceutiques et les maladies chroniques, autant de facteurs qui mettent sous pression les systèmes de soins de santé en Europe et poussent au changement, la pharmacie d'officine n'échappant pas à une nécessaire évolution. Claude Hostert-Pfeiffer, pharmacienne-titulaire, administratrice du Syndicat des Pharmaciens Luxembourgeois et présidente de Pharmacare.lu, nous apporte son éclairage.



Claude Hostert-Pfeiffer

TEXTE: ANNE-SOPHIE DANTEC
IMAGES: JULIAN BENINI

12%

des pharmacies luxembourgeoises participent au projet-pilote des entretiens pharmaceutiques pour patients asthmatiques

UN CONSTAT

Autrefois essentiellement distributeur de médicaments, le pharmacien devient aujourd'hui un interlocuteur-clé pour le patient au travers des soins pharmaceutiques qu'il lui apporte. Nombre d'études et de projets-pilotes à l'étranger démontrent que le recours aux compétences du pharmacien et sa coopération avec les médecins et les équipes soignantes sont indispensables à une meilleure qualité des soins et à l'usage rationnel des médicaments. Pour Claude Hostert-Pfeiffer, « la revalorisation du rôle du pharmacien est en jeu ».

Dans ce cadre, nos plus proches voisins européens ont développé des services à même d'attirer toute l'attention du Luxembourg : le Pharmacien référent responsable du plan de médication global du patient (Belgique) – « un service qu'il serait intéressant et aisé de déployer au Luxembourg » selon Claude Hostert-Pfeiffer –, le Suivi des patients sous anticoagulants anti-vitamine K et la Vaccination contre la grippe à l'officine (France), la Revue de la médication (Suisse), et les Cercles de qualité entre médecins et pharmaciens (Suisse, en cours de développement en Belgique).

DES INITIATIVES

Si ces offres ne sont pas encore disponibles au Luxembourg, le pays a toutefois des initiatives à son actif.

Lancés le 1er janvier 2019 pour une période de 2 ans par Pharmacare.lu, une a.s.b.l. créée en 2012 dans le but de promouvoir et développer les soins pharmaceutiques au Luxembourg, les entretiens pharmaceutiques pour patients asthmatiques constituent un premier projet-pilote de ce type au Luxembourg. Fort d'un triple sponsor (Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, Syndicat des Pharmaciens Luxembourgeois et Ministère de la Santé), d'un partenariat avec le Luxembourg Institute of Health et de 12 pharmacies participantes (le Luxembourg en compte une centaine), le projet s'inscrit dans le cadre des recommandations de l'OMS portant sur le développement d'une

« LA REVALORISATION DU RÔLE DU PHARMACIEN EST EN JEU »

pratique pharmaceutique centrée sur les soins du patient. En renforçant l'éducation thérapeutique et la responsabilisation de ce dernier, les entretiens pharmaceutiques personnalisés rendent patients et pharmaciens pleinement acteurs de la santé publique. L'objectif long terme étant d'introduire l'entretien pharmaceutique dans toutes les pharmacies, puis de l'élargir à d'autres types de patients.

En parallèle, le Luxembourg a déployé la Blistérisation, une méthode de conditionnement des médicaments permettant de remplacer plusieurs boîtes par une seule boîte de petits sachets individualisés et scellés (blisters), réduisant ainsi le risque d'erreur et de confusion médicamenteuses. Si le Ministère de la Santé a bien accordé un honoraire au pharmacien pour ce service, « la prise en charge effective pour le patient, par la Caisse Nationale de Santé, se fait toutefois attendre » souligne Claude Hostert-Pfeiffer.

DES DÉFIS

Cela met en lumière la difficulté à laquelle les initiatives sont confrontées : tout service implique rémunération des professionnels de santé participants, et la question de la prise en charge du coût induit se pose. L'enjeu est donc la reconnaissance, par les différents acteurs économiques, du caractère nécessaire et utile de ces services, au regard de leur impact sur l'efficacité des traitements, la prévention des risques, et l'optimisation des dépenses de santé. Ce qui n'est autre que le triple objectif des services de pharmacie tel que fixé par le Groupement Pharmaceutique de l'Union Européenne : une meilleure qualité des soins, un meilleur résultat pour la santé, et une réduction des coûts.

CE SONT VOS CLIENTS QUI FONT VOTRE RÉPUTATION.



Ensemble, assurons l'hygiène et la sécurité alimentaire de votre établissement.

Garantir une amélioration continue en matière de sécurité alimentaire est devenu un enjeu majeur pour tous les professionnels de l'alimentation. Laissez-nous vous accompagner dans cette démarche. Notre équipe d'experts vous aidera à respecter toutes les exigences : du conseil à la veille réglementaire en passant par les audits, les formations et les analyses microbiologiques. Devenons partenaires et montrons à vos clients qu'ils ont raison de vous faire confiance.



LUXCONTROL

WIRTSCHAFT**LUXEMBOURG-CITY INCUBATOR FEIERT GEBURTSTAG :
ERSTE BILANZ NACH EINEM EREIGNISREICHEN JAHR**

Der Luxembourg-City Incubator (LCI) wurde 2018 von der luxemburgischen Handelskammer in Kooperation mit der Stadt Luxemburg ins Leben gerufen, um die wirtschaftlichen und sozialen Strukturen der Stadt und des Landes zu stärken. Zentrale Aufgabe des LCI ist es, Start-ups dabei zu helfen, konkrete, innovative und praktische Lösungen zu entwickeln, von der die lokale Bevölkerung sowie Unternehmen profitieren können. Somit wurden im vergangenen Jahr schon verschiedenste Wirtschafts-, Umwelt- und Mobilitätsinitiativen seiner beiden wichtigsten Partner unterstützt. Seit der Gründung sind inzwischen 42 Start-

ups Teil des LCI. Diese repräsentieren 112 Arbeitsplätze, von denen allein 74 in diesem Jahr geschaffen wurden. Mitglieder profitieren von fast 400 Stunden Coaching, 160 Networking-Sessions, Publikationen auf verschiedenen Kanälen und der Teilnahme an Wettbewerben und internationalen Veranstaltungen.

Der LCI unterstützt Start-ups in verschiedensten Branchen, konzentriert sich jedoch auf die Hauptbereiche Urban Tech, Handel, Tourismus, Umwelt, Logistik und Bauwesen.

• • • Weitere Informationen zum LCI finden Sie unter www.cityincubator.lu

KOMMUNIKATION**20 JAHRE CEGECOM**

Eine langfristige Vision mit starker Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden.

Am 9. Oktober feierte der alternative Telekommunikationsbetreiber cegecom sein 20-jähriges Bestehen. Seit seiner Gründung im Jahre 1999 kann der Betreiber auf eine Reihe von Erfolgen zurückblicken. Ende der 90er-Jahre begann Luxemburg mit der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes. „Cegecom wurde inmitten eines Krieges zwischen neuen Marktteilnehmern gegründet. Wir mussten schnell handeln und eine starke Differenzierungspolitik schaffen“, erinnert sich Georges Muller, heute Geschäftsführer und Mitarbeiter des Unternehmens von Beginn an. Das Unternehmen baute schnell Kundenbindung auf und etablierte sich als führender alternativer Kommunikationsbetreiber auf dem nationalen Markt. Im Jahr 2006 schloss sich cegecom mit VSE NET mit Sitz im Saarland zusammen und aus dieser Verbindung entstand die erfolgreiche Artelis-Gruppe, die heute 180 Mitarbeiter beschäftigt und einen Jahresumsatz von 60 Millionen Euro erwirtschaftet.



Cegecom schenkt den wandelnden Bedürfnissen seiner Kunden große Aufmerksamkeit und führt weiterhin Produkte ein, die an neue Anforderungen angepasst sind.

• • • Weitere Informationen zu cegecom finden Sie unter www.cegecom.lu

BILDUNG**LERNEN WIRD BELOHNT**

Aktion „Bons pour les élèves méritants“ Diesen Sommer gab es für fleißige Schüler außer einem guten Zeugnis eine kleine Überraschung. Die Jahrgangsbesten erhielten, als Anerkennung für ihre guten Leistungen, einen Büchergutschein im Wert von 20€, den sie in einem der 13 teilnehmenden Buchhandlungen in Luxemburg einlösen konnten. Diese Initiative wurde vom Bildungsministerium in Zusammenarbeit mit der Fédé-

ration Luxembourgeoise des Libraires ermöglicht und erfreut sich seit einigen Jahren großer Beliebtheit. Ziel der Aktion ist es in erster Linie, Schüler für ihre Arbeit zu belohnen und ihnen das Lesen in Zeiten von Netflix, YouTube und Co. näherzubringen. Und wer bringt nicht gerne seine Sommerferien mit einem guten Buch?

• • • Weitere Informationen zum Thema finden Sie unter www.libraires.lu



Le nouveau T-Cross.

Consommation moyenne : 5,1 - 4,9 l/100 km. Émissions CO₂ : 115 - 111 g/km.

Vous trouvez plus d'infos ainsi que la liste de tous les concessionnaires sur www.volkswagen.lu. Valeurs déterminées suivant la méthode de mesure légalement obligatoire. Vous trouverez de plus amples informations sur les différences entre les normes WLTP et NEDC sur www.volkswagen.lu/fr/service-and-accessories/wltp.html ou auprès de votre conseiller de vente Volkswagen.

volkswagen.lu

JULIA DE FUNÈS : « LA NOUVELLE GÉNÉRATION NOUS OBLIGE À REPENSER LE SENS DE L’ENTREPRISE »

Alors qu'elle vient de publier son dernier ouvrage *Le développement (im)personnel*, dans lequel elle s'interroge sur le rôle des coaches en entreprise, la philosophe Julia de Funès était présente au Mudam en octobre dernier à l'occasion de la « Journée des Présidents » organisée par la Confédération luxembourgeoise du commerce. Une intervention devant un parterre de chefs d'entreprises et de présidents de chambres professionnelles, durant laquelle elle n'a pas mâché ses mots face aux problématiques trop récurrentes du management contemporain. L'occasion pour nous d'échanger avec elle et d'en savoir plus sur le sens que nos chefs d'entreprises et managers doivent donner au travail et à leurs entreprises afin d'éviter la fuite trop récurrente de certains de leurs talents.

TEXTE: MATHIEU ROSAN
PHOTO : MARIE DE DECKER



Julia De Funès

VOTRE PARCOURS EST ÉTROITEMENT LIÉ AU MONDE UNIVERSITAIRE. QU'EST-CE QUI VOUS A DONNÉ ENVIE DE VOUS LANCER DANS LA PHILOSOPHIE DE L'ENTREPRISE ?

J'ai un parcours universitaire effectivement, mais à 25 ans j'ai souhaité passer un DESS en sciences humaines, car je voulais absolument travailler dans le monde de l'entreprise. Je ne voulais pas être uniquement professeur de philosophie. Je voulais connaître le monde de l'entreprise et ce qui l'entoure. C'est pour cette raison que durant huit années j'ai travaillé dans un cabinet de recrutement, et à partir de cette expérience j'ai pu rencontrer et côtoyer d'autres grandes sociétés, et ainsi appréhender les différentes variables qui composent cet univers. C'est à ce moment-là que j'ai pris conscience que l'entreprise est un formidable terrain de jeux au sens empirique du terme. D'un point de vue philosophique c'est passionnant d'observer ce microcosme dans lequel on retrouve une multitude de lois existantes dans tout grand groupe sociétal.

LA PHILOSOPHIE DANS QUELQUE CHOSE D'AUSSI PRAGMATIQUE QU'UNE ENTREPRISE, EST-CE VRAIMENT SÉRIEUX FINALEMENT ?

Évidemment sinon je ne serais pas là en train d'en discuter avec vous (rires). Plus sérieusement, je n'ai pas du tout cette vision de la philosophie. Pour moi cette discipline n'est pas seulement réservée aux universitaires. La philosophie c'est lire le réel et essayer de comprendre ce qui nous entoure. Ce qui fait fonctionner le monde et l'économie c'est l'entreprise ! Ainsi, à mon sens, questionner l'entreprise d'un point de vue philosophique est une évidence tant cette interrogation fait partie de la réalité, alors que de son côté, la philosophie questionne le réel. Aujourd'hui, la raison pour laquelle les philosophes sont très présents dans les entreprises est liée à leurs questionnements relatifs à leur existence. Les questions du sens, de l'attractivité, de la reconnaissance, de la confiance

« L'ENTREPRISE EST UN FORMIDABLE TERRAIN DE JEUX
AU SENS EMPIRIQUE DU TERME »



et de l'autonomie au sein de l'entreprise, sont autant de questions philosophiques. Ce sont des concepts purement liés à cette discipline. Finalement le fait de mettre un peu de théorie derrière ces grands « maux » qui recouvrent les problématiques actuelles de l'entreprise, ça ne peut qu'être positif. Partager notre problématique avec des esprits érudits comme ceux des philosophes, cela peut nous éclairer, nous donner un regard et une richesse d'idées. Tout cela enrichit la pensée et ne peut que faire avancer le fonctionnement d'une société, aussi pragmatique soit-elle (sourire).

VOUS ÉVOQUEZ BEAUCOUP LA QUESTION DU SENS POUR UNE ENTREPRISE AUJOURD'HUI. VOUS POUVEZ NOUS EN DIRE PLUS ? POURQUOI CETTE NOTION EST-ELLE SI IMPORTANTE ?

Le fait de repenser la raison d'être de l'entreprise est devenu un impératif. Ce n'est pas une lubie de manager, mais quelque chose d'ordre social, sociétal et même économique. Il y a quelques années, le fait de rentrer dans un grand groupe, ou une

grande entreprise faisait sens, et c'était même le but d'une carrière. On travaillait pour travailler, on rentrait dans une grande entreprise pour rentrer dans une grande entreprise. Maintenant les impératifs du marché montrent que les candidats ne sont plus du tout attirés par cela. Il fut un temps, le fait de rentrer dans un grand groupe c'était le Graal. Désormais c'est loin d'être les principales préoccupations des collaborateurs. Ce qu'ils souhaitent avant tout c'est de l'argent, de la liberté, de l'autonomie et de la reconnaissance. Cela oblige donc les managers et les chefs d'entreprises à repenser le sens du travail, repenser le sens de l'entreprise. Pourquoi va-t-on dans cette entreprise en particulier et pas une autre ? Ce n'est plus simplement parce qu'elle est leader et qu'elle a plus de parts de marché. C'est avant tout parce qu'elle a un sens beaucoup plus profond ; que ce soit au niveau environnemental, sociétal ou encore humanitaire. Les entreprises sont désormais confrontées à des problématiques de recrutement et au fait qu'elles ont du mal à se repositionner face aux variables que nous avons



PEUT-ON DIRE QUE CETTE « QUÊTE DE SENS » A CAUSÉ L'ÉMERGENCE DES COACHES EN TOUS GENRES ?

L'émergence des coaches est avant tout liée au mal-être que l'on peut ressentir en entreprise. Ce qui est très paradoxal, car nous ne nous sommes jamais souciés à ce point du bien-être des salariés. Les managers font souvent tout ou presque pour que leurs collaborateurs soient le plus heureux possible, et les chiffres montrent qu'il n'y a jamais eu autant d'arrêts maladie, de burn-out... Cela veut bien dire que l'on cible mal les problématiques et que l'on n'arrive pas à bien répondre à la question du bien-être en entreprise. Face à toutes ces nouvelles maladies professionnelles, on fait ainsi appel à des coaches ce qui est directement lié à la question du sens que nous avons évoqué précédemment. Dans l'antiquité, le sens venait des grandes transcendances que sont le cosmos, la politique ou encore la religion. On attendait d'elles qu'elles guident nos existences. Désormais, toutes ces grandes autorités ont perdu de leur prestige et de leur aura. Nous n'attendons plus grand-chose des politiques, de la religion ou du cosmos. C'est à nous seuls de trouver un sens à notre vie. Par conséquent, on peut très bien comprendre que, face au vertige du « soi toi-même, réussis ta vie », il soit parfois nécessaire d'avoir des aides, des outils et des béquilles pour nous accompagner. Je ne suis pas du tout contre les coaches, mais je trouve que c'est un marché dans lequel on ne comprend plus rien et dans lequel il y a beaucoup de charlatans.

Y A-T-IL DES DIFFÉRENCES GÉNÉRATIONNELLES, DE GENRES OU CULTURELLES PAR RAPPORT À LA NOTION DE SENS AU TRAVAIL ?

Oui énormément ! Par exemple les personnes de 25 ans et celles de 50, n'ont pas du tout la même idée du sens que doit avoir leur rôle au sein d'une entreprise. Même si je ne souhaite pas dichotomiser les différences qui peuvent exister, il est évident que les cultures, le genre et la génération à laquelle on appartient influencent directement la manière dont on perçoit l'entreprise. La nouvelle génération nous oblige à repenser le sens de l'entreprise. Pourquoi les ingénieurs de la Silicon Valley veulent tous travailler pour Elon Musk ? Car il donne du sens à son entreprise alors que les gens sont au courant que c'est un manager extrêmement tyranique. En interne c'est très compliqué

évoquées précédemment. Elles doivent ainsi repenser leur raison d'être et le sens même de leur existence sur le marché.

LES PME SONT-ELLES MIEUX ARMÉES POUR FOURNIR DU SENS QUE LES GRANDES SOCIÉTÉS ?

Disons qu'elles ont des avantages, mais également des inconvénients que les grandes entreprises n'ont pas ! Les grandes entreprises vont être engluées par des procédures et complètement congestionnées par des normes comportementales, langagières et managériales. Au contraire, les PME sont beaucoup moins impactées par toutes ces procédures, et bénéficient d'une autonomie leur permettant d'être plus libres dans leur manière de prendre des décisions. Après, tout dépend bien évidemment de la personnalité des dirigeants et des managers. Malgré tout, on se rend compte très souvent que les petites et moyennes entreprises offrent un environnement moins cloisonné et rigide. À l'inverse, cela peut également très vite tourner au désordre, car cette variable dépend du manager ou du chef d'entreprise et de ses habitudes en matière de prise de décisions. Finalement chaque structure a ses avantages, mais aussi ses inconvénients.

« QUESTIONNER L'ENTREPRISE D'UN POINT DE VUE PHILOSOPHIQUE C'EST UNE ÉVIDENCE »

Win with

Ensemble vers la transition énergétique

On a tout à gagner à développer les énergies renouvelables. Enovos s'engage pour le futur énergétique du Luxembourg et vous accompagne dans vos démarches pour l'environnement. En tant qu'expert en matière de production d'énergie verte, Enovos vous aide à mettre en place votre projet photovoltaïque, de la planification à l'exploitation de votre installation.

Renseignez-vous sur renewables.enovos.lu et devenez, vous aussi, partenaire de la transition énergétique.

Energy for today. Caring for tomorrow.



pour ses salariés, mais lorsqu'il dit qu'il veut coloniser Mars, ça attire forcément un certain nombre de personnes. On voit très bien qu'il y a d'autres critères d'attractivité pour les jeunes actifs en comparaison de ceux qui étaient en place avant.

L'ABSURDITÉ DE CERTAINES PROCÉDURES DANS LES ENTREPRISES EST QUELQUE CHOSE QUE VOUS ÉVOQUEZ AUSSI TRÈS SOUVENT. COMMENT DÉTRUIT-ELLE LA VALEUR DE L'ENTREPRISE ?

Les procédures sont évidemment nécessaires, il ne s'agit pas de dire qu'il n'en faut pas. Mais lorsque le process devient une priorité au point d'en oublier le sens de ce que l'on fait, c'est à ce moment-là qu'on tourne à l'absurde. J'applique la procédure, car c'est la procédure même si cela n'a plus aucun sens.

QUELLE EST L'IMPORTANCE DE LA CONFIANCE EN ENTREPRISE ? EST-IL VRAIMENT POSSIBLE QU'ELLE N'EXCLUT PAS LE CONTRÔLE ?

Cette fameuse phrase « la confiance n'exclut pas le contrôle » est malingre d'un point de vue rhétorique, mais elle est philosophiquement hypocrite. Quand on est dans le registre du contrôle, c'est-à-dire, dans un registre cognitif, dans lequel on cherche des preuves et que l'on regarde ce que l'autre fait, on ne peut pas faire confiance en même temps. La confiance est une prise de risques, une incertitude sur l'autre alors que le contrôle c'est l'absence d'incertitudes. Je ne peux pas contrôler et faire confiance en même temps ! Ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas des phases de contrôles, mais elles doivent être indépendantes des phases de confiance. Aujourd'hui les salariés ont besoin de cette confiance et il faut leur accorder. Le télétravail est un exemple absolument flagrant de cette nécessité !

QUE DIRIEZ-VOUS À UN MANAGER QUI SOUHAITE REDONNER DE LA CONFIANCE À SES COLLABORATEURS ?

Simplement de leur faire confiance, même si j'ai conscience que cela peut être à la fois très simple et très compliqué. Très simple, car c'est une décision personnelle, je choisis de vous faire confiance ou non, c'est un choix personnel, il n'y a rien de plus facile. Et en même temps, il n'y a rien de plus difficile, car c'est très responsabilisant. Cela m'engage et me rend vulnérable. Si je vous fais confiance, je deviens vulnérable par rapport à vous du fait que vous pouvez désormais me trahir. Le seul conseil c'est d'avoir le courage de faire confiance, de

« L'ÉMERGENCE DES COACHES EST AVANT TOUT LIÉE AU MAL-ÊTRE QUE L'ON PEUT RESSENTIR EN ENTREPRISE »

prendre un risque et même de se tromper. Avoir le courage de prendre le risque de faire confiance à l'autre !

VOUS ÉVOQUEZ AUSSI BEAUCOUP LA DÉMAGOGIE RÉCURRENTÉ AUTOUR DE L'ENTREPRENEURIAT. COMMENT FAIRE POUR NE PAS TOMBER DANS LE PIÈGE ?

C'est tout mon travail et tout l'objet de mon dernier livre aussi. Dire qu'il faut avoir du discernement et un esprit critique sur les idéologies sous-jacentes qui enveniment nos pensées. C'est difficile, car c'est un effort de réflexion. C'est un effort personnel et permanent de lire des points de vue opposés et d'avoir du discernement afin de ne pas prendre pour acquis ce qu'on nous donne comme évident. Il faut se questionner de manière permanente et comprendre pourquoi on accepte telle ou telle chose et pourquoi on adhère à d'autres. C'est tout le travail de la philosophie justement.

COMMENT EXPLIQUEZ-VOUS CE POSITIVISME « À TOUT PRIX » DES MANAGERS CONTEMPORAINS ?

Le collectif est devenu une sorte de totem. Évidemment qu'à plusieurs nous sommes plus forts, c'est une lapalissade de dire cela. Sauf que ne dire que cela, ça n'a aucun intérêt. Très souvent il y a une démagogie autour du collectif. On veut intégrer tout le monde alors que très souvent ça camoufle

une paresse personnelle liée au fait que l'on n'a pas assez travaillé de manière individuelle. C'est de la facilité quelque part. Le collectif oui, mais sans oublier le travail individuel qu'il y a derrière.

COMMENT EXPLIQUER LE PARADOXE ENTRE CETTE QUÊTE DU BONHEUR ABSOLU AU TRAVAIL ET LE FAIT QU'IL N'Y EST PEUT-ÊTRE JAMAIS EU AUTANT DE BURN-OUT ET DE MAL-ÊTRE ?

C'est parce que nous avons très mal ciblé les problématiques. On va mettre des artifices, des coaches, des bonbons, des rooftops végétalisés, des pots de miel, des tomates cerises, des consoles de jeux et autres smoothies bio (sourire), alors que ce n'est absolument pas cela qui rend les gens heureux. Ce qui les rend heureux ce sont des choses beaucoup plus essentielles : de l'autonomie, de la reconnaissance, de la confiance et du sens !

COMMENT REDONNER DU SENS AU TRAVAIL FINALEMENT ?

Pour une entreprise, en trouvant une finalité autre que de simplement gagner des parts de marché et rester financièrement concurrentiel. Trouver quelque chose d'autre qu'une finalité extérieure à ce que l'on fait. Les plus jeunes veulent travailler pour des sociétés où ils auront le sentiment d'être utiles !



Adoptez le bon mobilier

BUREAU CENTER

CLIQUEZ, DÉCOUVREZ, AMÉNAGEZ



WWW.BUREAUCENTER.LU

Fournitures et mobilier de bureau pour les entreprises et les installations publiques

Bureau Center est reconnu pour son service professionnel et sa vaste palette de produits de grande qualité. L'entreprise bénéficie aujourd'hui de la confiance d'une multitude de sociétés et de clients des secteurs privés et publics.



T (+352) 22 86 32 1
info@bureaucenter.lu
37, rue Romain Fandel
L-4149 Esch-Sur-Alzette

AML-KYC : L’AFFAIRE DE TOUS !



TEXTE: MAÎTRE GLENN MEYER
ASSOCIÉ
ARENDT & MEDERNACH SA
IMAGE : ARENDT & MEDERNACH SA

La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été, ces vingt dernières années, toujours plus au cœur des préoccupations au niveau du législateur européen avec l'adoption d'une demi-dizaine de directives. Cette lutte demeure, à ce jour, en constante évolution. Compte tenu de la visite imminente du Groupe d'action financière (« GAFI ») en 2020 au Luxembourg, il nous semble indispensable de rappeler le nombre toujours plus important d'acteurs assujettis à des obligations professionnelles en la matière. En effet, outre les traditionnels acteurs issus directement du secteur financier, une multitude d'autres acteurs sont également exposés au risque de blanchiment et donc soumis aux mêmes obligations en la matière, à savoir par exemple les agents immobiliers, les prestataires de services de jeux d'argent et de hasard (par exemple: les loteries, les jeux de casino, les jeux de poker et les transactions portant sur

des paris), les comptables, les conseillers fiscaux et économiques, ainsi que dans certains cas[1] les négociants de biens de grande valeur tels que notamment les bijoutiers, les antiquaires, les marchands d'œuvres d'art voire les concessionnaires automobiles, etc. (les « acteurs du secteur non financier »). La Loi de 2004[2] prévoit trois principales obligations auxquelles ces acteurs doivent se conformer: (i) l'obligation de vigilance à l'égard de la clientèle, autrement dit le fameux « know your customer » ou KYC, (ii) l'obligation de disposer d'une organisation interne adéquate et finalement (iii) l'obligation de coopération avec les autorités.

Les acteurs du secteur non financier assument, de prime abord, une obligation de vigilance vis-à-vis de leur clientèle. En ce sens, ils ont l'obligation d'identifier les clients, leurs mandataires, et de vérifier leur identité (nom, prénom, date de naissance, nationalité, numéro d'identification national, adresse, profession) sur base de documents fiables et indépendants (pièces d'identité, passeport, titre de séjour). Ils doivent également identifier les bénéficiaires effectifs et prendre les mesures raisonnables pour vérifier leur identité et in fine exercer une vigilance constante[3] sur la relation avec le client et mettre à jour les documents reçus. Cette obligation de vigilance doit, en principe, être remplie non seulement en cas de relation d'affaires avec le client mais également en cas de transaction occasionnelle avec un client portant sur un montant égal ou supérieur à 15.000 euros. De tels acteurs sont encore tenus de conserver les documents d'identification ainsi que les pièces justificatives des transactions pendant une période de cinq ans après la cessation de la relation avec le client ou après la transaction conclue à titre occasionnel.

[1] Notez que la loi du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme telle que modifiée (la « Loi de 2004 ») ne s'applique aux négociants de biens de grande valeur que dans la mesure où les paiements sont effectués ou reçus en espèces pour un montant minimal de 10.000 euros.
[2] Voyez notamment le Règlement grand-ducal du 1er février 2010 portant précision de certaines dispositions de la Loi de 2004.
[3] Il convient d'ajouter à cette obligation l'obligation, pour l'acteur du secteur non financier, de disposer d'informations sur la nature et l'étendue de la relation d'affaires avec le client.
[4] Notez qu'en date du 18 octobre 2019 ont été recensés par le GAFI comme étant des états non satisfaisants en termes de lutte contre le blanchiment les pays suivants: République populaire démocratique de Corée, Bahamas, Botswana, Cambodge, Ghana, Islande, Mongolie, Pakistan, Panama, Syrie, Trinité-et-Tobago, Yémen et Zimbabwe.



UN DOMAINE D’EXCEPTION DU SUD DE LA FRANCE



Le Domaine de Mujolan vous propose sa dégustation et sa vente de vins rouges, rosés, blancs, moelleux et pétillants issues de son exploitation dans l'Hérault.



Vente, dégustation et livraison à domicile,
en entreprise ou pour tous vos évènements.

Ces acteurs ont, accessoirement, encore l'obligation d'effectuer une évaluation des risques auxquels ils sont exposés dans cette matière. L'étendue de leurs mesures de vigilance est à ajuster dans cette matière en fonction d'une appréciation des risques de blanchiment à effectuer par ces derniers, laquelle est à faire sur base de critères objectifs prévus par la Loi de 2004. Cette approche basée sur les risques amène les acteurs à distinguer les clients représentant un risque plus élevé (i.a. personnes politiquement exposées, clients émanant de territoires non coopératifs[4], etc.) auxquels on doit alors appliquer des mesures de vigilance renforcées (par exemple en leur appliquant des mesures additionnelles de vérification) de ceux qui représentent un risque moins élevé et auxquels peuvent en revanche être appliquées des mesures de vigilance simplifiées. En tout temps, les acteurs du secteur non financier doivent être à même de prouver aux autorités de contrôle que les mesures simplifiées ou renforcées adoptées sont bien appropriées au regard du profil de risque retenu.

Les acteurs du secteur non financier sont également investis d'une obligation de devoir disposer d'une organisation interne adéquate. En ce sens, la Loi de 2004 indique que ceux-ci doivent mettre en place et maintenir des politiques de contrôle et des procédures pour atténuer et gérer les risques de blanchiment et de financement du terrorisme. Les acteurs du secteur non financier doivent aussi former et sensibiliser leurs employés aux prédites obligations qui existent en la matière, ce qui leur permettra de détecter et de signaler en interne les éventuels manquements aux dites obligations. Une formation continue des employés doit être organisée pour les garder informés des évolutions sur les techniques, méthodes et tendances de blanchiment.

« DANS QUELQUES MOIS LE GAFI APPRÉCIERA UNE NOUVELLE FOIS LA CONFORMITÉ DU LUXEMBOURG AUX STANDARDS INTERNATIONAUX »

Concernant l'obligation de coopérer avec les autorités, celle-ci comporte une dimension passive et active. Le premier volet implique que tous les professionnels soumis à la Loi de 2004 (et donc aussi les acteurs du secteur non financier) doivent fournir sans délai à la cellule de renseignement financier (« CRF »), chaque fois qu'elle le demandera, toutes les informations et pièces nécessaires. Le volet actif, quant à lui, comporte l'obligation de déclaration spontanée auprès de la CRF. En effet, tous les professionnels doivent informer sans délai, de leur propre initiative, la CRF de tout fait qu'ils savent, soupçonnent ou ont des motifs raisonnables de soupçonner qu'un blanchiment ou un financement de terrorisme est en cours, a eu lieu ou a été tenté. Dans ce cas, le professionnel devra s'abstenir d'exécuter toute transaction concernant le client avant d'en avoir informé la CRF et agir conformément aux instructions de cette dernière. Conformément à l'obligation dite de « no tipping off », l'acteur du secteur non financier ne pourra évidemment pas informer le client ou un quelconque tiers de cette coopération avec la CRF.

Preuve de l'importance accordée au respect scrupuleux de ces trois obligations, la Loi de 2004 a édicté une série de sanctions en cas de manquements, lesquelles pourront frapper le cœur de l'entreprise : à savoir son portemonnaie. En effet, la Loi de 2004 prévoit des sanctions pénales et administratives. Concernant les sanctions pénales, la Loi de 2004 dispose que les acteurs du secteur non financier qui auront

sciemment contrevenu aux obligations susmentionnées se verront infliger une amende allant de 12.500 à 5.000.000 euros. Du côté des sanctions administratives, l'Administration de l'enregistrement et des domaines, chargée de veiller au respect desdites obligations, peut prononcer des mesures administratives comme l'avertissement ou le blâme mais aussi de sévères sanctions administratives telles que des amendes pouvant atteindre un montant maximal de 1.000.000 euros ou encore le retrait définitif ou temporaire de l'autorisation d'établissement des acteurs du secteur non financier. Vous l'aurez compris, au risque de devoir mettre clé sous porte en cas de sanction, l'acteur du secteur non financier, de surcroît celui se croyant, à tort, ne pas être assujéti à la Loi de 2004, a donc tout intérêt à veiller scrupuleusement au respect de ces différentes obligations.

Bien que l'attention soit souvent rivée sur les professionnels du secteur financier, les acteurs du secteur non financier demeurent tout autant astreints aux mêmes obligations en la matière. Dans quelques mois, le GAFI appréciera une nouvelle fois la conformité du Luxembourg aux standards internationaux. Dès lors, l'implication minutieuse de chaque acteur qu'il soit du secteur financier ou non dans ce processus tendant à atteindre une parfaite conformité avec les obligations issues de la Loi de 2004 jouera un rôle crucial. Après tout, tous les acteurs se doivent donc de concourir à montrer patte blanche en la matière, il en va de l'intérêt et de la réputation de la place.



**Soutenir ceux qui font l'économie,
de près comme de loin.**

FAIRE DU TRANSPORT UN ALLIÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES



Les pouvoirs publics, avec la collaboration des différents opérateurs, multiplient les initiatives pour rendre le transport public plus accessible aux personnes à mobilité réduite. Si ce public dispose déjà de nombreux moyens de déplacement adaptés au Luxembourg, des nouveautés sont régulièrement ajoutées aux dispositifs existants afin d'améliorer encore l'offre et, bientôt, de la rendre entièrement gratuite.

TEXTE: QUENTIN DEUXANT

Permettre aux personnes souffrant d'un handicap qui réduit leur mobilité de se déplacer comme bon leur semble est une condition indispensable à leur inclusion dans la société. Pour y parvenir, les transports publics ont un rôle fondamental à jouer. Bien conscient de l'importance du sujet, le ministère de la Mobilité et des Travaux publics a, depuis de nombreuses années, mis en place différentes mesures pour faciliter l'accès aux transports publics des personnes à mobilité réduite (PMR). « Nous faisons en sorte que chaque bus, chaque train et chaque gare soit accessible à ce public, explique Annick Trmata, Adjointe au chargé de direction de la division Transports publics du ministère de la Mobilité et des Travaux publics. Dans le nouveau plan de réorganisation du réseau RGTR, annoncé en septembre dernier, le critère d'accessibilité aux PMR est un élément qui pèse beaucoup dans le choix de l'opérateur retenu pour les différentes lignes. »

FACILITER L'ACCÈS ET LE TRAJET
Parmi les adaptations permettant de faciliter l'accès aux moyens de transport public, on peut relever les bus « low entry », qui ne présentent pas de marche à l'avant et permettent ainsi aux PMR d'entrer facilement dans le bus. « Dans le nord du pays, notamment, certains bus RGTR disposent encore de marches à l'avant. Mais ceux-ci sont alors équipés d'une rampe qui permet aux PMR d'accéder au bus, précise Annick Trmata. Il faut toutefois relever les problèmes que nous pouvons rencontrer par rapport à l'aménagement de certains quais d'embarquement, qui n'est pas une compétence de notre ministère, mais bien des communes. Nous leur avons écrit des recommandations, mais nous n'avons pas les moyens de leur imposer quoi que ce soit à ce niveau. »

Pour garantir la mobilité des PMR, il ne suffit toutefois pas de leur permettre d'entrer dans un bus. La préparation du trajet

doit également être facilitée, tout comme le trajet lui-même. Le Verkéiersverbond, établissement public chargé de sensibiliser le public par rapport à la mobilité, mais aussi de lui garantir un confort maximal, a beaucoup réfléchi sur le sujet. « De nombreux projets ont été lancés, et notamment 'm-live', indique Gilles Dostert, Directeur général du Verkéiersverbond. Ce projet télématique vise d'abord à obtenir, en temps réel, les informations sur la position des bus et les éventuels problèmes qu'ils rencontrent afin de permettre aux autres bus et aux clients d'adapter rapidement leurs trajets. Nous en avons également profité pour équiper les bus de supports acoustiques et visuels qui permettent aux personnes sourdes ou malvoyantes de se repérer dans leur trajet. » Notons que le site web du Verkéiersverbond, sur lequel il est possible de planifier son trajet, a également été adapté pour répondre à la directive européenne sur l'accessibilité de tous au web, notamment les personnes sourdes ou malentendantes.

LES MULTIPLES FACES DU HANDICAP
C'est que le handicap peut prendre plusieurs formes, et restreindre la mobilité de nombreuses façons. Il peut être moteur, visuel, acoustique ou même mental. Les transports publics doivent donc apporter des réponses variées aux difficultés tout aussi diverses rencontrées par ces publics. « Nous avons pu compter sur les conseils de différents experts, notamment ceux d'Adapth, le Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments,

« DANS LE NOUVEAU PLAN DE RÉORGANISATION DU RÉSEAU RGTR (...) LE CRITÈRE D'ACCESSIBILITÉ AUX PMR EST UN ÉLÉMENT QUI PÈSE BEAUCOUP DANS LE CHOIX DE L'OPÉRATEUR RETENU POUR LES DIFFÉRENTES LIGNES »

poursuit Gilles Dostert. De ces échanges sont ressorties d'autres propositions, notamment la mise en place d'affichages mieux adaptés dans les arrêts de bus, pour les personnes souffrant d'un handicap mental. Aujourd'hui, les trajets sont affichés plus clairement, avec l'ensemble des arrêts et non plus seulement l'arrivée et le départ. Un code couleur spécifique a aussi été adopté pour chaque ligne. Toutefois, il est difficile d'avoir une solution pour tous les handicaps. Sans compter qu'un touriste ou une personne avec un lourd bagage peut aussi être considéré comme une PMR... »

Certains handicaps peuvent toutefois être pris en charge plus aisément que d'autres. « Une infrastructure adaptée peut facilement résoudre les problèmes rencontrés par les personnes porteuses d'un handicap physique, explique Annick Trmata. Par contre, c'est plus complexe pour des personnes souffrant d'un handicap mental. Nous avons alors besoin d'un accompagnement qui nécessite des moyens humains. Des pistes existent, notamment suite à la gratuité des transports publics qui sera effective en mars 2020. Les CFL pensent ainsi donner aux contrôleurs de

train, dont le travail de contrôle disparaîtra, un rôle d'accompagnement de ces personnes. »

GRATUITÉ DES SOLUTIONS « ON DEMAND »
Au-delà des bus réguliers, on trouve également un service à la demande : les bus « Adapto ». Cette formule permet aux personnes à mobilité réduite d'appeler un bus adapté pour des déplacements occasionnels. Il s'agit d'une offre conçue pour les personnes qui ne sont pas capables d'emprunter les transports en commun traditionnels, même lorsque ceux-ci sont adaptés. Il y a quelques mois, suite à l'annonce de la gratuité des transports publics à partir de mars 2020, des voix s'étaient élevées pour dénoncer le fait que les bus Adapto ne soient pas, eux aussi, gratuits. Finalement, le gouvernement a changé son fusil d'épaule et le service Adapto sera également gratuit. Il sera toutefois réformé. « La réservation passera à présent par une centrale qui choisira l'opérateur. Cela nous fait craindre de perdre ce lien de proximité qui existait entre les bénéficiaires et certains chauffeurs auxquels ils étaient habitués », regrette Tom Stephany, Directeur des Autobus Stephany.

« MISER SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS HUMAINES »

En quatre générations, la société Autobus Stephany s'est taillée une place de choix dans le tissu économique du pays. Depuis près de 35 ans, l'entreprise de transports accompagne également les personnes à mobilité réduite. Pour accueillir dans les meilleures conditions ce public fragilisé, l'entreprise familiale du nord du Luxembourg mise avant tout sur la qualité des relations humaines, l'esprit d'échange et le sens du contact. Entretien avec son gérant technique, Tom Stephany.



Tom Stephany

TEXTE: STEVE BOUKHERS
IMAGE : ALICE PETERS

QUELS SERVICES DE TRANSPORT PROPOSEZ-VOUS AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ?

Nous accompagnons les personnes à mobilité réduite dans diverses situations dont le transport complémentaire d'accessibilité pour personnes à besoins spécifiques, aussi appelé CAPABS. Dans ce cadre, nous assurons le transport des élèves de l'éducation différenciée et de logopédie ainsi que les salariés handicapés vers les ateliers protégés ou les centres spécialisés. Nous proposons également le transport sur demande pour personnes à mobilité

réduite, communément nommé ADAPTO. Ce service permet d'assurer ponctuellement le voyage de personnes en situation de handicap vers leur lieu de travail ou occasionnellement vers d'autres destinations.

Dans ce contexte plus que dans tout autre, nous veillons à créer un cadre sécurisant pour nos passagers. Les valeurs qui sont les nôtres, basées sur le respect des engagements et la bienveillance, prennent toute leur dimension, qu'il s'agisse d'une course CAPABS ou ADAPTO.

LE BESOIN DE CE TYPE DE TRANSPORT EST-IL IMPORTANT AU LUXEMBOURG ET PARTICULIÈREMENT DANS LE NORD DU LUXEMBOURG ?

On estime que le nombre de personnes vivant avec un degré d'incapacité d'au moins 50% reste important. De manière générale, particulièrement dans le nord, il est essentiel d'offrir à tous un transport adapté à leurs besoins et de permettre une participation active des personnes en situation de handicap à la vie sociale et une augmentation de leur autonomie. .

ETES-VOUS UN ACTEUR IMPORTANT POUR L'INCLUSION DES PERSONNES HANDICAPÉES ?

Nous sommes établis dans le nord du Grand-Duché depuis près d'un siècle. Nos clients sont de la région, ils nous connaissent et nous font confiance. C'est essentiel tant les sources de stress sont parfois latentes, les individus en situation de handicap ont besoin d'être rassuré. La bienveillance naturelle de nos chauffeurs professionnels permet bien souvent d'atténuer ce sentiment. Dans une entreprise de transports familiale – nous employons une soixantaine de personnes – c'est bien l'humain que nous privilégions.

ETES-VOUS SOUMIS À DES EXIGENCES PARTICULIÈRES ?

Nous disposons d'une licence nationale de transporteurs par route de voyageurs. A cela s'ajoute une formation obligatoire pour l'ensemble de nos conducteurs qui porte, notamment, sur la sécurité des voyageurs, validée par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics.

QUELS CRITÈRES DE QUALITÉ DOIVENT REMPLIR LES EXPLOITANTS ?

Ils sont nombreux : ponctualité, sécurité, équipement, respect des normes environnementales et développement durable, maintenance des véhicules, relation clientèle, disponibilité de la flotte, coopération avec l'Autorité Organisatrice et transparence financière. En plus de ces critères, chez Autobus Stephany, nous mettons un point d'honneur à proposer une expérience de voyage dans des conditions de confort optimisées et surtout humanisées.

LE MINISTÈRE DE LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS A ANNONCÉ SA VOLONTÉ DE RÉFORMER LE SYSTÈME DES TRANSPORTS SPÉCIFIQUES OCCASIONNELS ADAPTO. DISPOSEZ-VOUS DE TOUTES LES INFORMATIONS ?

Cette réforme pose certaines questions face auxquelles nous sommes, pour l'instant, sans réponses. Nous craignons que ces nouveaux critères limitent l'accès à Adapto. De fait, si moins de personnes y ont recours, nous serons contraints de revoir une partie de notre modèle économique, qui pourrait conduire à des licenciements. La création d'une centrale de réservation nationale est une autre question épineuse. Aujourd'hui, les clients contactent directement la société avec laquelle ils ont leurs habitudes et se sentent en confiance. Demain, une centrale organisera peut-être les itinéraires des clients sans se soucier de leurs préférences.

RECYCLAGE

ENSEMBLE, FAISONS UNE BONNE ACTION !



La remise de chèque de l'Action Capsule, menée par la clc, s'est tenue fin octobre à la Chambre de Commerce, en présence de Madame la Ministre Carole Dieschbourg, ainsi que des sponsors, Valorlux et Ets Liébaert, lors de l'événement « Collecter et recycler différemment ».

« L'Action Capsules » a pour objectif de recycler les capsules métalliques et ainsi de réduire les déchets, tout en soutenant une association dans le domaine de la santé. Depuis son lancement en mars 2016, l'initiative de la clc a permis de récolter plus de 23 tonnes de capsules. Si vous souhaitez contribuer à cette action, rien de plus simple : il vous suffit de commander vos boîtes de collecte auprès de votre dépositaire ! Cette année, le programme a pu soutenir l'Association luxembourgeoise des Groupes Sportifs Oncologiques, une association qui organise des séances d'activités physiques en groupe pour les personnes traitées d'un cancer.

● ● ● Plus d'informations sur www.boissons.lu

RSE

LA FONDATION ALPHONSE WEICKER REMET POUR LA PREMIÈRE FOIS LE PRIX DU PROGRÈS ÉCONOMIQUE DURABLE

La Fondation Alphonse Weicker et BGL BNP Paribas, en collaboration avec l'Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises (INDR) et l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL), ont pour la première fois remis le Prix du progrès économique durable le 5 novembre 2019 dans les locaux de BGL BNP Paribas. Le Prix du progrès économique durable récompense une entreprise ayant démontré de manière exemplaire sa contribution au développement durable moyennant sa stratégie RSE qui tient compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux. Les critères d'évaluation portent sur la matérialité des thématiques RSE adoptées, l'implication ou la consultation des parties prenantes, la création de valeur partagée, l'innovation et le partage. L'éligibilité au prix est réservée aux entreprises labellisées ESR



– ENTREPRISE RESPONSABLE par l'INDR. Cette année, Klin et le CIPA Résidence Op der Waasertrap sont sortis gagnants du Prix du progrès économique durable.

● ● ● Plus d'informations sur www.indr.lu

SANTÉ

JOURNÉE MONDIALE DE L'AVC MESURE DE TENSION ARTÉRIELLE EN OFFICINE



Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'hypertension artérielle est le premier facteur de risque pour les attaques cérébrales. Avec le temps, la pression trop élevée exercée par le sang sur la paroi des vaisseaux sanguins les endommage et provoque leur rupture. Pourtant, des études démontrent qu'il est aujourd'hui possible de prévenir, traiter et gérer les attaques cérébrales, en agissant sur les principaux facteurs de risque, à savoir : l'hypertension artérielle, le diabète, l'obésité, le tabagisme et la consommation nocive d'alcool. Au Luxembourg, environ 30% de la population adulte souffre d'hypertension artérielle, 60% des plus de 65 ans. C'est pourquoi le ministère de la Santé, en collaboration avec l'ASBL Blëtzt, a organisé l'action "Connaître sa tension artérielle", durant la semaine du 24 au 29 octobre 2019. Toute personne intéressée a pu passer dans une des plus de 40 pharmacies participantes à travers le pays pour faire contrôler gratuitement sa tension artérielle.

● ● ● Plus d'informations sur www.pharmacie.lu



3 QUESTIONS À... NORBERT FRIOB

Président de la clc de 1992 à 2000,
Vice-Président jusqu'en 2007 aux côtés d'Erny Lamborelle.
Depuis Président d'honneur.

TEXTE: HELENA COUPETTE
IMAGE : JOSÉ CARSI

01

**POURQUOI AVEZ-VOUS ACCEPTÉ LE
PROJET DU LIVRE
„NORBERT FRIOB: TÊTE-À-TÊTE(S)
AVEC UN ENTHOUSIASTE“ ?**

Pour deux raisons majeures. Dans la mesure où j'ai participé à la création de plus de 50 sociétés, je suis le seul à pouvoir laisser un historique. En m'appuyant sur le dicton : « une entreprise sans passé n'a pas de futur », j'ai estimé qu'il était nécessaire de mettre mon expérience sur papier. D'autre part, j'ai eu la chance de participer à de nombreuses manifestations économiques et conférences sur l'entrepreneuriat au cours desquelles on m'a à de nombreuses reprises demandé de relater mon parcours dans un livre.

02

**QUEL EST JUSTEMENT
LE PROJET QUI VOUS A LE PLUS
ENTHOUSIASMÉ ?**

C'est une question très difficile (sourire). A peu près tous les projets que j'ai pu mener m'ont enthousiasmé et ont abouti positivement. La plus importante et surtout la première entreprise a été Prefalux. J'en suis particulièrement fier car ça a été également la plus risquée en son temps. Finalement elle a abouti au-delà des prévisions les plus optimistes. Forcément, c'est enthousiasmant.

03

**QUEL EST VOTRE MEILLEUR
SOUVENIR EN TANT QUE
PRÉSIDENT DE LA CLC ?**

Ma plus grande satisfaction a été d'avoir réussi à relancer l'activité déclinante de la clc et d'avoir pu normaliser les relations conflictuelles avec la Chambre de Commerce.



IDÉE CADEAU

**OFFREZ À VOS COLLABORATEURS, VOS CLIENTS
ET VOS PROCHES LA CARTE 1COM !**



**FitNESS
ZONE**

**GLOBAL
PROPERTIES**
REAL ESTATE AGENCY

Quality&design

GET ME FIT!

**concept
company**

IN VIVO

IKKI

**Rock
Box**

Ala
Restaurant

LUXEMBOURG

Le Sud

BINO'S

GOUDAL

OISHII
JAPANESE BISTRO

Clubhaus
Top der Spora

Nomos
LUXURIOUS & TASTE SET

YOYO
Indoor - Outdoor
Playground & Restaurant

ZULU

Sushi
in Luxembourg

Rechargée du montant de votre choix*, la carte 1COM est la solution idéale pour l'organisation de vos événements !
TeamBuilding, catering et bien plus encore ! Elle permet d'effectuer des paiements dans la quinzaine
d'établissements du groupe 1COM et de bénéficier de nombreux avantages tout au long de l'année
(invitations aux événements, offres exclusives, coupons de réductions...)

Plus d'informations sur www.shop.1com.lu

EN VENTE DANS TOUS LES ÉTABLISSEMENTS 1COM

*50€ minimum.

MOBILITEIT.LU : UNE APPLICATION QUI NOUS TRANSPORTE

Dans un contexte de transition écologique urgente, la mobilité durable constitue une réponse solide. Encore faut-il réinventer l'accès aux transports et inviter à l'adoption de comportements responsables en proposant aux usagers comme alternative à l'« autosolisme » une diversité de solutions de déplacements en temps réel. Comment l'application mobiliteit.lu facilite-t-elle et enrichit-elle la mobilité ?

TEXTE: STEVE BOUKHERS



Se déplacer au Luxembourg relève souvent du défi tant les axes sont saturés lors des heures d'affluence. Centre économique de la Grande Région, le pays attire plus de 175 000 frontaliers[1] quotidiennement dont l'« autosolisme », c'est-à-dire circuler seul dans un véhicule, reste un moyen de transport répandu. Or, les offres de mobilité alternatives sont légion. A cette réalité s'ajoutait, jusqu'ici, une variété d'applications de mobilité complexifiant le trajet des usagers. De ce constat est né la volonté de proposer une approche globale de la mobilité multimodale en temps réel. C'est bien ce défi que l'application mobiliteit.lu relève.

MOBILITEIT, MOBILITECH

Lancée à la rentrée 2019 à l'initiative du Verkeiersverbond, établissement en charge des transports publics, la nouvelle application mobiliteit.lu, téléchargée par plus de 257 000 utilisateurs, permet d'articuler une offre multimodale qui répond aux besoins de mobilité de chaque voyageur en prenant en compte un ensemble de facteurs tels que la durée du trajet ou l'impact écologique de son déplacement. Véritable MaaS, acronyme de Mobility as a Service, cette solution digitalisée combine de manière transparente toutes les options de transport existantes et gère les besoins des usagers en matière de mobilité le plus intelligemment possible grâce à la mise à

disposition d'informations simultanées. « La nouvelle version de l'application est le résultat d'un développement continu dans l'esprit du MaaS. L'application s'ouvre désormais à tous les modes de transport et propose des trajets interconnectés. Les corrélations entre les différentes façons de se déplacer permettent de créer sa propre chaîne de mobilité, » indique Gilles Dostert, directeur général du Verkeiersverbond.

Parmi les fonctionnalités, on retient l'intégration de la mobilité douce (trajets à pied et à vélo), la disponibilité des places sur des P&R, l'emplacement des vélos en partage ou des bornes de charge pour voitures électriques ainsi que la situation du trafic en temps réel. Multimodale par essence, Mobiliteit permet de conjuguer bus, train, tram, voiture, vélo et marche à pied pour optimiser son trajet. Dans cette veine, quatre onglets sont proposés : « my mix », « transports en commun », « mobilité active » et « mobilité alternative ». Point d'orgue de l'application : la prise en compte de la dimension écologique du trajet. Enfin, expérience utilisateur oblige, les préférences de chacun sont sauvegardées pour toujours plus de personnalisation.

Si l'application ne donne pas, pour l'instant, directement accès aux services tiers de mobilité (réservation ou achat), leur intégration n'est qu'une question de temps selon le Verkeiersverbond.

DES DONNÉES EN TEMPS RÉEL

Véritable planificateur de voyages, mobiliteit.lu fournit des informations en temps réel. Les perturbations, comme les chantiers ou les voies fermées, sont agrégées afin de recalculer l'itinéraire de l'utilisateur.

Pour parvenir à mettre en place un tel service sur-mesure, ce planificateur repose sur la collaboration avec de nombreux partenaires, dont le ministère de la Mobilité et des Travaux publics, l'Administration des ponts et chaussées, l'Administration du cadastre et de la topographie et le Service information et presse du gouvernement luxembourgeois. D'autres parties prenantes sont également intégrées comme le souligne Gilles Dostert : « Les données en

« LA NOUVELLE VERSION DE L'APPLICATION EST LE RÉSULTAT D'UN DÉVELOPPEMENT CONTINU DANS L'ESPRIT DU MAAS. L'APPLICATION S'Ouvre DÉSORMAIS À TOUS LES MODES DE TRANSPORT ET PROPOSE DES TRAJETS INTERCONNECTÉS POUR CRÉER SA PROPRE CHAÎNE DE MOBILITÉ »

GILLES DOSTERT, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU VERKEIERSVERBOND

temps réel des bus, trains et du tram sont fournies par les opérateurs des transports publics. Nous comptons également sur vél'OH!, Vél'Ok et Chargy pour partager les données sur les systèmes de vélos en libre-service et les bornes de charge pour voitures électriques. Les informations relatives aux réseaux routiers proviennent du ACL et de Here Maps. Enfin, les disponibilités des P+R et parkings sont communiquées par la Ville de Luxembourg et la Ville d'Esch. »

Dans l'ensemble, ces données permettent de fournir de précieuses informations pour ajuster les réseaux et les services et in fine de mieux répondre aux besoins des voyageurs et aux objectifs écologiques.

AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

Si l'application mobiliteit.lu couvre majoritairement les trajets nationaux, les principaux axes de la Grande Région y sont également présents et en développement continu.

« Pour les navetteurs non-résidents, l'outil mobiliteit.lu leur propose le trajet le plus optimisé vers le Luxembourg, peu importe le mode de transport, et ceci sur l'ensemble du territoire de la Grande-Région, » remarque Gilles Dostert.

En soi, mobiliteit.lu dépasse la simple plateforme d'information de transports et constitue un moyen intelligent d'atteindre une destination tout en maîtrisant la chaîne de déplacement. Véritable clé pour modifier les comportements de déplacement vers une mobilité plus durable, cette application indique que le Luxembourg

entre dans une ère de mobilité basée notamment sur la digitalisation des modes de déplacement. Un pas de plus vers la Smart City de demain.

L'application mobiliteit.lu est disponible sur les plateformes iOS et Android en trois langues (allemand, anglais et français).

A l'inverse d'autres planificateurs, mobiliteit.lu permet aux voyageurs de combiner différents modes de transport et de planifier des trajets multimodales interconnectés qui sont adaptés à leurs préférences personnelles – le tout relié en temps réel ! L'application mobiliteit.lu n'ayant aucun caractère commercial, ses utilisateurs peuvent profiter de données objectives.

QUI DIT CADEAU, DIT PETITE CARTE, DIT CARTE-CADEAU

À l'approche des festivités de fin d'année qui incitent les ménages à se creuser au rayon cadeaux, une petite nouvelle vient taquiner le chèque-cadeau papier traditionnel : la carte-cadeau rechargeable au format carte de crédit. Le moyen de faire plaisir est désormais un moyen de paiement, au fonctionnement intégralement digitalisé et aux dimensions lui offrant toute sa place dans le portefeuille, parmi les autres cartes. Le point avec Stefanie Hüls, Head Merchant Services Luxembourg chez SIX Payment Services (Europe) S.A.



Stefanie Hüls

TEXTE: ANNE-SOPHIE DANTEC
IMAGE: JULIAN BENINI

Déjà en vigueur dans d'autres pays, le système de carte-cadeau a été lancé au Luxembourg par SIX Payment Services, fin 2017, pour tous les clients du Groupe implantés sur le territoire. Force est de constater que la carte-cadeau fait l'objet d'un engouement constant depuis plusieurs années. En effet, tout comme le chèque-cadeau, la carte-cadeau est la solution incontournable en cas de pénurie d'idées et un rempart contre le risque de faux pas pour celui qui l'offre, quelle que soit l'occasion, ce qui en fait sa popularité. La différence entre les deux dispositifs réside dans la flexibilité permise par la carte, notamment pour le commerçant qui, à la gestion manuelle et fastidieuse des chèques-cadeaux sous format papier, peut désormais substituer une gestion totalement digitalisée de ses cartes. « C'est aujourd'hui une centaine d'enseignes luxembourgeoises qui a adopté ce système », indique Stefanie Hüls.

UN FONCTIONNEMENT SIMPLE ET RAPIDE
Ce dispositif simple, rapide et ne nécessitant aucun matériel supplémentaire de la part du commerçant, permet à ce dernier d'émettre des cartes-cadeaux sous forme de cartes de crédit plastiques, personnalisables aux couleurs de son enseigne, rechargeables d'un montant librement choisi et utilisables directement sur les terminaux de paiement en place dans ses différents points de vente. Un portail Internet mis à disposition du commerçant ayant opté pour ce service lui permet d'avoir, à tout moment, une visibilité complète sur les données relatives aux cartes qu'il a émises, et de gérer notamment le nombre de cartes vendues, le détail des transactions, les soldes ouverts et les dates d'expiration.

DES AVANTAGES POUR LE COMMERÇANT ET POUR SON CLIENT
Modernes et personnalisables, « ces cartes sont pour le commerçant un véritable outil marketing » souligne Stefanie Hüls.

« CES CARTES SONT POUR LE COMMERÇANT UN VÉRITABLE OUTIL MARKETING »

Un système en boucle fermée garantit que les cartes-cadeaux qu'il a émises ne peuvent être utilisées que chez lui. Tout en renforçant ainsi la fidélité de sa clientèle actuelle, le système des cartes-cadeaux permet également au commerçant d'acquérir de nouveaux clients, ces clients qui, afin d'utiliser la carte qui leur a été offerte, sont incités à venir découvrir l'enseigne. Les cartes-cadeaux sont également source de ventes additionnelles dans la mesure où le montant des achats dépasse souvent celui initialement chargé sur la carte.

Côté client, toute latitude dans l'utilisation des fonds conservée, le chèque-cadeau papier parfois volumineux, souvent noyé au milieu d'autres documents, et que le temps et les manipulations rendent illisible, peine à égaler une carte qui, par son format, sa finition et son fonctionnement, prend naturellement place dans le portefeuille. Les achats peuvent être réglés avec la carte-cadeau comme avec une carte de paiement classique, sur le terminal de paiement habituel. En outre, durant toute la durée de validité de sa carte-cadeau, le client a la possibilité d'y recharger le montant de son choix, et peut consulter gratuitement via une application iOS/Android ou bien sur un portail Internet dédié, le solde, les transactions effectuées et la date d'expiration de sa carte.

Si aujourd'hui ce dispositif repose sur une relation d'exclusivité entre un commerçant et ses propres cartes-cadeaux, on peut légitimement s'attendre à ce que des cartes pluri-enseignes viennent compléter les idées cadeau de demain.

BUSINESS SOLUTIONS



TRAVEL | MOBILITY | BUSINESS

Voyages Emile Weber is your dedicated operator for business solutions: **business travel, bus or taxi services**, conferences, meetings and all kind of **corporate events**. With our many years of experience we ensure professional and innovative services for business clients, nationally and internationally.

Let our expertise guide you.



voyages
emile weber

business.emile-weber.lu

L'AUTOCAR, DÉMOCRATIQUE ET TRÈS ÉCOLOGIQUE



Selon une étude allemande, l'autocar longue distance se révèle être le mode de transport le plus écologique pour vous emmener en voyage, bien plus que ne l'est le train. Le secteur du tourisme luxembourgeois aurait tout à gagner en se positionnant au cœur des réseaux d'autocars longues distance, en plein développement en Europe. Pour cela, il faudrait se doter d'une gare routière à la fois accessible et accueillante.

TEXTE: SÉBASTIEN LAMBOTTE

Comment voyager de manière durable ? Alors que la plupart des nations de la planète s'engagent dans une démarche de transition énergétique et environnementale, les acteurs du tourisme, comme les voyageurs, sont aussi invités à y prendre part. Si la question posée peut être envisagée sous de très nombreux aspects, il semble que le choix du mode de transport utilisé pour voyager demeure une considération déterminante. Entre l'avion, le train, la voiture et l'autocar, quel est le mode de transport le plus écologique pour voyager ?

CONSIDÉRER LA TOTALITÉ DES COÛTS

Une étude récente, effectuée sur demande de l'association allemande « Allianz pro Schiene », a souhaité approfondir l'analyse. Elle s'est plus particulièrement penchée sur les coûts externes engendrés par le transport, en comparant les différents modes de

transport aujourd'hui utilisés par les voyageurs.

Tout déplacement engendre de nombreux frais. Certains, évidents, sont directement répercutés sur le prix du billet. Il peut s'agir des frais de carburant, de personnel encadrant le voyage ou encore ceux relatifs au développement et à l'entretien des infrastructures, comme les lignes ferroviaires ou les gares. Il existe cependant d'autres coûts inhérents au voyage, plus difficilement perceptibles, qui ne sont pas supportés par les parties prenantes au transport, mais par la société dans sa globalité : les dommages causés au climat ou encore à la santé par la pollution de l'air, les accidents, le bruit, la détérioration de la nature et les paysages. Rien que pour l'Allemagne, pays sur lequel s'est concentrée l'analyse, ces dommages ont été évalués à 149 milliards d'euros en 2017.

L'AUTOCAR, DÉMOCRATIQUE ET ÉCOLOGIQUE

L'étude menée a donc comparé les divers modes de transport en considérant l'ensemble des coûts, suivant les recommandations d'organismes officiels en la matière. Elle a calculé la charge financière liée au voyage par la route, par voie ferroviaire et par les airs.

Si l'on parle de voyage de personnes, il ressort de cette étude que c'est l'autocar, devant le train ou encore l'avion, qui constitue le moyen de voyager le plus écologique et le moins coûteux pour la société. Il est important de préciser que l'on parle bien ici d'autocars de voyage, qui circulent sur des distances relativement longues, et non des lignes de bus intra-métropoles, à l'instar de celles qui circulent au travers de l'ensemble du territoire luxembourgeois.

Avec l'autocar (autobus de tourisme et autobus longue distance), l'étude a établi que le coût total moyen était de 1,82 euro cent par passager par kilomètre. C'est six fois moins que la voiture (10,80 cents/passager/km). Pour le transport de personne en train sur une longue distance, il est de 2,08 euro cents par passager et par kilomètre. C'est principalement les impacts sur la nature et les paysages qui alourdissent les coûts du voyage par voie ferroviaire. En Allemagne, pour un vol intérieur, le coût de l'avion est de 12,77 euro cents, largement plombé par les retombées climatiques.

L'AUTOCAR FAIT DE PLUS EN PLUS D'ADEPTES

Au-delà des enjeux écologiques et des retombées pour les générations futures, l'autocar se profile comme étant un moyen de transport démocratique, permettant de voyager à un très bon rapport qualité-prix. Il a pour lui de nombreux autres avantages, et notamment celui de pouvoir rejoindre des endroits isolés sans avoir à développer des infrastructures lourdes, telles que des lignes ferroviaires ou des aéroports.

Considérant les enjeux climatiques, il serait donc intéressant de réhabiliter davantage l'image de l'autocar et de mieux promouvoir ce mode de transport. La France, alors

« EN SE DOTANT D'UNE GARE ROUTIÈRE MODERNE ET ACCUEILLANTE, LUXEMBOURG A TOUT INTÉRÊT À SE POSITIONNER AU CŒUR DES RÉSEAUX D'AUTOCARS INTERURBAINS QUI SE DÉVELOPPENT EN EUROPE »



qu'Emmanuel Macron était encore ministre de l'Économie en 2015, s'est engagée dans cette voie en libéralisant le transport régulier interurbain de voyageurs par autocar. À l'époque, cette décision avait suscité des réactions contrastées. Force est de constater que le succès est au rendez-vous. Un large nouveau secteur s'est développé. Plusieurs opérateurs ont développé des réseaux couvrant le territoire. Avec près de 9 millions de voyageurs transportés en 2018, les services de transport routier par autocar librement organisés ont enregistré une fréquentation en hausse de 26 % par rapport à l'année 2017, soit 1,8 million de passagers supplémentaires.

DÉVELOPPER UNE INFRASTRUCTURE ACCUEILLANTE

Pour le développement du secteur du tourisme, tant pour accueillir des visiteurs étrangers que pour permettre aux résidents luxembourgeois de rejoindre d'autres villes européennes, il serait sans doute intéressant d'intégrer le Grand-Duché à ces réseaux de bus interurbains développés en France ou en Allemagne.

Pour cela, il y a une vraie opportunité à se doter d'infrastructures accueillantes pour les opérateurs existants, comme une gare routière aménagée accessible, agréable et connectée à du commerce.

À ce niveau, les autorités pourraient par exemple s'inspirer de ce qui a été réalisé à Hanovre, où l'on a créé l'une des gares routières les plus confortables et les plus modernes d'Allemagne. Elle a permis de faire de la ville une destination appréciée par de plus en plus de voyageurs européens, aujourd'hui desservie par de nombreux opérateurs d'autocars longue distance internationaux et nationaux. Avec ses 11 arrêts de bus abrités et son centre de services, cette gare routière offre des conditions de confort (avec du Wi-Fi, des toilettes publiques...) et de sécurité optimales pour tous les voyageurs. Elle est en outre directement connectée à la gare centrale de la ville, pour offrir aux voyageurs de nombreuses possibilités en matière d'inter-modalité. À quand une telle infrastructure au Luxembourg ?

LEASING-FRIENDLY

Le Luxembourg compte environ 100 000 voitures de sociétés pour près de 400 000 véhicules particuliers. On estime qu'environ 50 000 véhicules de sociétés entrent, sortent ou circulent en dehors des frontières luxembourgeoises chaque jour. Plus que 40% des véhicules de sociétés sont en leasing opérationnel. Le secteur tient un rôle important dans la mobilité régionale et l'économie du pays toute entière, mais doit combattre certains démons. Analyse.



Gerry Wagner

TEXTE: STEVE BOUKHERS
IMAGE : JULIAN BENINI

Du haut de ses 6% de croissance, le marché du leasing – opérationnel – se porte bien. Mais les problématiques de mobilité, de respect de l'environnement et de fiscalité placent le secteur face à de grands défis. Ce contexte mouvant se construit sur fond de digitalisation, désormais déterminant pour permettre de compléter l'expérience client. Comment le secteur entrevoit-il ces défis et quelles initiatives se dessinent ?

« PRESQUE TOUTES LES SOCIÉTÉS MATURES ONT RECOURS AU LEASING »

La plupart des sociétés luxembourgeoises sont aujourd'hui engagées dans des contrats de leasing. Avec sa démocratisation à l'ensemble des couches de l'entreprise, autrefois l'apanage exclusif des managers et cadres supérieurs, la formule opérationnelle (sorte de « full service » qui inclut notamment l'assurance, la maintenance et les pneumatiques sans option d'achat) prend le pas sur le leasing

« LA REMISE EN QUESTION DE LA VOITURE EST UN FAUX DÉBAT ! IL CONVIENT DE CENTRER LES DISCUSSIONS SUR LA RÉDUCTION DE SON UTILISATION CAR LA MOBILITÉ DE DEMAIN SERA MULTIMODALE »

financier (contrat de location avec option d'achat en fin de bail). « Presque toutes les sociétés matures ont recours au leasing. La formule de leasing opérationnel s'est largement répandue depuis quelques années tant elle constitue une réponse adéquate en matière de maîtrise de coûts et de gestion, » remarque Gerry Wagner, Directeur Général d'Arval Luxembourg et Président de la Mobiz[1]. Sur le terrain, les entreprises se tournent généralement vers des marques « premium » (des fabricants allemands, dans la plupart des cas) et des véhicules de catégories moyennes pour constituer leur flotte.

DES ÉMISSIONS DE CARBONE MAÎTRISÉES

Si les voitures personnelles constituent l'un des principaux pollueurs en Europe (elles représentent 60,7 % des émissions totales de CO2 dues au transport routier selon le Parlement européen), les véhicules proposés en leasing sont moins polluants. « La moyenne des émissions de CO2 du parc de véhicules en leasing est inférieure à celle des véhicules particuliers. Pour cause, nous sommes soumis à des normes toujours plus strictes en la matière. D'autant que le protocole de test introduit par la norme WLTP[2] est extrêmement pointu dans le calcul des émissions. Le passage de la norme NEDC[3] à ce protocole a vu la valeur affichée des émissions de CO2 d'un même véhicule augmenter en flèche, » insiste Gerry Wagner.

Les véhicules électriques et hybrides devraient compléter ce tableau. Il faudra, toutefois, attendre que l'offre s'étoffe et que les coûts baissent pour vraiment voir ce marché se développer.

FOURNISSEUR DE MOBILITÉ

Face aux enjeux de mobilité, la voiture sera-t-elle encore d'actualité demain ? Gerry Wagner tranche : « la remise en question

de la voiture est un faux débat ! Il convient de centrer les discussions sur la réduction de son utilisation. Aujourd'hui, nous avons tous besoin d'une voiture, à moins de vivre et travailler en centre-ville. La mobilité de demain sera multimodale. Nous collaborons avec certains de nos clients pour donner vie à ce concept. Un employé pourra utiliser les transports en commun pour se rendre chez son employeur et rentrer à son domicile en voiture. » De fournisseur de véhicules à fournisseur de mobilité, les sociétés de leasing redessinent les contours de leur métier.

Reste une question délicate pour les acteurs : la fiscalité. Si aujourd'hui, le montant de l'avantage en nature représenté par le véhicule varie entre 0,5% à 1,8% de sa valeur d'achat, la situation pourrait évoluer. Et certaines discussions laissent présager un changement. « Si la fiscalité sur le leasing devenait trop importante, le secteur luxembourgeois tout entier en pâtirait. Moins de véhicules en leasing aurait des répercussions économiques négatives importantes– Si une partie de ces véhicules serait remplacée par des véhicules privés, il est clair que les frontaliers vont acheter et entretenir les véhicules dans leur pays plutôt qu'au Luxembourg. Ce qui veut dire une perte de près de 10.000 véhicules tous les ans. Les impacts écologiques seraient tout aussi importants surtout quand on sait que seuls 9% du parc de véhicules particuliers est renouvelé chaque année contre 27 % pour le leasing. Le vieillissement du parc, qui sera inévitable contribuera aussi à des émissions plus polluantes. Il est illusoire de croire que les frontaliers, par exemple, utiliseraient davantage les transports en commun, surtout qu'il y a encore une offre suffisante » conclut Gerry Wagner.

[1] Rental and Mobility Business Association
[2] « Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure »
[3] « New European Driving Cycle »

VENDRE OU TRANSMETTRE SON ENTREPRISE ? LE DÉFI RELEVÉ PAR ROBERT STOLL

Pour tous les entrepreneurs, fondateurs et personnages centraux dans leur entreprise, il arrivera un jour où se posera la question de la succession. Une question centrale que ces derniers, entièrement investis dans la réussite de leur entreprise, n'ont jamais réellement anticipée. Parfois, en l'absence de successeur naturel, la recherche d'un repreneur ayant le même « ADN » et garantissant la continuité de leur histoire s'avèrera difficile, voire franchement compliquée, tant le degré d'exigence sera élevé.



Robert Stoll

Transmission ou vente ? Beaucoup d'entrepreneurs préfèrent transmettre leur entreprise plutôt que de la vendre et ce n'est pas qu'une question de sémantique. Pour eux, transmettre c'est rester présents en accompagnant leurs collaborateurs,

leurs clients, leurs fournisseurs et partenaires. Transmettre, c'est le processus qui consiste à conduire le changement, c'est « passer le flambeau ».

Dans ce cas, on s'écarte de l'idée d'une « vente » pure, pourtant devenue incontournable à ce stade de la vie de la société. Et il est parfois inutile d'aller chercher très loin cette notion d'« ADN » propre à l'entreprise. Elle peut se trouver tout à côté, dans son management.

Une opération de cession innovante

Le LMBO – Leveraged Management Buy-Out – est une des voies envisageables pour transmettre son entreprise à son management tout en intégrant une dimension de vente. Aussi complexe que puisse paraître une telle opération, elle n'en demeure pas moins réalisable pour une PME. C'est la voie qu'a choisie Robert Stoll pour débiter un nouveau chapitre dans l'histoire de Stoll Trucks. Assistée par des experts reconnus et après plusieurs mois de travail, l'opération s'est conclue le 17 septembre dernier.

Un nouveau Chapitre pour Stoll Trucks

Aujourd'hui, Robert Stoll peut continuer de piloter sereinement l'entreprise familiale dans le respect de son histoire et de sa culture, accompagné par une équipe managériale expérimentée et en place depuis de nombreuses années. Il s'agit de Denis Garijo et de ses managers ; ils ont été, notamment ces sept dernières années, les artisans du développement de Stoll Trucks. Aujourd'hui la prise de participation dans Stoll Trucks constitue ainsi pour l'équipe dirigeante une suite dynamique dans son aventure au sein de la société. Stoll Trucks va poursuivre son expansion en étendant sa place de leader sur le marché de la location, de la vente et du service-après-vente des véhicules utilitaires & industriels au Grand-Duché et plus largement dans la Grande Région ; toute une série de projets de développement se trouvent actuellement en cours de réalisation... affaires à suivre !

Nos experts : Luther SA Luxembourg (Aurélien Latouche, Anna Gassner, Jérémy Da Silva, Dominika Matys), Arendt & Medernach Luxembourg (Bob Calmes, Caroline Halembert), Turenne Emergence Paris (Guillaume Foillard, Grégoire Sébé), Euro Capital Metz (Charles-Henri Booter), Linkers Paris (Sidney Serval, Jean-Marie Pichon, Philippe Delecourt).





MOBILITY

FUNDING AVAILABLE TO IMPROVE SAFE AND SECURE PARKING AREAS ACROSS EUROPE

The European commission recently published its commitment to spend €60 million to improve the safe and secure truck parking areas (SSTPA's) network across Europe. The priorities for the investment will include the development of new SSTPA's approximately every 100 km along the core road network and upgrades to the safety, security and services of existing rest areas. Currently, there are only 300,000 available truck parking spaces in the European Union, a significant 100.000 shortfalls of the total demand for overnight parking and regular rests. Only 7.000, or less than 3% of the existing parking capacity, are certified and labelled safe and secure across the continent. The consequences of the lack of secure parking areas for truck drivers are extremely serious. The road transport industry is facing an acute driver shortage, with implications not only for transport operators and international organisation, but for whole economies and societies. Source: IRU

TRANSPORT

PROMOTION DE L'UTILISATION DE L'HYDROGÈNE DANS LE TRANSPORT ROUTIER

L'IRU (International Road Union) a lancé un appel auprès des institutions européennes d'accélérer le déploiement des infrastructures de ravitaillement en hydrogène dans l'UE, afin d'atteindre les objectifs ambitieux de décarbonisation fixés pour le transport routier. Des investissements dans les nouvelles technologies seront nécessaires pour y répondre, en particulier dans les secteurs du fret et des passagers, où la demande devrait augmenter respectivement de 69% et de plus de 40% d'ici 2050. La technologie des piles à combustibles à hydrogène – utilisant de l'hydrogène produite de manière durable – est une proposition attrayante par rapport à l'électricité à batterie et complémentaire des solutions GNV et GNL pour les camions et autocars longue distance en raison de son contenu énergétique favorable et de la flexibilité opérationnelle des opérateurs de transport. Source : IRU



TRANSPORT

JOS SALES, VICE-PRÉSIDENT DE LA FLEAA, RÉÉLU À LA PRÉSIDENTENCE DE L'ASSOCIATION MONDIALE DE L'IRU.

Jos Sales a remporté le scrutin lors de l'assemblée générale de l'International Road Transport Union (IRU) qui a eu lieu le 8 novembre dernier à Genève. Il reconduira ainsi pour les deux prochaines années, au côté du nouveau président de l'IRU Radu Dinescu, son mandat en tant que membre du Presidential Executive. Jos Sales continuera ainsi à œuvrer pleinement pour les intérêts des entreprises d'autocars et d'autobus à un niveau international. Lors de son discours, il a tenu à remercier tous les partenaires de toute l'Europe et du monde entier pour la confiance qu'ils lui ont exprimé au travers de leur vote. Patrick Westerlinck, de la fédération belge FBAA reprendra, quant à lui, la présidence du CTP dès janvier 2020.



Jos Sales

JOURNÉE DES PRÉSIDENTS CLC



Pour cette rentrée de 2019 après les vacances estivales, la clc a souhaité accueillir et remercier ses membres pour leur implication au sein de l'organisation. La traditionnelle "Journée des Présidents" s'est alors tenue le lundi 30 septembre dans le magnifique MUDAM, en présence du Ministre des Classes Moyennes, Lex Delles.

Exclusivement réservée aux membres des Conseils d'Administration de la clc et de ses fédérations affiliées, du Conseil d'Administration et Comité Exécutif de l'UEL, ainsi qu'aux membres de soutien, la clc a proposé une soirée avec une conférence donnée par la Philosophe de l'entreprise Julia de Funès sur le thème "Comment les entreprises font fuir les meilleurs", ainsi qu'un cocktail et des animations dans le MUDAM Café.

TEXTE: HELENA COUPETTE
IMAGE: MARIE DE DECKER







BÉNIÈRE TRAITEUR

POUR UN NOËL
ENCORE PLUS
FÉERIQUE

Menu Santa Claus 24 €
entrée + plat + dessert

Menu Merry Christmas 39 €
deux entrées + plat + dessert

La Boîte Cocktail 6 €
4 pièces

À commander avant le 20 décembre
À emporter le 24 décembre entre 9h et 12h
À l'adresse : Zone Spodati F-54640 Tucquegnieux
Possibilité de commander le plat uniquement: 12 €

07.10.2019

CANNAD'OUR

Sujet on ne peut plus dans l'air du temps, le cannabis était au centre du networking de la rentrée organisé par la clc le 7 octobre dernier. Reçus au sein de l'entreprise Cannad'Our à Kalborn, les membres et non-membres de la clc conviés pour l'occasion, ont pu réfléchir ensemble à la thématique du jour : « Cannabis, une opportunité pour le commerce local ? ».

Après une visite de l'entreprise et de sa production, Bert Eilenbecker, l'un des pionniers de l'extraction du chanvre en Europe, cultivateur et producteur au sein de Cannad'Our et Fernand Ernster, Président de la clc ont prononcé un mot de bienvenu suivie d'une table ronde à laquelle siégeaient le ministre de l'Agriculture Romain Schneider, André Steinmetz (Cannad'Our), Marianne Meyers (Administratrice du Syndicat des Pharmaciens Luxembourgeois – SPL) et le Dr Jean-Marc Cloos (Représentant de l'AMMD). Ensemble, ils ont pu revenir sur les défis et les enjeux de la production et du commerce local de cannabis.

Comme à l'accoutumé, la soirée s'est terminée sur un networking, ponctué d'un walking dinner qui fit honneur aux produits locaux et de la ferme.

TEXTE: HELENA COUPETTE
IMAGES: MARIE DE DECKER





Smart Investments. Higher aspirations.

lux | funds

INVESTING
IN YOUR
AMBITIONS

Our funds have been developed to suit you. Short, middle or long term, you will find an investment that matches your profile and meets your expectations. For your investments, opt for 30 years of excellent performance!



LUX-FUND ADVISORY S.A. | Siège social: 2, Place de Metz L-1930 Luxembourg | R.C.S. Luxembourg B 30.522

UN ENTREPRENEUR SAIT SE PROJETER SUR LE LONG TERME



NOUS AUSSI

Banque N°1

**des entreprises, indépendants et
professions libérales.***

* TNS Ilres



SPUERKEESS