

**écho**  
des entreprises

03

20

08 | *Zoom*

RÉTROSPECTIVE  
#LUXEMBOURGINDUSTRY  
ET COVID-19

40 | *Interview*

NICOLAS SCHMIT

45 | *Focus*

EUROPEAN APPROACH FOR  
TRUSTWORTHY AI

66 | *Carte blanche*

PETER HINSSEN



**TERRASSEMENT TRAVAUX DE VOIRIE TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE  
POUR ZONES INDUSTRIELLES ET LOTISSEMENTS BATTAGE DE  
PALPLANCHES PAR VIBRO-FONÇAGE PIEUX FORÉS EN BÉTON ARMÉ  
DÉMOLITIONS MÉTALLIQUES ET DU BÉTON ARMÉ TRAVAUX EN BÉTON  
ARMÉ FOURNITURE DE BÉTONS PRÉPARÉS**

**BAATZ**  
CONSTRUCTIONS  
EXPLOITATION

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



**BAATZ Constructions Exploitation S.à r.l.**

1, Breedewues L-1259 SENNINGERBERG

Tél : 42-92-62-1 Fax : 42-92-61



# Sommaire

03

## Éditorial

*Une antithèse*

08

## Zoom

*Rétrospective #LuxembourgIndustry et Covid-19*

40

## Interview

*Nicolas Schmit - Commissaire, Commission européenne*

45

## Focus

*European Approach for Trustworthy AI - par Angela Lo Mauro*

56

## Actualités de la FEDIL

*Projet « Échange de bonnes pratiques : attrait et rétention des talents » / Contribution à la consultation publique du PNEC / FEDIL Day Brussels 2020 / Assemblée générale 2020 de la FEDIL / Guide de bonnes pratiques / Campagne de dépistage Covid-19 / Aides visant à stimuler les investissements des entreprises dans l'ère du Covid-19 / The Voluntary Agreement (VA) in times of crisis : How can the VA contribute to a fast recovery of the industry?*

66

## Carte Blanche

*Serious Data – par Peter Hinssen, serial entrepreneur, advisor, keynote speaker and author*

70

## Opinion

*Covid-19 et objectifs climatiques : Vers de nouvelles priorités – par Jean-Marc Zahlen*

71

## Chronique juridique

*Le dol en droit du travail - par Philippe Heck*

*Le délai de préavis prolongé en cas de licenciement du salarié – par Ella Gredie*

75

## Publications & positions de la FEDIL

DANS UN MONDE QUI CHANGE  
DISPOSER DU BON ÉQUIPEMENT  
C'EST ESSENTIEL

## LEASING FINANCIER\*

Financez tous types de véhicules et biens  
d'équipement pour la construction et le génie civil :  
utilitaires, camions, grues, pelleteuses etc.

[bgl.lu](http://bgl.lu)



**BGL  
BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change

# Une antithèse

Quelles conclusions faut-il tirer de la crise Covid-19 qui sera sans doute lourde de conséquences pour notre économie ? De nombreux observateurs et commentateurs nous annoncent des bouleversements majeurs, par exemple au niveau des relations commerciales ou de travail. Les groupes de pression traditionnels n'ont pas tardé à nous présenter leur vérité post-crise en réchauffant de vieux programmes contestataires à la sauce COVID. Leur impatience à tirer des conclusions généralisées de l'état de confinement était immense ; à peine ce dernier était-il déclenché qu'ils annonçaient la fin de la globalisation et la réduction du temps de travail (bien sûr sans perte de revenu, comparé aux temps tellement critiqués).

Certains mandataires politiques estiment que leur intervention devrait aller bien au-delà des plans de stabilisation ou de relance économiques. Forts de l'expérience d'une crise sanitaire de quelques mois, ils se montrent persuadés que le moment est venu d'inverser le cours de la globalisation, qui selon eux serait source de tous les maux et de réinventer le monde du travail par simple décision politique. Leur thèse a l'air de se développer en discours mainstream. Une antithèse s'impose pour objectiver ce débat.

La virulence des critiques à l'égard de la globalisation part du constat qu'au fil des dernières décennies, une partie de la production d'équipements et de produits sanitaires dits stratégiques a été délocalisée vers d'autres continents. Face à l'explosion de la demande de ces équipements et produits au début de la crise sanitaire, cette dépendance vis-à-vis de l'étranger devenait embarrassante pour ceux qui voulaient maîtriser tous les approvisionnements. Mais il y a de fortes chances qu'une fois le bilan de la crise dressé, les échanges internationaux y compris l'effort global pour la recherche de vaccins et de médicaments s'avèreront bénéfiques.

Durant la crise, le Luxembourg a su tirer de nombreux avantages des relations commerciales qu'il entretient avec d'autres régions du monde. Plusieurs champions industriels luxembourgeois ont approvisionné une clientèle mondiale en composants pour produits sanitaires ou en produits de première nécessité. Ces industries ne seraient pas des championnes si elles ne savaient pas réaliser des économies d'échelles, exploiter leur potentiel de recherche et de développement et se fier au haut degré de spécialisation de leurs collaborateurs ; des éléments qui sont tous intimement liés au fait de pouvoir servir un marché global. Dans l'autre sens, notre centre de fret aéroportuaire s'est transformé en plaque tournante accueillant

une grande variété de fournitures nécessaires pour combattre le coronavirus, allant du simple masque de protection jusqu'à l'hôpital mobile entièrement équipé.

D'aucuns estiment qu'il suffirait de rapatrier la production de toute la panoplie de produits et équipements médicaux pour éviter des pénuries telles que rencontrées dans certains pays européens. La prise de conscience en faveur du secteur manufacturier et la redécouverte du rôle stratégique de l'industrie locale sont très louables. Toutefois, cette vue des choses nous paraît être trop simpliste. Prenons l'exemple des masques de protection pour illustrer à quel degré une ouverture sur les marchés internationaux est complémentaire au renforcement du tissu manufacturier local : Que faire si la demande en hôpitaux est multipliée par six en quelques jours et si des secteurs entiers, tels que les maisons de soins, s'y ajoutent en même temps ? Que faire si la demande journalière nationale passe de 8.000 à 80.000 masques ? Une production locale rentable en temps normaux ne présenterait pas cette capacité de réserve. L'activation de producteurs alternatifs et le recours aux importations d'autres régions disposant de capacités de réserve s'imposeraient. Une politique anti-globalisation nous retirerait cette option.

Il va sans dire que l'idée de consolider, voire de relocaliser, une production industrielle menacée ou déjà perdue ne déplaît pas à la FEDIL, surtout lorsque cette production revêt un caractère stratégique. En fonction des types de crises ou de pénuries envisageables, des catégories de produits stratégiques autres que les masques de protection et les appareils respiratoires nous viennent à l'esprit. L'accès aux matières premières ; les productions de denrées alimentaires ; de matériaux de base tels que les métaux ; les produits synthétiques ou les minéraux non métalliques ; le développement de l'intelligence artificielle ou les biens d'investissement en infrastructures de communication ou de déploiement d'énergies renouvelables, voici que quelques exemples d'activités revêtant un caractère particulièrement stratégique. Tout changement d'attitude politique au profit de ces activités nous paraît avoir du sens. Mais une vraie revitalisation de la politique industrielle en Europe passe par une promotion persistante et sincère des secteurs en question.

Cela étant dit, il ne faut pas se tromper de combat. Le renforcement de notre tissu industriel ne devrait pas devenir synonyme d'isolationnisme. Avec son économie particulièrement ouverte et dépendante des échanges internationaux,

le Luxembourg devrait être le premier pays à le reconnaître. Une réorientation de la politique industrielle européenne vers plus d'autosuffisance, aussi louable qu'elle soit du point de vue de la reconnaissance du rôle essentiel de l'industrie pour notre tissu économique et social, n'a du sens que si elle se situe dans le contexte d'un marché unique intacte et fonctionnel. En écoutant les discours politiques dans certains États membres de l'Union, on a l'impression que le plaidoyer pour une nouvelle politique industrielle n'est rien d'autre qu'un plaidoyer en faveur d'un retour au protectionnisme.

Le fait que plusieurs États européens nécessitent en temps de crise étaient mieux servis par la Chine que par leurs pairs européens devrait nous alerter. L'idée de l'autosuffisance rime trop avec retour au nationalisme. Fin mars, notre pays était exposé au risque de perdre une part importante de son personnel hospitalier. Pas pour cause de maladie, mais parce qu'un pays voisin envisageait de réquisitionner ses résidents face à la pénurie sur son propre territoire. Heureusement, ce scénario a pu être évité grâce aux bonnes relations que notre pays entretient avec ses voisins. Dans le cas contraire, un accueil d'urgence, à l'aéroport de Luxembourg, de personnel soignant étranger aurait été une option envisageable. En considérant le vécu des derniers mois, il nous semble que le Luxembourg a tout intérêt à ne pas s'adonner à une course contre les échanges économiques internationaux, où il aurait trop à perdre.

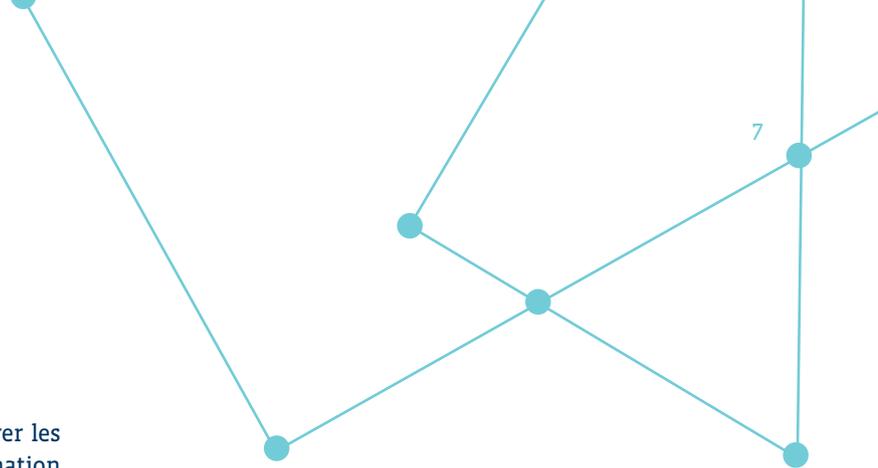
À l'aube d'une crise qui a, d'une part, vu une explosion du télétravail, et, d'autre part, l'admission de plus de 14.000 entreprises au chômage partiel depuis le début de la crise représentant 316.700 salaires versés avant le 19 mai 2020, l'idée de vouloir réinventer le monde du travail ne semble pas entièrement tirée par les cheveux.

Le travail à domicile; le remplacement de réunions, de voyages et de congrès par des visioconférences; la conclusion d'accords via signature digitale ou les divers types d'interventions à distance semblent avoir fait leurs preuves. La question qu'il faut se poser est de savoir si ce modèle de fonctionnement peut être projeté vers le futur. Beaucoup d'entreprises ont tiré des conclusions positives de cette expérience et elles envisagent d'en garder les éléments qui ont bien fonctionné dans l'intérêt de l'entreprise et de ses salariés. Il ressort des retours d'expérience organisés par la FEDIL, que les situations de départ des entreprises et de leurs collaborateurs sont très diverses et qu'il est impossible de tirer des conclusions généralisées sur le mode

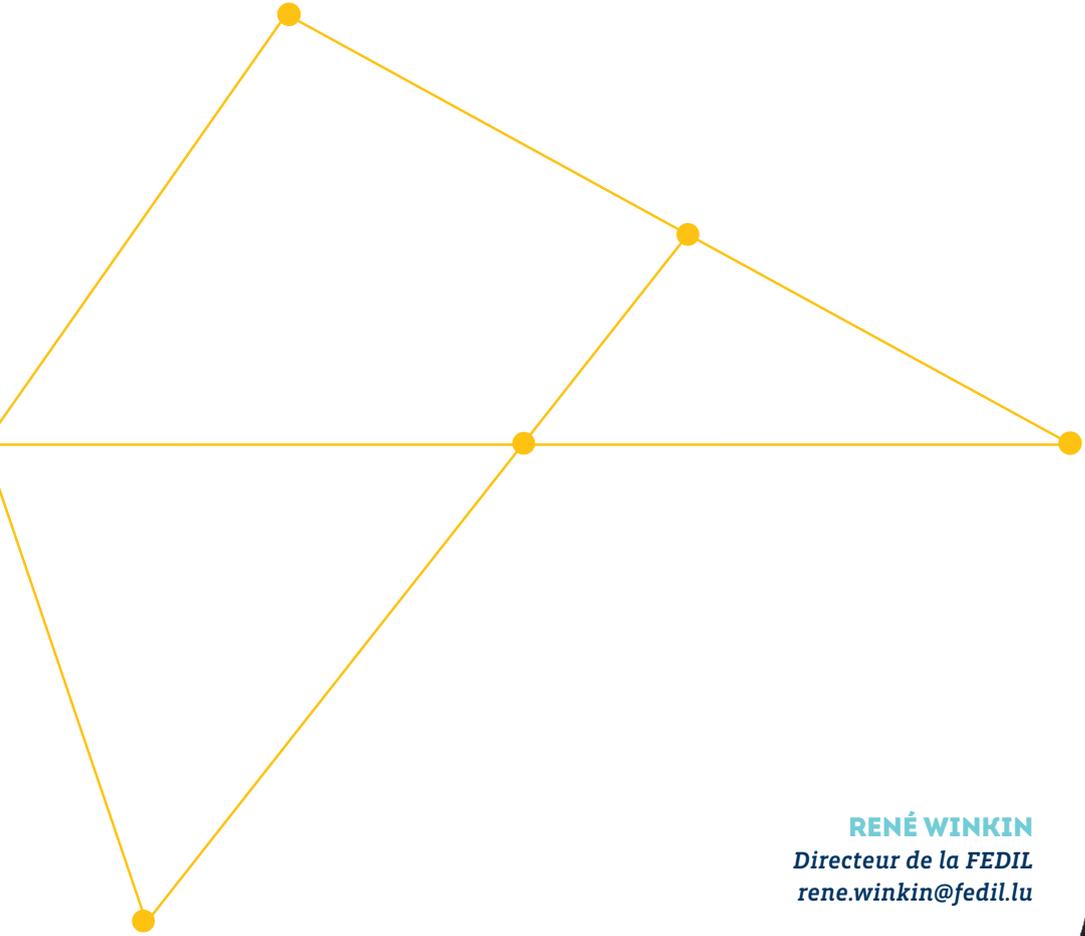
de fonctionnement des entreprises et sur leur organisation du travail. Plutôt que de vouloir imposer un modèle spécifique, la politique devrait donc concentrer ses efforts sur l'amélioration de l'encadrement légal, fiscal ou technologique pour encourager les acteurs concernés à opter pour les modes de travail et d'interaction tirant pleinement profit du potentiel de la digitalisation et contribuant ainsi à une réduction significative des déplacements et des nuisances y liés.

S'agissant de la prétendue décélération et notamment de la réduction de la cadence de travail qui aurait été tellement appréciée durant le confinement, un chacun devrait comprendre qu'un tel artifice ne saura être extrapolé. Appelons un chat un chat, la décélération n'était rien d'autre qu'un cumul malheureux de fermetures d'entreprises et d'arrêts de travail forcés qui ont tous dû être compensés par la collectivité pour éviter des conséquences économiques et sociales désastreuses. Vouloir tirer des leçons positives de cette expérience sans aborder la question du financement ou sans expliquer aux gens intéressés que décélération rime souvent avec renonciation ne serait pas honnête. La leçon qu'on peut tirer des derniers mois d'expérience est certainement celle que la plupart des gens ont eu du mal à renoncer à dix ou vingt pour cent de leur revenu. Il est tout est à craindre qu'il ne s'agisse ici que du début d'une période difficile qui sera marquée par des restructurations en réaction à un effondrement de la demande et par une vague de chômage; une période, où le maintien de l'emploi et le retour à l'action domineront le discours politique.

En guise de conclusion, on peut dire que la crise des derniers mois nous a fait vivre de nouvelles expériences incitant un chacun à jeter un regard critique sur l'existant et à questionner les habitudes. Au niveau des entreprises, cet exercice sera source d'innovations, y compris dans les relations de travail. Sur le plan macroéconomique, les investissements et autres stimulants contracycliques nécessaires pour redémarrer le moteur de la croissance offrent la grande opportunité d'influencer le futur développement en ligne avec les politiques économique, écologique et sociale. C'est une opportunité, mais aussi une grande responsabilité. Les décideurs politiques qui s'attèlent sérieusement à cette tâche du redressement et de la réorientation économiques savent qu'ils ne partent pas d'une feuille blanche. Plutôt que de casser un modèle économique et social qui a fait ses preuves à maints égards, la Commission européenne et le gouvernement luxembourgeois ont choisi, à juste titre, d'affecter des budgets considérables à



des programmes de relance qui ont l'ambition d'accélérer les agendas de la transition énergétique et de la transformation digitale et de promouvoir la création et l'épanouissement d'entreprises innovantes dans notre région. Nos décideurs politiques n'auraient pas tort s'ils décidaient de revaloriser et de dynamiser la production industrielle sur notre territoire, mais ce sans nier les fondements de notre économie ouverte et internationale. L'adoption à la Chambre des Députés, et en pleine période de confinement, de l'accord commercial de nouvelle génération CETA symbolise la volonté politique de progresser sur la voie de la modernisation sans négliger les vertus du multilatéralisme.



**RENÉ WINKIN**  
Directeur de la FEDIL  
[rene.winkin@fedil.lu](mailto:rene.winkin@fedil.lu)



# APPEL À CANDIDATURES

# PRIX DE L'INNOVATION

# DE LA FEDIL 2020

*Le Prix de l'Innovation de la FEDIL a pour but d'encourager la créativité et l'innovation dans les entreprises. Il récompense les innovateurs au service des entreprises, les innovateurs indépendants ainsi que les jeunes chercheurs.*

*Les projets introduits doivent se distinguer par leur caractère innovateur et original tout en présentant un intérêt pour l'économie luxembourgeoise.*

*Le règlement et le formulaire de candidature peuvent être téléchargés sur [www.fedil.lu/innovation](http://www.fedil.lu/innovation).*

*Délai de candidature : 10 juillet 2020*

# Éclairer le présent, veiller sur votre futur.



Gestion électrique pour le Centre Médical de la Fondation Norbert Metz



Installation électrique étudiée pour le Campus scolaire de Mersch

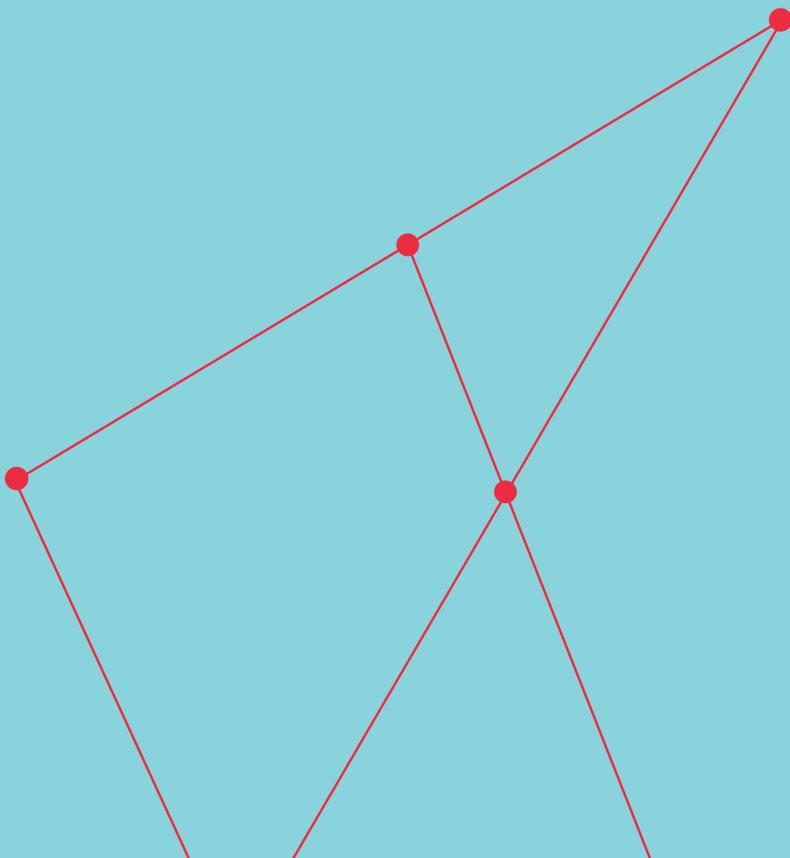
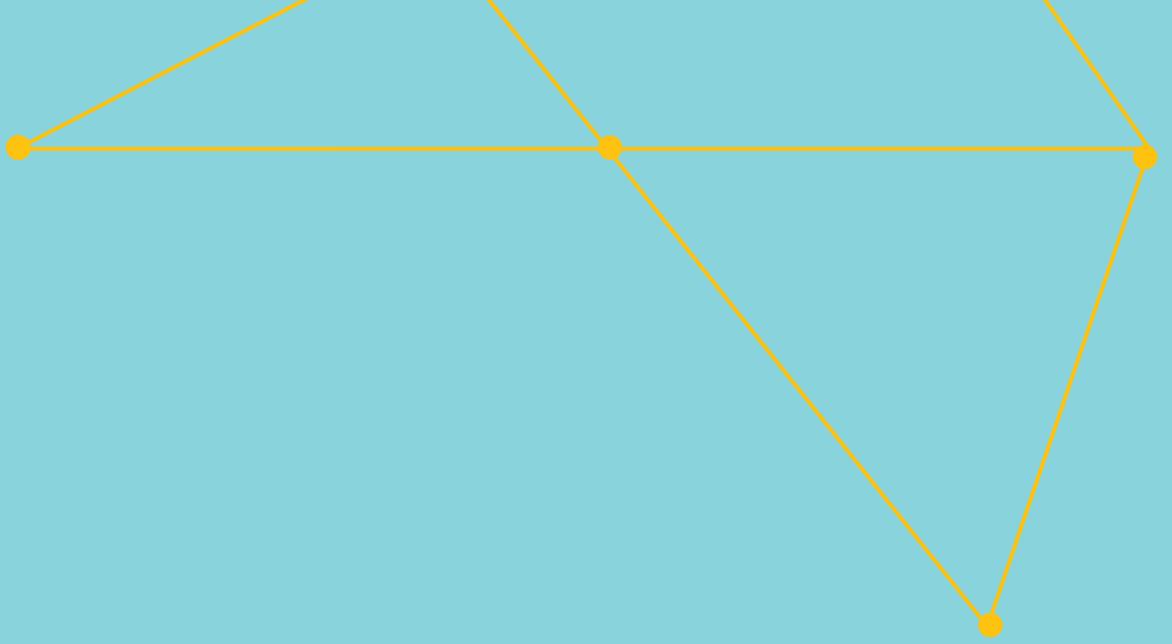
**a+p kieffer omnitec** assure la construction et la maintenance d'équipements techniques et énergétiques pour les bâtiments du secteur tertiaire et de l'industrie. Son savoir-faire s'étend à l'ensemble des métiers du bâtiment. Active dans l'exploitation des installations électriques depuis plus de vingt ans, **a+p kieffer omnitec** s'est développée pour proposer des rénovations et des équipements électriques complets.

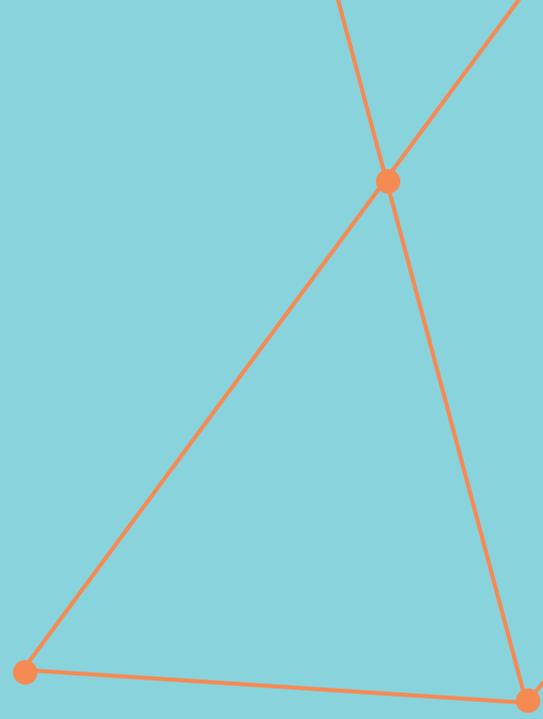


Cogénération et chauffage urbain • Traitement des eaux • Réfrigération • Vapeur • Détection et extinction d'incendie • Sanitaire  
Chauffage • Climatisation • **Electricité basse tension et courants faibles** • Automatisation, régulation et surveillance

 **a+p kieffer omnitec**  
advance in technology

7-9 rue Guillaume Kroll - Cloche d'Or • L-1882 Luxembourg • Tél. : 47 48 48-1 • [www.apko.lu](http://www.apko.lu)





**zoom**

**RÉTROSPECTIVE**

**#LUXEMBOURGINDUSTRY**

**ET COVID-19**

## RÉTROSPECTIVE #LUXEMBOURGINDUSTRY ET COVID-19

*Ce début d'année 2020 ayant été marqué par des mesures de confinement et de restrictions contre la COVID-19, la FEDIL a décidé de mettre en évidence des entreprises essentielles qui ont maintenu leur activité tout en faisant face à la situation de crise. Si les articles sont disponibles en ligne sur [www.fedil-echo.lu](http://www.fedil-echo.lu), nous vous invitons à découvrir dans les pages qui suivent cette rétrospective inédite d'une période exceptionnelle.*

### UNITED CAPS mise sur la flexibilité pour aller de l'avant

« Close to you », tel est le slogan de United Caps, cette entreprise familiale qui, au fil des années, s'est considérablement agrandie et compte désormais neuf sites de production notamment en Belgique, en France, en Allemagne, en Hongrie, en Irlande, au Luxembourg, en Malaisie et en Espagne. Et ce n'est pas fini, deux nouveaux sites de production sont en développement cette année. Fondée en 1939 en Belgique, cela fait maintenant plus de 25 ans que l'entreprise est venue s'installer au Luxembourg.

L'entreprise peut se vanter de ses productions innovantes comme par exemple les bouchons en polyéthylène vert réalisé à partir de canne à sucre ou encore les capsules et bouchons « intelligents » dotés de la technologie QR+ permettant d'assurer l'authenticité d'un produit. En effet, United Caps offre une large gamme de solutions avancées qui trouvent un écho dans le monde entier. Les machines à l'usine de Wiltz produisent environ 60 types de bouchons destinés à l'industrie alimentaire.

L'annonce des règles sanitaires renforcées par le gouvernement dans le cadre de la crise du coronavirus n'a pas posé de problème à l'entreprise pour laquelle l'hygiène est déjà le mot d'ordre dans la production. Dès le départ, une équipe opérationnelle spécifique a été créée pour suivre l'évolution du COVID-19 dans les différents pays dans lesquels United Caps opère et pour accompagner la mise en place des mesures et obligations décidées par les gouvernements respectifs.

Au fur et à mesure de la montée en puissance de ces consignes de sécurité, l'équipe en question a doublé les efforts de communication envers les clients, les fournisseurs mais aussi et surtout envers les employés, car si pendant le lockdown, la population a été avisée de rester à la maison et de privilégier le télétravail là où il était possible, United Caps, qui soutient la chaîne de valeur alimentaire, a dû maintenir sa production de capsules et

de bouchons. Or, malgré les absences occasionnées par les congés pour raisons familiales ou les employés vulnérables restés à leur domicile, la chaîne logistique a continué à fonctionner et Benoit Henckes, CEO de l'entreprise, félicite le personnel pour son engagement et sa motivation dont il a fait preuve.

Dû à un effet de stockage des denrées alimentaires dans les commerces, United Caps a vu son carnet de commandes augmenter en début de crise. Le phénomène s'est dissipé au fur et à mesure pour laisser place à un retour à la normalité. Si l'entreprise a été impactée, c'est plutôt au niveau de ses fonctions de support technique. « United Caps a eu la chance de maintenir une activité continue et même au-delà de la moyenne. », précise Benoit Henckes.

#### Un déconfinement bien préparé

Les mesures de sécurité ayant déjà été mises en place depuis le début de la crise, toute nouvelle consigne ou relâchement seront intégrés au fur et à mesure. Quelles sont les leçons à tirer de cette phase de confinement ? Selon Benoit Henckes « Il y aura certainement des changements par rapport à la façon dont on a pu travailler et fonctionner auparavant mais il est trop tôt pour déterminer lesquels. De notre côté, nous allons continuer à renforcer nos liens avec nos clients et nos fournisseurs. » C'est souvent en période de crise que la protection de la chaîne d'approvisionnement saute aux yeux. « Au fur et à mesure des années, lorsqu'on ne rencontre pas de problèmes, ces liens risquent de se détendre. Voilà pourquoi il est important de les renforcer et d'assurer la sécurité de la chaîne jusque chez nos clients. » ajoute le CEO de l'entreprise.

En l'absence de boule de cristal, le retour « à la normale » reste encore vague et indéfini. Voilà pourquoi l'entreprise exerce un monitoring au jour le jour et tente de capter les signaux du côté des clients, qui, en période de crise, ont

tendance à mettre en stand-by le développement de produits nouveaux, mais aussi du côté des consommateurs, dont les habitudes ont évolué pendant la phase de confinement. United Caps mise sur la flexibilité pour pouvoir réagir rapidement en cas de changement. « La situation actuelle est totalement inconnue et on n'aurait jamais imaginé faire face à ceci. Personne ne sait comment se déroulera la suite de l'année, ce qui rend la chose plus complexe. La flexibilité et l'agilité sont importantes pour pouvoir d'adapter à tous les scénarios possibles. », précise Benoit Henckes.

Article :

**SOPHIE MACRI**

*Responsable communication à la FEDIL*

*sophie.macri@fedil.lu*

Photo :

**UNITED CAPS**



## Les PSF de support essentiels pendant la crise. Et après ?

Les huit semaines compliquées que le Luxembourg a vécues, laisseront des traces dans nos esprits et surtout dans la manière d'entrevoir l'organisation au sein des entreprises. Les Professionnels du Secteur Financier de support (PSF de support) ont fait face à la situation avec résilience et accompagné leurs clients en proposant rapidement des solutions de télétravail, en garantissant la continuité des services assurant le maintien des activités essentielles et en incluant un maximum de prestations à distance, pour donner quelques exemples.

Nous avons tout de même observé quelques lacunes notamment dans les plans de continuité des activités car la situation de pandémie n'avait pas été suffisamment prise en compte. Bien sûr, cela peut se comprendre : c'est une première mondiale. Même les deux guerres mondiales n'avaient pas été « totalement mondiales ». Nous sommes donc confrontés à une situation totalement inédite et les PSF de support ont agi au mieux dans ce contexte particulier.

Un des premiers constats que l'on peut souligner, a été la bonne interaction entre les PSF de support et leurs clients pour gérer l'urgence, trouver des solutions et permettre à la place financière de tenir bon. C'est une première réussite.

Mais cette crise est loin d'être terminée. Nous entrons simplement dans une nouvelle phase, phase qu'il faudra également appréhender et gérer. Les impacts économiques restent encore à définir au niveau des sociétés PSF de support et surtout de leurs clients.

Les projets qui étaient dans les cartons se feront-ils ? Seront-ils remplacés par d'autres projets pour faire face à la nouvelle situation et surtout pour faire face à des crises potentielles dans l'avenir (en espérant que cela ne soit plus le cas) ? Les stratégies des clients vont-elles totalement changer ?

Une remarque tout de même : avant la crise, les acteurs du domaine ICT (et au-delà, l'ensemble des prestations apportées par les PSF de support) étaient très souvent considérés par la place financière (et pas uniquement) comme des prestataires nécessaires mais pas toujours critiques pour les métiers cœur des clients. Cette crise a certainement révélé que les métiers et les services proposés par les PSF de

support sont également clés pour les clients et que l'ICT est un pilier de l'économie de services.

Les PSF de support sont les partenaires privilégiés pour apporter à la place financière luxembourgeoise les solutions technologiques pouvant structurer et pérenniser les services financiers vers les clients des clients et donc de limiter les impacts de ce type de crise.

Les domaines de compétence des PSF de support sont nombreux ; pour en nommer quelques-uns en termes d'exemples. Les solutions de télétravail et de collaboration, qui ont montré une efficacité certaine ces dernières semaines, peuvent davantage être développées en adaptant l'organisation des clients et en permettant une réelle virtualisation du travail en équipe.

Le thème de la digitalisation est un vaste sujet. La crise aura montré l'importance de la digitalisation au sein des entreprises et la nécessité d'accélérer la transformation. Mais qu'en est-il de projets concrets et complets ? Digitaliser, c'est transformer aussi la manière de travailler au sein de l'entreprise, c'est numériser les échanges, les signatures et les processus métier, c'est stocker les documents en s'assurant de leur conservation dans des environnements sécurisés.

S'appuyer, entre autres, sur des solutions dans le cloud peut également apporter une valeur car cela permet de rendre disponible à distance les outils de travail et donc faciliter le télétravail, en tenant compte d'une infrastructure sécurisée et dans un contexte de protection des données. Les nouvelles circulaires Cloud de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) ou encore les recommandations de l'EBA (European Banking Association) proposent une voie qui rend possible l'utilisation des solutions dans le cloud.

Autre élément qui est toujours d'actualité, voire encore plus dans des périodes de crise : **la cybersécurité**. Les hackers profitent de ces situations de tension pour augmenter leurs tentatives d'attaque. Les entreprises doivent être actives sur de très nombreux fronts et cela peut entraîner un relâchement d'attention dans quelques secteurs. Les pirates essaient d'en tirer parti. Une attaque importante dans une situation de crise peut impacter lourdement et sur le long terme une société. Les PSF de support sont à



nouveau un pilier pour les clients afin de les protéger contre ce type de risque.

Dans un autre registre, il ne faut surtout pas oublier les fintechs dans le contexte actuel. Elles apportent des briques essentielles pour une nouvelle approche du domaine financier. La plupart d'entre elles sont aujourd'hui des startups et certaines souffrent énormément de cette crise. Mais ces entrepreneurs, de par leurs idées et leur investissement personnel, sont importants pour l'avenir du secteur financier.

Le régulateur, la CSSF, doit également revoir certaines contraintes actuelles pour permettre la mise en œuvre d'une plus grande souplesse afin de délivrer les solutions technologiques du marché qui sont incontournables dans ce type de crise. Bien sûr, il sera toujours important de s'assurer de la confidentialité des données, de la continuité des services et de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Enfin, un dernier élément qui semble primordial : les accords trouvés pour faciliter le télétravail des frontaliers pendant la crise doivent être prolongés. C'est certaine-

ment un sujet complexe car il touche la fiscalité (accord entre États) et la couverture sociale (accord européen), mais nous avons vu au combien ces accords ont permis de détendre la situation de crise pour le pays. Sans ces accords, quel aurait été l'impact pour la place et pour ses frontaliers ? Nous voyons que le télétravail fonctionne et les collaborateurs ont souvent apprécié cette situation en leur permettant de rester efficace dans leur travail malgré l'interdiction de déplacement, garantissant ainsi la continuité du fonctionnement de leurs clients tout en échappant au chômage partiel.

Nous ne pouvons que constater que les PSF de support sont un atout indéniable pour la place financière. Expertise, Réactivité, Compétence... La modernisation de l'agrément PSF, qui est un chantier vital pour les PSF de support, semble encore plus d'actualité pour faciliter l'accès aux services et pour développer le potentiel des entreprises et le savoir-faire de la place. L'association Finance & Technology Luxembourg y travaille ardemment avec le soutien du ministère des Finances, du régulateur et des associations représentatives des clients. L'objectif reste ambitieux et un premier résultat concret est espéré d'ici la fin l'année 2020.

Article :

**FINANCE & TECHNOLOGY LUXEMBOURG**

## Orange Luxembourg offre son soutien pour traverser la crise

Depuis le début de la crise, deux problématiques en matière de communication ont été identifiées par les institutions : la connectivité et le matériel. En effet, de nombreuses personnes ne possèdent pas de smartphone, de tablette ou sont dans l'impossibilité physique de les utiliser. C'est là que le rôle des télécommunications se révèle crucial !

Orange est rapidement venu en aide aux personnes isolées en offrant du matériel adapté ainsi qu'une connectivité enrichie. Ainsi, les maisons de retraite, les maisons d'enfants de l'État et la Croix Rouge Luxembourgeoise ont été dotées de tablettes et de HomeBox 4G, permettant de connecter jusqu'à 10 appareils simultanément au WiFi. Afin de permettre aux patients et au personnel soignant d'un hôpital luxembourgeois de pouvoir communiquer avec leur entourage en cette période difficile, Orange a également distribué des smartphones et des tablettes, munis d'un abonnement, avec des housses de protection.

Pour aller encore plus loin, l'entreprise a lancé l'opération #OnResteEnsemble, en partenariat avec RTL Télé Lëtzebuerg, pour permettre aux aînés de continuer à voir leurs proches via les spots publicitaires TV. En effet, plus les jours passent, plus les journées sont longues pour les

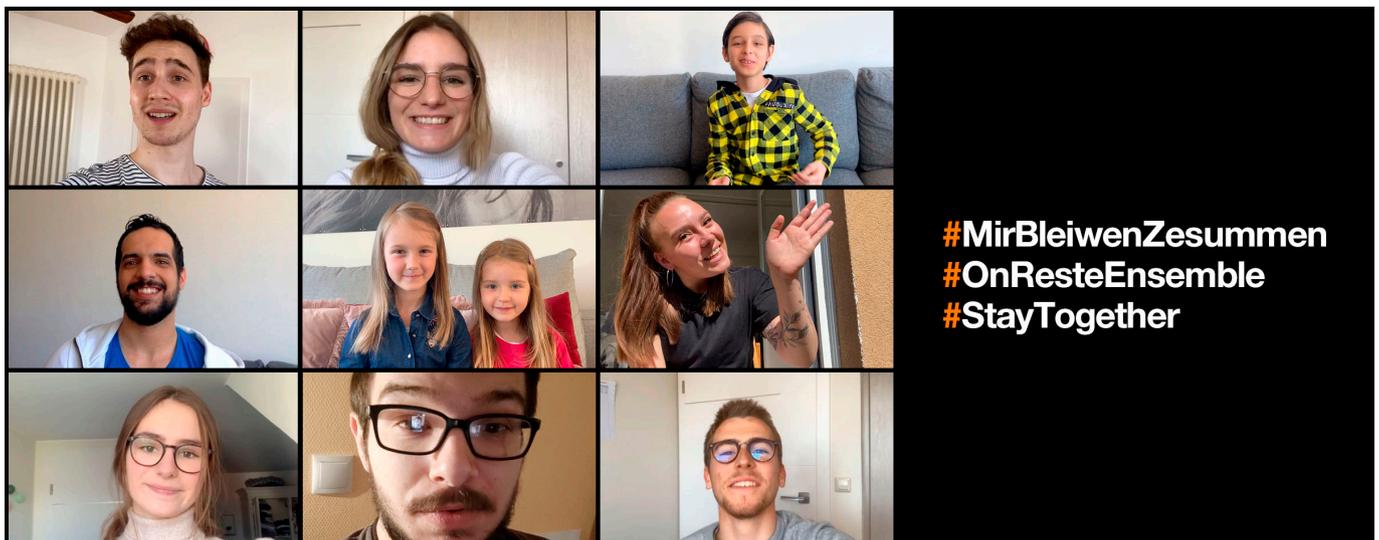
personnes âgées qui ne disposent que de leur ligne fixe pour avoir des nouvelles de leur entourage.

### Adaptation des mesures techniques face à la crise Covid-19

Dans ce contexte de pandémie mondiale, l'opérateur Orange est pleinement mobilisé pour assurer en toute circonstance la continuité des services et des réseaux de ses clients. Il s'agit de sa responsabilité. La connectivité via le mobile ou l'accès à internet à la maison sont essentiels pour rester en contact avec ses proches, télétravailler, suivre sa scolarité, mais aussi se divertir.

Face à l'augmentation du trafic constatée sur le réseau internet mobile, la capacité des réseaux reste optimale. Au cours des deux premières semaines du confinement, le trafic voix mobile a fortement augmenté et s'est vu multiplié par deux. Pour y faire face, Orange a réajusté quelques paramètres, en particulier au niveau de l'interconnexion entre opérateurs.

Orange peut compter sur l'engagement et la mobilisation de toutes ses équipes, notamment techniques, pour assurer la qualité et le bon fonctionnement de ses



services, ses réseaux étant conçus pour supporter en temps normal les événements à très forte audience.

#### Des solutions sur mesure

Pour les clients professionnels, la première préoccupation de l'opérateur a été d'assurer la continuité des services via notamment des rechargements offerts aux personnes se trouvant en voyage au moment de l'annonce du confinement, la mise en place de solutions de télétravail sécurisé pour les entreprises ou encore des solutions SMS. Les clients peuvent compter à tout moment sur le soutien d'une équipe de permanence au sein d'Orange.

#### Les temps exceptionnels impliquent des mesures exceptionnelles

Dans ce contexte exceptionnel, les équipes de l'opérateur se sont adaptées le plus rapidement possible aux besoins des clients. En quelques jours, les équipes ont créé un nouveau service « Orange Drive » à Bertrange qui s'inspire de ce qui existe dans d'autres secteurs et qui semble bien répondre aux besoins actuels de la population, car il diminue fortement les contacts. Ce service vient compléter un service de livraison à domicile, d'habitude réservé aux clients professionnels, mais aujourd'hui étendu gracieusement aux clients particuliers.

Article :

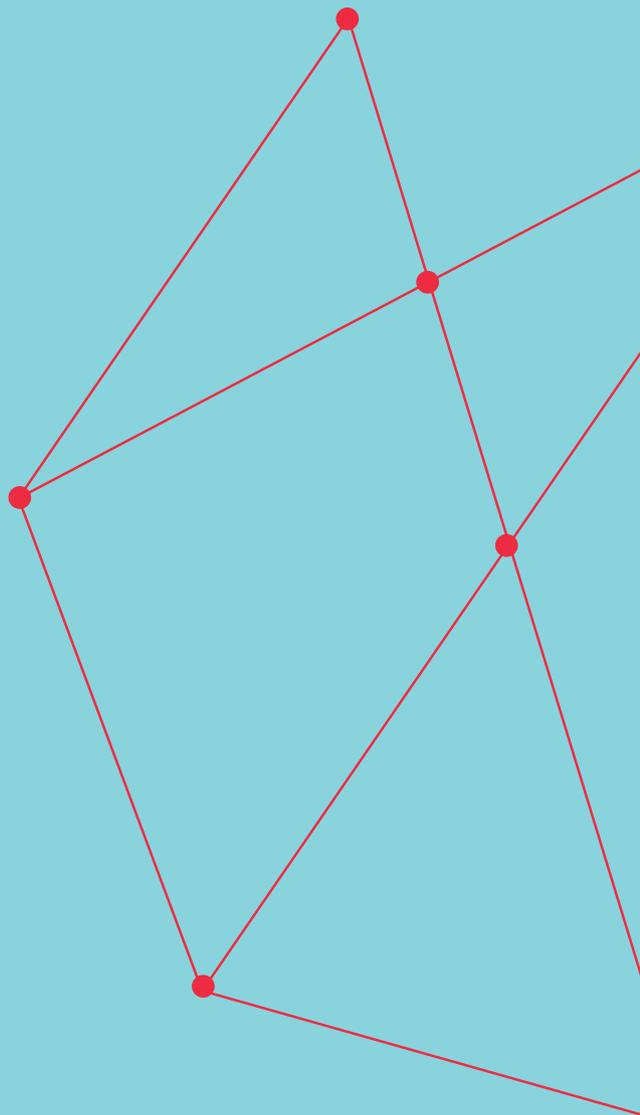
**SOPHIE MACRI ET ORANGE LUXEMBOURG**

*Responsable communication à la FEDIL*

*sophie.macri@fedil.lu*

Photo :

**ORANGE LUXEMBOURG**



## La continuité des services comme maître-mot

Au travers de la crise, les entreprises Telindus et Tango, toutes deux réunies au sein de la société Proximus Luxembourg, ont tout mis en œuvre pour assurer la continuité de leurs activités grâce au déploiement de leur plan de continuité. Elles ont également mis en avant un panel de services afin d'accompagner au mieux leurs clients dans la gestion quotidienne de cette situation, renforçant ainsi leur relation de proximité et leur engagement. Pour rappel, depuis le 18 mars dernier, le gouvernement luxembourgeois a annoncé que les activités de télécommunication et de PSF de support, considérées comme essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays, soient maintenues.

### La cybersécurité renforcée

L'accompagnement dans la mise en place du télétravail pour ses entreprises clientes a été une priorité pour Telindus qui propose des solutions personnalisées clé en main. En effet, en quelques jours à peine, les entreprises ont été contraintes de repenser leur organisation pour permettre à chacun de travailler depuis son domicile.

Telindus a également particulièrement attiré l'attention de ses clients sur les mesures à prendre afin de renforcer la cybersécurité notamment dans le contexte de la pandémie et du travail à distance. Les cybercriminels ont adapté leur stratégie, recourant à des tactiques évoquant le Covid-19 pour tenter de compromettre leurs cibles. Dès lors, afin de soutenir les entreprises qui n'ont pas forcément les ressources et compétences nécessaires en matière de cybersécurité, et qui, en cette situation de crise, doivent se concentrer sur leurs activités métier, Telindus propose ses services de cybersécurité :

- prévention avec des campagnes de sensibilisation à destination des utilisateurs à distance,
- détection des vulnérabilités via les tests d'intrusion,
- réaction en cas d'incident de sécurité avéré.

L'ensemble de ces services permet aux entreprises de tester leur niveau d'exposition et de sécurisation tout en monitorant et en protégeant leurs utilisateurs, infrastructures et environnements métiers.

### Le confinement favorise l'utilisation des réseaux

D'autre part, le confinement a marqué un grand changement dans l'utilisation des réseaux, dans la mesure où

les personnes travaillent, se divertissent, joignent leurs proches, etc. depuis chez eux. Aussi, l'opérateur a noté, dès les premiers jours, un changement dans le comportement de ses clients avec une augmentation de trafic assez conséquente pour les appels et le trafic data sur son réseau Internet. Cependant, les capacités maximales de l'opérateur en termes de bande passante internet et sur les réseaux fixes et mobiles n'ont pas été atteintes. L'opérateur a observé une augmentation du trafic Voix de 60 % (fixe et mobile) et une augmentation du trafic SMS de 20 % pour les deux premières semaines de confinement en comparaison avec les deux premières semaines du mois de mars. Également en journée, il observe une augmentation du trafic data sur le réseau Internet de l'ordre de 50 %.

Le pic d'utilisation du trafic Internet reste toutefois, comme en début du mois de mars, en soirée ; période qui enregistre une augmentation de 10 % par rapport au début du mois. Pour ce qui est de la TV, Tango fait remarquer que ses clients la sollicitent encore davantage et ce autant en journée qu'en soirée, avec un attrait particulier pour les VOD. Le réseau de l'entreprise est à la hauteur des attentes de ces clients. Malgré les hausses de trafic enregistrées, le réseau a tenu la cadence pour offrir le meilleur de la technologie et permettre aux clients de garder ce lien avec ce qui leur est cher.

### Do it from home

Quant aux activités de Tango, il s'agissait dans un premier temps de rassurer les clients et leur rappeler que l'ensemble des services sont également disponibles de façon digitale. Ainsi, avec pour objectif de limiter les déplacements, l'entreprise les a incités à faire l'ensemble de leurs démarches et à poser toutes leurs questions en ligne afin de leur apporter tout le soutien nécessaire, que ce soit pour gérer les accès à Internet, TV et téléphonie ou encore pour la gestion de leurs comptes.

### Des solutions pratiques pour tous

Or, comme les télécommunications sont au centre de la vie de tous, que ce soit pour le travail ou tout simplement pour maintenir un lien avec l'extérieur, Tango a pu garder certains de ses points de vente ouverts pour traiter les urgences ou pour les personnes qui ne disposent pas d'une connexion internet. Les règles les plus strictes ont

été mises en place afin de garantir les gestes barrières et les meilleures conditions sanitaires que ce soit pour les clients, les employés ou les techniciens en déplacement clientèle. Par ailleurs, Tango a innové afin de proposer des solutions nouvelles dans ce contexte. Aussi, un drive-in a été ouvert afin de pouvoir servir les clients sans qu'ils ne doivent sortir de leur voiture.

Enfin toujours dans l'optique d'accompagner au mieux ses clients, Tango a, dès le début du confinement, décidé de leur offrir les chaînes Kids (pour tous les clients Tango TV) et la data nationale illimitée à la maison. De plus, grâce à un partenariat avec Basic Fit, Tango a mis à disposition gratuitement sur Tango TV, des vidéos de cours Aérobie, Yoga, Box...

#### La réactivité reste mot d'ordre pour la reprise

L'entreprise qui a eu une politique de réaction en ce début de crise pense à la suite et à la manière de se redéployer dans un environnement encore inconnu.

L'ouverture progressive d'autres shops (avec masques obligatoires), le renforcement des services à distance, le concept Zero Office de Telindus, permettant de travailler peu importe le lieu, placent la continuité de service comme maître-mot dans cette nouvelle période de sortie de crise qui s'amorce.

Article :

**CÉLINE TARRAUBE ET PROXIMUS LUXEMBOURG**

Conseillère digitalisation et innovation auprès de la FEDIL  
[celine.tarraube@fedil.lu](mailto:celine.tarraube@fedil.lu)

Photo :

**PROXIMUS LUXEMBOURG**



## Les fruits et légumes en crise ? Grosbusch se mobilise

À l'heure du coronavirus, une situation sans précédent s'installe au sein de l'entreprise familiale Grosbusch. Une remise en question s'impose. Goy Grosbusch, administrateur délégué depuis 2019, nous offre un aperçu de la stratégie adoptée en temps de crise sanitaire.

Dans le respect de la tradition et de l'innovation, l'entreprise Grosbusch est désormais active près d'un siècle dans l'importation et la distribution de fruits et légumes. Depuis sa création en 1917, l'entreprise devient la référence dans son secteur d'activité au Grand-Duché, comme à travers la Grande Région.

Même si l'expertise est une des qualités principales caractérisant l'entreprise, « Grosbusch se trouve aujourd'hui face à des circonstances déroutantes, situation qui en est de même pour tous les acteurs au niveau national comme au niveau international », explique Goy Grosbusch.

Avec la fermeture du secteur HORECA et de la restauration collective dans de nombreuses entreprises, mais aussi des écoles, des maisons relais et des crèches, l'entreprise voit s'envoler une grande partie de ses clients, ce qui met en péril son équilibre économique. Il y a dix ans, l'entreprise avait inauguré avec succès le lancement de Fruit @ Office, un service qui consiste en la livraison de paniers de fruits directement dans les bureaux de leur clientèle. Encore une activité principale de Grosbusch, qui, face à la situation actuelle, a été mise à rude épreuve, étant donné que suite au confinement et à la mise en place du télétravail dans la plupart des entreprises, les bureaux se sont retrouvés en grande partie inoccupés.

Cependant, une tendance croissante, contraire aux phénomènes évoqués ci-dessus, voit le jour. Les supermarchés augmentent leurs carnets de commandes pour satisfaire la demande de consommation de fruits et légumes des particuliers. « En effet, toute la population luxembourgeoise est confinée et tous les repas sont préparés et dégustés à la maison. De plus, cette année, tout le monde a passé ses vacances de Pâques dans le pays », précise l'administrateur délégué.

Goy Grosbusch ne s'apitoie pourtant pas sur son sort et se dit « tout de même chanceux de pouvoir faire partie du secteur agro-alimentaire. Nous sommes conscients de notre rôle majeur dans cette situation difficile, et sommes heureux de pouvoir y contribuer en plaçant toujours et

encore la qualité au cœur de nos préoccupations et au service de nos clients ».

Lors de l'annonce du gouvernement luxembourgeois le 18 mars 2020 sur les nouvelles mesures instaurées dans la lutte contre la pandémie, l'entreprise Grosbusch est directement contactée par le ministre des Classes moyennes, Lex Delles. Ensemble avec la FLAD - Fédération Luxembourgeoise de l'Alimentation et de la Distribution, ils réfléchissent à comment pouvoir soutenir au mieux la population. La décision a été prise de constituer le site solidaire <https://corona.letzshop.lu/fr> proposant une sélection de produits de première nécessité au soutien des personnes vulnérables.

### E-commerce B2C : une nouveauté pour Grosbusch

Cette action éveille une nouvelle approche digitale de circuit de distribution dans l'entreprise. Grosbusch innove alors en montant sa propre plateforme B2C avec boutique en ligne. Désormais, l'entreprise assure la livraison gratuite de paniers de fruits et légumes chez les particuliers n'importe où dans le pays. Un challenge de taille, qui nécessite une solution logistique interne complète et une adaptation aux capacités de l'entreprise.

« Pour éviter les délais de livraison trop longs, engendrés par les circonstances actuelles qui imposent de travailler en équipe réduite, nous proposons également à ces nouveaux clients de venir à notre dépôt à Ellange pour retirer directement et sans contact la marchandise commandée », ajoute Goy Grosbusch.

Aujourd'hui, plus de la moitié du personnel est active sur le site, alors que 40 % sont en congé pour raisons familiales, en chômage partiel ou autre. Les équipes de Grosbusch ont su faire preuve de flexibilité pour la réorganisation et restructuration des tâches de chacun. Les règles d'hygiène ont été renforcées et appliquées à la lettre. Les employés portent masques et gants sans exception et les locaux sont désinfectés 7 jours sur 7.

### Une solidarité présente

Goy Grosbusch souligne qu'« une entreprise comme Grosbusch n'a pas la possibilité de faire du télétravail. Notre personnel se trouve beaucoup dans des frigos tempérés entre 4 et 6 degrés et lorsqu'on sait que le virus reste stable



dans un environnement à basse température, la communication est indispensable pour mettre en confiance les employés, qui, comme tout autre personne, ont une certaine crainte de la maladie ». L'administrateur délégué se réjouit de la motivation de ses employés ainsi que du fort esprit d'équipe, auquel il doit le bon déroulement et le succès des activités de l'entreprise pendant cette période. Voilà pourquoi l'entreprise familiale a décidé d'instaurer des primes pour remercier et motiver la présence fidèle de ses collaborateurs.

L'entreprise Grosbusch fait également preuve de bonnes actions. Elle fait don de fruits et de légumes à l'association luxembourgeoise « Stëmm vun der Stroos », qui vient en aide aux personnes en détresse. Par ailleurs Grosbusch a distribué le trop de commandes qui étaient dédiées au secteur Horeca, à des associations locales.

### Une sortie de crise en douceur

En ce qui concerne la stratégie d'après-crise, Grosbusch attend avec impatience les annonces futures du gouvernement. Avec l'annonce de la réouverture des écoles, l'entreprise sait au moins déjà à quoi s'attendre d'ici fin mai. Une inquiétude par rapport à la suite se fait tout de même ressentir. L'approvisionnement de fruits et lé-

gumes est un sujet de haute importance pour l'entreprise, le manque de main d'œuvre se faisant fortement ressentir pour beaucoup de producteurs. Des sujets qui évolueront en fonction du développement du virus Covid-19.

Grosbusch souhaite prioritairement se focaliser sur les événements actuels en faisant de son mieux pour jouer son rôle primaire dans la distribution de vitamines à la population, chose qu'il ne faut pas sous-estimer dans le cadre d'une pandémie sanitaire.

Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL  
dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**GROSBUSCH & ANN SOPHIE LINDSTRÖM**

## Rotarex passe à la quatrième vitesse

Il y a quelques semaines à peine, la production industrielle de Rotarex suivait encore son cours normal. Aujourd'hui, en raison de la pandémie mondiale liée au coronavirus, l'entreprise a dû mettre les bouchées doubles pour subvenir aux besoins des hôpitaux.

Rotarex, anciennement connu sous le nom de Ceodeux, est une société familiale luxembourgeoise fondée en 1922. Près de 100 ans après sa création, l'entreprise, produisant des vannes et des équipements pour le gaz, est devenue leader mondial dans un grand nombre de secteurs dans lesquels elle opère, comme par exemple - le médical, l'industrie électronique, utilisant des gaz corrosifs ou toxiques de très haute pureté, mais aussi dans la chimie, l'agro-alimentaire, la soudure, les laboratoires ou centres de recherche, la sécurité incendie ou l'automobile. Rotarex rassemble donc à ce jour une activité très large et dispose d'une des plus grandes gammes de produits dans le secteur, tant au niveau local qu'au niveau international.

### Activité au Luxembourg

La siège de Rotarex se trouve à Lintgen et emploie à ce jour 750 employés, et l'entreprise compte 1500 collaborateurs à travers le monde (rassemblés dans les 10 usines et 32 bureaux de ventes du groupe). La ligne de production « MEDITEC », implantée au Luxembourg, se concentre sur les vannes utilisées principalement sur les bouteilles d'oxygène, comme d'ailleurs sur les bouteilles d'air médical, directement connectées aux patients en détresse respiratoire dans les transports d'urgence ou à l'hôpital. L'air médical est un mélange de gaz également employé en grande quantité pour les respirateurs, ces appareils qui sont au centre de la lutte contre la pandémie actuelle.

L'usine de Rotarex en France produit toute une gamme d'équipements pour les hôpitaux - détendeurs, équipements pour systèmes fixes, les prises de gaz dans chaque chambre. En effet, chaque patient gravement atteint du virus Covid-19 doit être placé sous oxygène. Ainsi, en tant qu'acteur majeur, Rotarex joue un rôle primordial dans la lutte contre le COVID-19 en faisant en sorte que les patients et les hôpitaux aient accès au matériel nécessaire.

### Une demande globale en hausse

Rotarex fait face à une demande croissante au niveau mondial. Dès le début de la crise sanitaire en décembre

2019, les commandes en provenance d'Asie suivies de celles de l'ensemble de l'Europe et des États-Unis ont provoqué une accélération de production impressionnante. L'entreprise est par ailleurs actuellement en étroite collaboration avec les Nations Unies pour se préparer à la livraison de ses produits en Afrique, qui commence à être touchée par le coronavirus. Conséquemment, la capacité de production a été abruptement doublée.

Étant donné que les équipements médicaux et les vannes produits par Rotarex sont considérés comme médicaments, un grand nombre de règles ont dû être adoptées et respectées. Afin d'assurer que le virus ne soit pas véhiculé par les produits et de garantir la qualité et la sécurité de ceux-ci, un système de décontamination des produits et l'envoi de rapports hebdomadaires aux états et clients ont été mis en place.

### Garantir la sécurité des salariés

Rotarex place au cœur de ses priorités la santé et la sécurité de son personnel. Un grand nombre de mesures ont été prises dans cette optique : les rassemblements des salariés sont limités au minimum, le port de masques / gants / blouses imposés, la mise à disposition de gel hydroalcoolique, la possibilité de faire du télétravail ainsi que l'adaptation des lignes de production afin de garantir la distanciation entre les opérateurs.

Rotarex se dit fier et reconnaissant de l'engagement de son personnel qui est bien conscient de l'importance de la production de produits vitaux dans cette lutte présente contre le COVID-19. Face à l'urgence sanitaire, l'entreprise contribue également en faisant don de certains équipements médicaux et en fabriquant grâce à l'emploi de ses imprimantes 3D des visières de protection, destinés aux acteurs locaux.

Rotarex voit cette crise sans précédent comme un apprentissage sur beaucoup de choses. En d'autres mots, il s'agit pour l'entreprise d'une situation à partir de laquelle un bon nombre de leçons peuvent être tirées. Aujourd'hui, l'après-crise n'est pas encore dans la ligne de mire pour Rotarex. Pour le moment, il est primordial pour l'entreprise de continuer de jouer un rôle premier dans les initiatives de lutte contre le coronavirus et de satisfaire la demande de ses clients, tout en garantissant la sécurité de tous.

Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL*

*dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**ROTAREX**



## *Panelux : sa responsabilité sociale et civile en période de pandémie*

En ces temps turbulents, le coronavirus bouleverse l'activité du groupe familial Panelux S.A.. Voici un état des lieux additionnel du secteur alimentaire au Luxembourg, illustré cette fois-ci par la production de produits boulangers et pâtisseries.

### **Une histoire familiale**

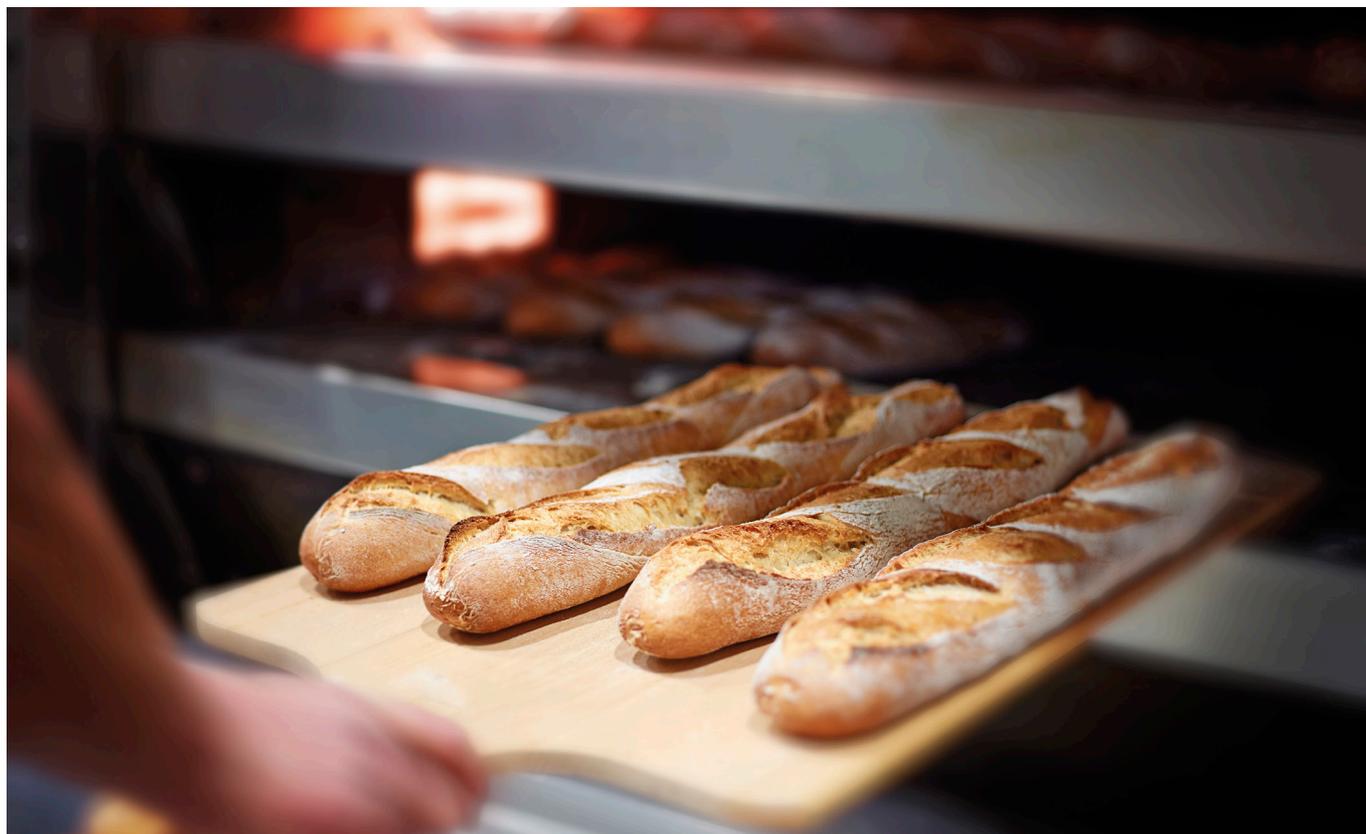
Comment parler de Panelux sans évoquer Fischer ? Ce duo représente les deux principaux acteurs luxembourgeois du marché boulangerie-pâtisserie, étroitement liés de par leur histoire. Aujourd'hui séparés en deux entités, ils mènent tout de même une relation indissociable. Panelux se consacre à la production, alors que la Boulangerie Fischer est dédiée à la vente avec plus de 60 magasins.

Depuis 1965, Panelux se spécialise dans la production d'une palette diversifiée de pains, pâtisseries et viennoiseries. Son activité se compose en deux grands volets : d'une part, la production régionale de produits frais, et d'autre part, la fabrication de produits surgelés à destina-

tion d'un marché d'exportation international. Renommée comme l'une des entreprises les plus modernes d'Europe dans son domaine d'activité, le leitmotiv de Panelux se résume par « une productivité élevée, tout en gardant une fabrication artisanale et un savoir-faire traditionnel » soulignent les CEO de Panelux S.A., Patrick Muller et Manou Emringer. Un équipement de pointe demeure l'un des atouts précieux de l'entreprise, sans oublier l'expérience et les compétences d'un personnel animé par le sens du service au quotidien, veillant en toute circonstance à faire preuve de professionnalisme.

### **Les adaptations requises**

En cette période de pandémie, Panelux met l'accent sur sa responsabilité sociale et civile. Soucieuse de la santé de ses 500 employés résidents et non-résidents au Luxembourg, l'entreprise adapte son travail quotidien en respectant les mesures décidées par le gouvernement et en renforçant la protection de ses collaborateurs, prestataires et clients. En conséquence, une réduction des équipes ainsi



que des mesures de distanciation entre les employés ont été mises en place dans la production. Dans la mesure du possible, l'entreprise encourage fortement le télétravail. Jusqu'à présent, les personnes en congé pour raisons familiales, maladie et chômage partiel représentent plus de 40% de l'effectif, avec de fortes fluctuations d'une semaine à l'autre. De plus, les interactions ont été réduites au strict nécessaire entre les différents services au sein de l'entreprise. Pour Patrick Muller et Manou Emringer, « C'est un ensemble d'actes engagés et responsables qui nous permettent de limiter la propagation du Coronavirus et de répondre présents, aujourd'hui et demain, pour nos clients ». Si la société gère, au jour le jour, les circonstances actuelles, elle élabore également d'ores et déjà une stratégie de sortie de crise pour anticiper et répondre au mieux à la reprise économique.

### Le pain, l'aliment roi de notre quotidien

En termes de capacité de production, Panelux adapte sa sélection de produits en fonction de la demande et des besoins. À la suite des fermetures totales ou partielles de nombreux clients – écoles, restaurateurs, entreprises – la gamme pâtisserie et traiteur est en forte baisse d'activité, avec environ 75% du volume produit en moins. L'entreprise constate cependant que, dans cette situation exceptionnelle, le consommateur est en attente de son pain quotidien. Cet aliment de base implique donc une hausse de production de 10% à ce jour. Les tartines su-

crées comme salées semblent faire l'unanimité auprès des foyers luxembourgeois.

Le service de pains frais garanti 7 jours sur 7 évoque la motivation et la disponibilité de ses collaborateurs, qui ont à cœur d'assurer une production répondant aux besoins de la population. Malgré cette situation inédite liée au coronavirus, la fête de Pâques est à nos portes. Et le personnel de Panelux répond, là aussi, présent pour que chaque famille puisse fêter l'événement et lancer la chasse aux œufs, que ce soit dans son appartement ou dans son jardin.

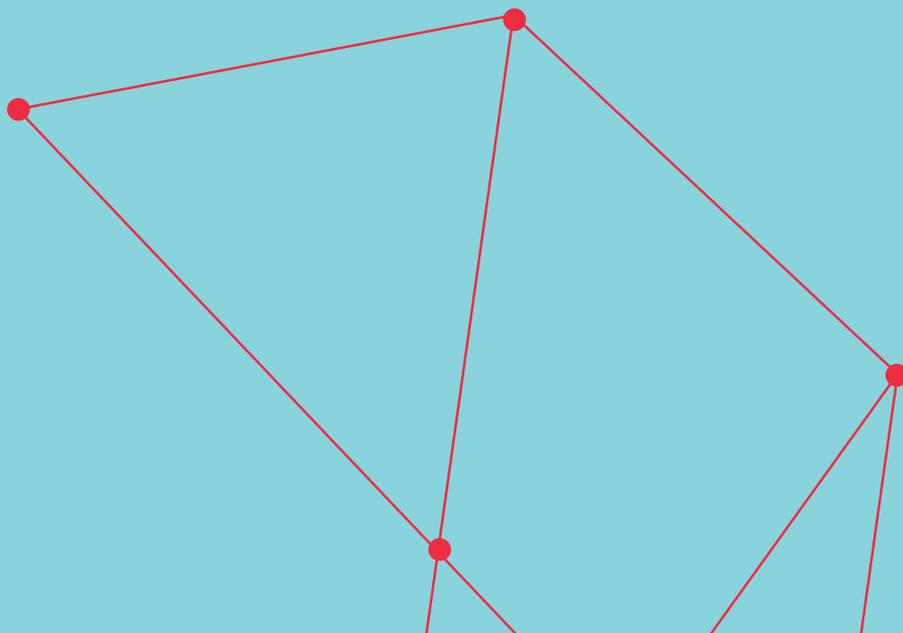
Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL  
dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**PANELUX**



## Collecte de déchets : un dévouement au quotidien

Des défis de taille sont à relever pour le secteur de l'assainissement face à la crise sanitaire liée au coronavirus. La FLEA - Fédération Luxembourgeoise des Entreprises de l'Assainissement prend la parole sur un sujet qui nous concerne tous au quotidien.

La FLEA représente à ce jour la quasi-totalité des entreprises privées actives dans la collecte, le tri et le recyclage de tous types de déchets. Fondée en 1986, sa mission consiste à défendre et à sauvegarder les intérêts professionnels de ses membres liés directement ou indirectement à l'assainissement et aux déchets. A cette fin, l'association entretient des relations étroites avec toute institution vouée au développement de l'assainissement de déchets, notamment avec l'administration de l'environnement.

Actualité oblige, les entreprises de l'assainissement doivent s'adapter à la situation et s'organiser afin d'assurer les activités de ramassage de déchets.

**Priorité aux ordures ménagères et aux déchets infectieux**

En effet, l'enlèvement et la gestion de déchets ont été décrétés dans le règlement grand-ducal du 18 mars 2020 comme « activités essentielles ». Les différents membres de la FLEA, dont quelques-uns se sont vus dans l'obligation d'une fermeture temporaire pour manque de personnel, assurent toujours à 100% la collecte des déchets municipaux et des déchets infectieux tout en s'adaptant aux nouvelles mesures.

D'un côté, en ce qui concerne les déchets collectés auprès de l'artisanat, de l'industrie et des commerces, une forte baisse se fait ressentir à la suite de maintes suspensions d'activités, qui peuvent être estimées à environ 90%. Les activités de nettoyage industriel ont également connu une baisse drastique d'environ 50%.

D'un autre côté, la collecte des déchets infectieux connaît une augmentation de l'ordre de 40% avec tous les problèmes logistiques que cela induit.

**Avec le virus, une liste de problèmes spécifiques s'identifie auprès des membres de la FLEA**



En premier lieu, la question de l'augmentation importante des coûts se pose au sein des entreprises concernées par la collecte des déchets municipaux ménagers. Sur le terrain, les tensions sont palpables. La désinfection des camions est nécessaire. La distanciation entre les salariés nécessite une réorganisation des équipes. L'absentéisme grandit. Des adaptations qui engendrent forcément des surcoûts, des temps de collecte plus longs, des moyens supplémentaires dont les membres ignorent encore qui en prendra la responsabilité.

Bien que sensible aux marques de sympathie et de remerciement de la population, le personnel travaille dans un climat de crainte et d'insécurité permanents.

S'ajoutent à ces problématiques, toutes sortes de challenges auxquels sont confrontés l'ensemble des secteurs au Grand-Duché de Luxembourg.

Les échéances légales – exemplairement illustrées dans le cas du secteur d'assainissement par la possibilité d'étendre les validités des contrôles techniques des vé-

hicules, par les permis poids lourd des chauffeurs ou encore par les formations continues obligatoires – peuvent considérablement influencer les activités du secteur.

La pénurie des masques, primordiaux à la sécurité des employés, laisse par ailleurs un point d'interrogation sur les visages des membres.

Face à ces questionnements, la fédération a fait appel au Ministère de l'environnement en leur remettant des recommandations à considérer pour le développement futur de l'activité du secteur en temps de crise. Premièrement, dans le secteur d'assainissement, 80% des postes sont occupés par des frontaliers venant de Belgique, de France et d'Allemagne, d'où la nécessité d'assurer une liberté de déplacement du personnel de collecte. Ensuite, en matière de frontières, la FLEA souligne l'importance du maintien des transferts transfrontaliers de déchets, en particulier des déchets infectieux. Finalement, le secteur souhaite voir la mise en place d'informations définissant quelles activités sont à ce jour autorisées, et lesquelles sont, au contraire, interdites.

Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL*

*dora.dacosta@fedil.lu*

**JEAN-MARC ZAHLEN**

*Conseiller énergie et environnement auprès de la FEDIL*

*jean-marc.zahlen@fedil.lu*

## Le réseau POST reste stable

Dans le contexte de la situation actuelle engendrée par l'arrivée du coronavirus, le groupe POST Luxembourg est en pleine ligne de mire. Active dans trois principaux secteurs d'activité à savoir les services financiers, la télécom/ICT ainsi que la poste et la logistique, l'entreprise est pleinement consciente de ses missions au service de la population et de l'économie.

Les activités du groupe ont d'ailleurs été reconnues comme « activités essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays » par le « Règlement Grand-Ducal du 18 mars 2020 portant introduction d'une série de mesures dans le cadre de la lutte contre le Covid-19 ». C'est pourquoi, « assurer la protection des collaborateurs, clients et partenaires ainsi que la continuité des services et des opérations » sont au cœur des priorités du groupe.

POST indique sur son site internet disposer « pour ce genre de situation notamment d'un « Plan de lutte contre la pandémie » qui définit des mesures progressives à implémenter pour mitiger l'impact sur ses collaborateurs, ses infrastructures, services et opérations. Ce plan vise deux objectifs :

- Protéger ses collaborateurs en réduisant le risque d'infection sur le lieu du travail et par conséquent limiter la propagation de l'infection au sein de ses effectifs;
- Préserver le fonctionnement de l'entreprise en maintenant au mieux ses infrastructures tout en assurant une continuité de ses activités principales. »

L'entreprise a dès lors mis en place un certain nombre de mesures notamment la séparation et la délocalisation de certaines équipes sur différents sites à travers le pays ou encore le travail à distance pour les fonctions qui le permettent.

L'entreprise a également adapté ses services et ses opérations pour faire face à la situation actuelle, et ce, tant pour les clients privés que les clients professionnels.

Afin d'assurer la continuité des services dans des conditions optimales et de préserver au mieux la santé des clients et des collaborateurs, POST a adapté temporairement l'ensemble de son réseau de vente. Un certain nombre de bureaux de poste et de shops Telecom ont été

fermés temporairement et les horaires d'ouverture revus avec une fermeture complète le samedi. De plus, l'entreprise encourage ses clients à limiter leurs déplacements dans les points de vente en rappelant qu'une grande partie des services sont disponibles en ligne ou à distance comme la souscription d'abonnements mobiles (avec ou sans smartphone), de téléphonie fixe, Internet et TV ou encore la gestion complète du compte courant et cartes bancaires POST.

L'entreprise indique faire face à une forte hausse du volume de colis avec quelques 125.000 colis par semaine ce qui « est comparable à la période des fêtes de fin d'année ». Pour répondre à cette demande, elle mobilise non seulement les livreurs de sa filiale Michel Greco et ses facteurs mais procède également à une réaffectation du personnel qui se porte volontaire pour apporter son soutien à cette activité. La procédure de remise des colis a été revue afin de limiter le déplacement des clients vers les points de retraits POST.

C'est également POST Luxembourg qui assure toute la logistique des commandes passées sur le site corona.letzshop.lu, service proposant des produits de première nécessité aux personnes âgées et vulnérables, qui a enregistré plus de 1.000 commandes en 5 jours.

Par ailleurs, l'entreprise a constaté durant les deux premières semaines de la crise une forte augmentation du trafic tous services confondus. Le 19 mars, POST précisait que « Tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile, le nombre d'appels a augmenté de plus de 80% tandis que le trafic SMS a augmenté de 20% ». Le trafic Internet a également augmenté mais de manière plus modérée, « environ 30% en raison du nombre important de personnes ayant recours au télétravail et de l'utilisation accrue des réseaux sociaux et des services de streaming ». Cette tendance à la hausse s'est interrompue au cours des deux semaines qui ont suivi avec au 3 avril une hausse plus modérée par rapport à la normale.

Afin de garantir la meilleure qualité de service dans ce contexte, POST s'est dotée d'infrastructures techniques telles que le réseau de communications et les centres de données redondants qui reposent sur des architectures multi-sites.

De plus, comme la FEDIL l'a également souligné dans certaines communications, les cyber-attaques telles que les ransomwares ou de type DDOS sont en augmentation. POST mobilise ses spécialistes pour monitorer les réseaux et intervenir au besoin. « POST recommande une vigilance accrue à tous ses clients particuliers et propose un accompagnement aux clients professionnels par son service CyberForce. »

En outre, POST communique auprès de ses usagers et met tout en œuvre pour que ces derniers puissent continuer à recevoir leur journal, leur courrier et colis, utiliser Internet, regarder la télévision, téléphoner et réaliser leurs transactions financières.

Claude Strasser, Directeur général de POST Luxembourg : « La crise autour du COVID-19 requiert des efforts extraordinaires pour continuer à assurer tous nos services. Le travail qui est assuré dans chaque métier POST face à cette crise est exemplaire. C'est le résultat de l'engagement et du dévouement de chaque collaborateur avec un objectif commun : assurer les services essentiels à la population et aux entreprises. »

POST prend donc les décisions adéquates après une évaluation concrète de la situation actuelle. C'est grâce à l'effort collectif de chacun de ses collaborateurs que POST réussit à répondre aux conséquences engendrées par la pandémie.

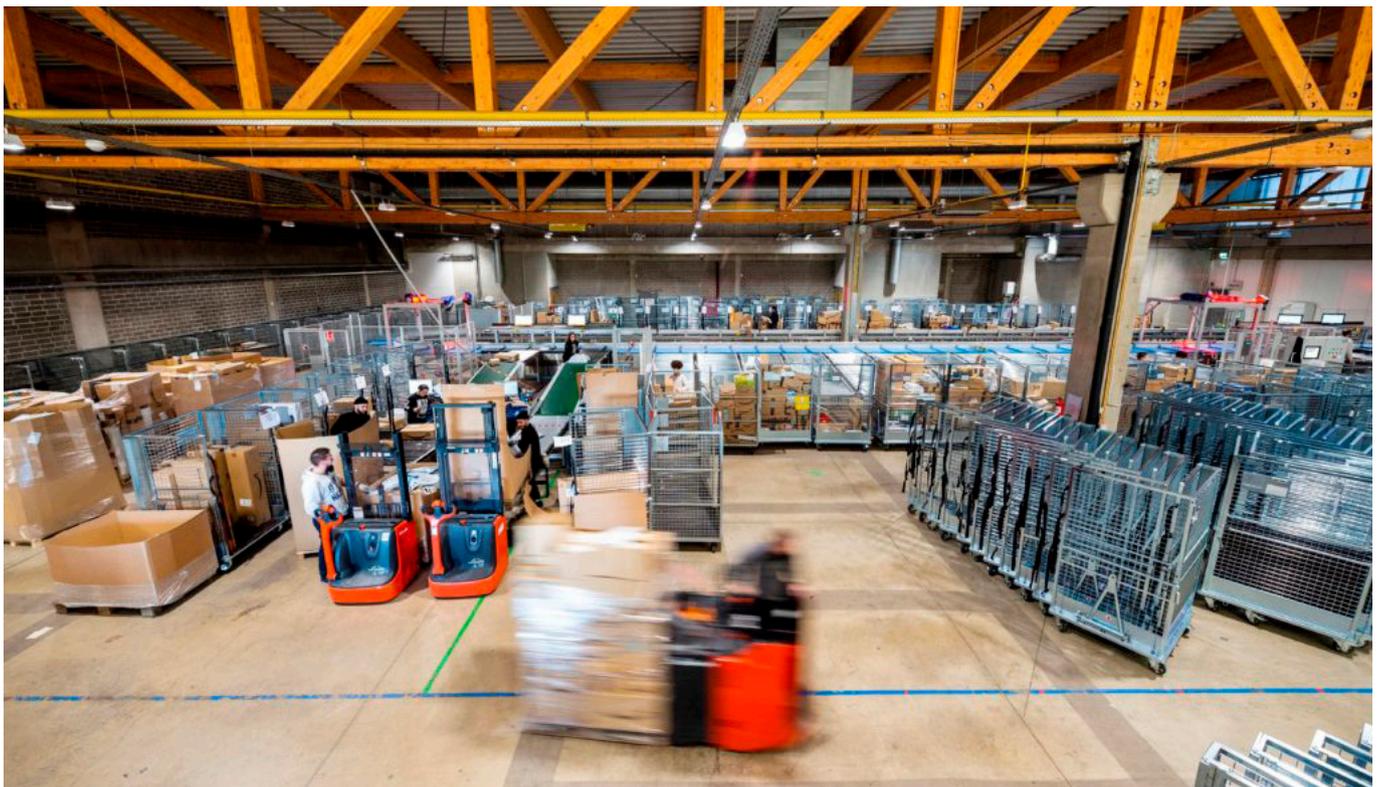
Article :

**CÉLINE TARRAUBE**

*Conseillère digitalisation et innovation auprès de la FEDIL  
celine.tarraube@fedil.lu*

Photo :

**POST LUXEMBOURG**



## Tout d'une seule main !

Qu'est-ce qui fait la force de Dussmann Luxembourg ? Leur credo « Tout d'une seule main » l'illustre bien ! Établie au Grand-Duché du Luxembourg depuis 1978 et comptant près de 4.300 salariés, l'entreprise est active dans les domaines du gardiennage, du catering, de la blanchisserie et du nettoyage et entretien de bâtiments. La crise du coronavirus a impacté chacune de ces branches de façon différente, nécessitant une gestion d'entreprise flexible, au jour le jour.

### Des défis variant d'un domaine à l'autre

Dussmann Luxembourg constate une baisse d'activité d'environ 40 à 60% dans toutes ses branches, quoique 0% dans le domaine du gardiennage. Cependant, celle du catering est probablement la plus impactée. En effet, toutes écoles étant fermées, les repas scolaires mais aussi la restauration, normalement proposée par certaines entreprises et autres établissements professionnels, tombent à l'eau. En tant que plus grande blanchisserie industrielle au Luxembourg, Dussmann Lavador, située à Bissen, connaît tant une baisse d'activité suite à la fermeture de l'hôtellerie, qu'une hausse de la demande de lavage du linge et des vêtements de travail pour les hôpitaux, les CIPA et les nouveaux centres de soin.

Le service de nettoyage et d'entretien a également pris un coup. Si les demandes de désinfection persistent, l'entretien quotidien n'est plus demandé pour l'instant. Et pour cause - l'aéroport, les banques et plusieurs entreprises sont fermées ou partiellement/ peu occupées. Cependant, le besoin est élevé là où il est essentiel, comme par exemple dans les maisons de soins ou encore dans les cliniques/hôpitaux, surfaces commerciales et sociétés de première nécessité.

Dès le début de la crise COVID-19, l'entreprise a veillé à la mise en place et au respect des mesures de protection des salariés. Le service achat fait tout son possible pour garder un stock de matériel de protection rempli bien que la tâche ne soit pas facile en ces temps où chacun se bat pour avoir des gants et des masques.

### Un système de roulement en interne

Face à la baisse de l'activité généralisée, Dussmann Luxembourg a eu recours à la mesure du chômage partiel sauf dans Dussmann Security et a mis en place un sys-

tème de roulement en interne qui prévoit d'affecter les salariés qui se trouvent en chômage partiel ou qui sont en congé pour raisons familiales, là où le besoin se matérialise. Pour l'instant, cette solution est suffisante pour permettre à l'entreprise de continuer à assurer ses activités. Tun Di Bari, Head of Administration, Legal & HR chez Dussmann Luxembourg, salue « le sentiment de solidarité et de responsabilité des tous les salariés présents sur le terrain. » Il se dit aussi satisfait des mesures d'aides financières et fiscales octroyées aux entreprises par le gouvernement.

Concernant l'après-crise, Tun Di Bari précise : « Pour le moment, nous sommes heureux que les activités soient encore en cours. Nous espérons que tous nos clients s'en sortent bien et que nous pourrions continuer à collaborer. Ça ne sera pas facile car chacun devra d'abord retrouver ses repères. »

Article :

**SOPHIE MACRI**

Responsable communication à la **FEDIL**  
sophie.macri@fedil.lu

Photo :

**DUSSMANN LUXEMBOURG**



Tun Di Bari, Head of Administration,  
Legal & HR chez Dussman Luxembourg

## Accumalux : À l'encontre d'une pénurie

Les jours se suivent mais ne se ressemblent pas. Caractérisée par un daily business à la base plutôt variable et imprévisible, l'arrivée du virus COVID-19 n'a fait qu'accroître ce phénomène au sein de l'entreprise Accumalux.

En 1906, la Poudrerie de Luxembourg voit le jour. Elle produit alors des explosifs pour le secteur civil. 70 ans plus tard, l'entreprise se diversifie en créant Accumalux Group. Désormais, son attention se porte sur le développement et la fabrication de solutions de moulages par injection plastique. Son activité se laisse traduire par la production de bacs, de couvercles et d'accessoires de batteries de démarrage, de traction et stationnaires.

Les usines de production, situées au Luxembourg, en République Tchèque, en Bulgarie et en Russie, fournissent 30 millions d'ensembles de batteries par an. Un chiffre réparti sur des clients en provenance de plus de 30 pays. Sur l'ensemble des sites, Accumalux occupe 400 employés, dont 170 au Luxembourg.

En conséquence de l'évolution de l'épidémie Covid-19, le gouvernement a pris la décision de garder toutes industries fonctionnelles qui se trouvent au début de diverses

chaînes d'activités essentielles due aux commandes que ces industries se doivent d'honorer en amont. Accumalux a été classé en tant qu'« entreprise essentielle » et garde ainsi une partie de ses lignes de production actives pendant la crise du coronavirus.

Vu le grand nombre de fabricants de voitures qui se sont trouvés forcés à complètement arrêter leur production, les clients d'Accumalux, donc les fabricants de batteries de démarrage ont en conséquence fortement réduit, voire fermé leurs usines pour une période indéfinie. En revanche, la demande des fabricants de batteries de traction et surtout de batteries stationnaires augmente actuellement même si elles ne compensent de loin les pertes du secteur automobile. « Ces types de batteries sont absolument nécessaires au maintien des activités essentielles, au Grand-Duché de Luxembourg comme à l'international », communique Raymond Ackermann, Sales & Purchasing Director du groupe Accumalux.

### Une contribution essentielle allant dans l'intérêt général

Raymond Ackermann précise que « même si aujourd'hui nos métiers sont dans l'ombre des gyrophares, ils sont



très utiles à la société ». En effet, en ces temps turbulents, prenons l'exemple des supermarchés qui nécessitent plus que jamais des chariots élévateurs alimentés par des batteries de traction pour un transbordement de marchandises efficace. Pour aller plus loin, pensons aux batteries stationnaires indispensables dans les data centers pour l'informatique, la téléphonie, les hôpitaux et ainsi de suite. Et bien sûr, à ne pas oublier sont les batteries fondamentales à l'utilisation par exemple des véhicules d'ambulances, de police ou du personnel soignant.

Face à la crise sanitaire actuelle, Accumalux s'engage à suivre scrupuleusement toutes les consignes du gouvernement et s'adapte au niveau des précautions à prendre pour la protection des employés. Aujourd'hui, 65% des employés administratifs de l'entreprise ont opté pour la solution du télétravail.

Le groupe industriel a mis en place un système de roulement afin d'éviter qu'un trop grand nombre d'employés soient sur place en même temps au sein du siège. Plusieurs dizaines de congés pour raisons familiales ont été

accordés. L'entreprise a également déjà fait appel au chômage partiel. Ayant 80% de frontaliers au sein de ses équipes, Raymond Ackermann salue particulièrement les efforts du gouvernement en matière d'organisation concernant les frontières.

Une solidarité d'équipe importante se fait ressentir dans le discours de Raymond Ackermann qui, à travers la participation des frais de déplacement des travailleurs présents et d'une prime de compensation et d'encouragement, motive ses équipes dans cette période complexe.

En ce qui concerne la préparation de l'après-crise du coronavirus, l'entreprise s'applique à garder un contact régulier avec ses clients. Malheureusement déjà un des grands clients a dû se mettre en cessation de paiements. Elle suit de près le marché du secteur automobile et s'informe sur les mesures prises par les différents gouvernements aux quatre coins du monde. L'entreprise multiplie ses efforts dans la recherche, l'innovation et la technologie afin d'avoir un pas d'avance sur la concurrence à l'étranger une fois la crise passée.

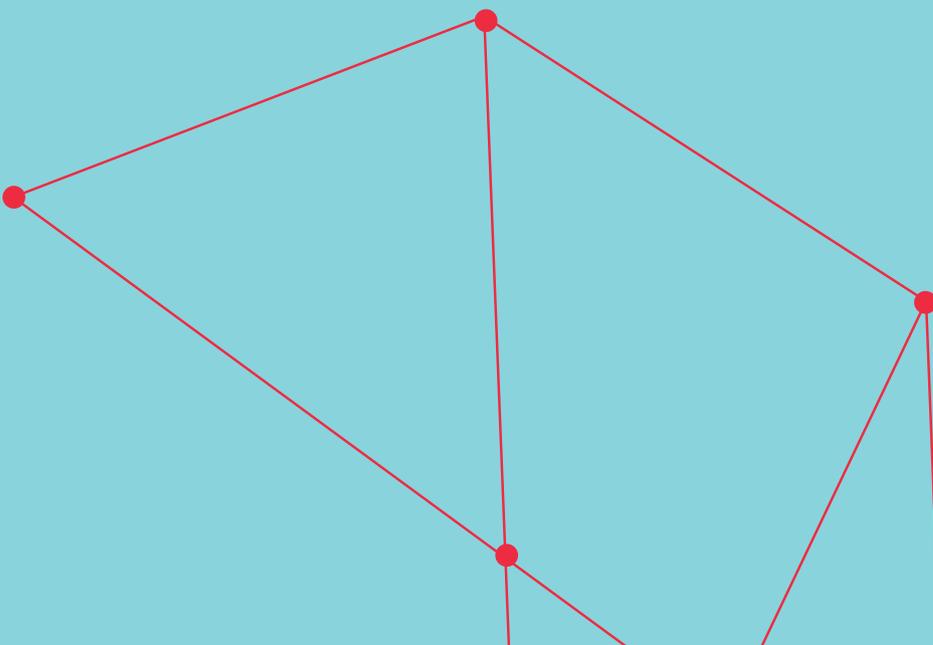
Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL  
dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**ACCUMALUX S.A.**



## Creos : Au sein de la crise Covid-19

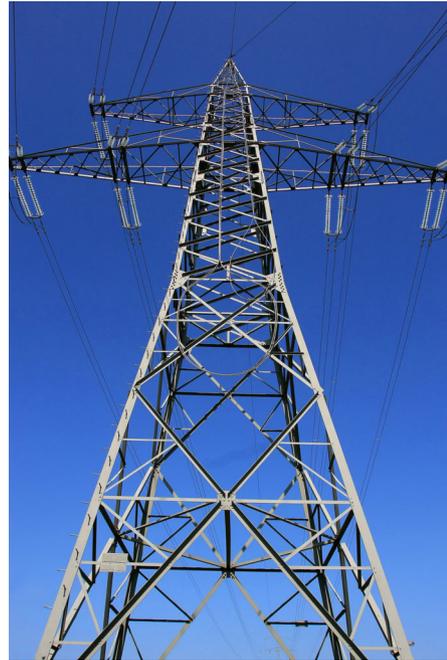
Creos est gestionnaire de réseaux d'électricité et de gaz naturel au Luxembourg. Sa mission consiste à assurer de façon fiable, et à des tarifs transparents et compétitifs, le transport et la distribution d'énergie sur ses réseaux d'électricité et de gaz naturel au Grand-Duché. Celle-ci est exécutée de manière égale envers tous les fournisseurs et dans le respect de ses obligations de service public et de protection de l'environnement.

Creos compte aujourd'hui 780 collaborateurs, exploite plus de 10.000 km de lignes électriques et plus de 2.100 km de conduites de gaz. Fin 2019, le bilan de Creos s'élève à près de 1,1 Mia €, les investissements atteignent 147 Mio € et le chiffre d'affaires 270 Mio €. Creos dispose notamment de trois centres opérationnels régionaux, pour le Sud, le Centre et le Nord, ainsi que d'un centre de contrôle des réseaux, d'un département « comptages » et d'un centre administratif.

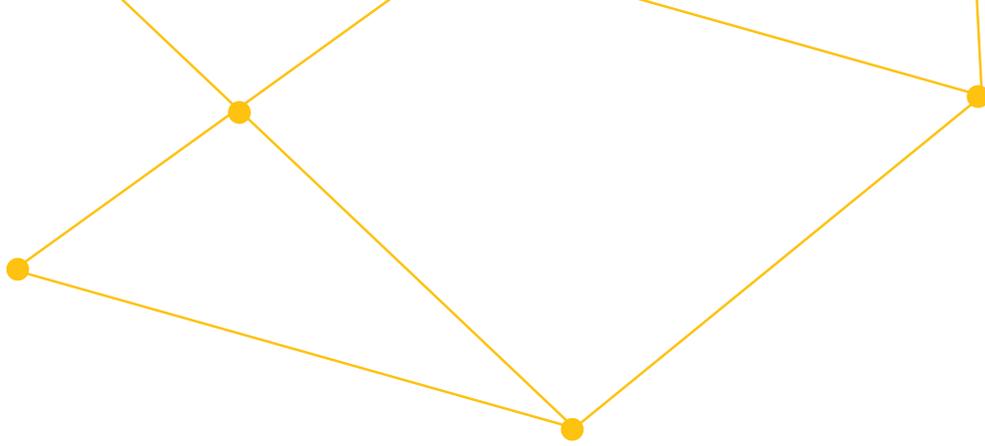
Donnant suite à la déclaration de l'état de crise par le gouvernement, Creos a réduit ses activités à l'essentiel. Tous les travaux exécutés sur la voirie et en zones publiques, de même que tous raccordements d'immeubles et opérations sur compteurs chez les clients ont été arrêtés le vendredi 20 mars, sauf urgences, dépannages et télé-lectures.

Néanmoins, les équipes de Creos mettent tout en oeuvre afin de continuer de garantir la sécurité de l'approvisionnement en électricité et en gaz naturel sur tout le territoire. Contrairement à des situations de catastrophes naturelles, les infrastructures énergétiques en soi ne sont pas exposées à un risque accru en ce moment.

Outre la continuité de la fourniture d'énergie et la parfaite assurance des opérations essentielles et vitales, la protection des clients et la sécurité des collaborateurs en service aux permanences restent les priorités de l'entreprise. Face à « Covid-19 », la bonne santé et la disponibilité des ressources humaines requièrent le plus d'attention.



« En tant qu'opérateur d'infrastructure critique et de fournisseur de services essentiels, Creos a élaboré un Business Continuity Plan spécifique pour le cas d'une crise pandémique en vue de garantir la sécurité d'approvisionnement en électricité et en gaz naturel », explique Carlo Bartocci, Head of Grid Operations. « Le point névralgique est bien sûr le Dispatching – notre centre de contrôle des réseaux – dont les tâches ne peuvent pas être assurées par « télétravail », pour d'évidentes raisons de sécurité informatique. Le but de ce BCP est donc d'organiser le fonctionnement du Dispatching de manière à réduire autant que faire se peut l'exposition des dispatcheurs à tout risque de contamination. »



Au niveau de l'organisation des équipes des centres d'exploitation, seuls les travaux et chantiers urgents et essentiels au bon fonctionnement des réseaux ainsi que les interventions de dépannage 24/7 restent garantis. Quelque 250 collaborateurs ont été placés en arrêt de travail et se tiennent à disposition de l'entreprise en cas de besoin. Soulignons que Creos est en contact permanent avec la cellule de crise du gouvernement et se tient prête à répondre à toute demande émanant du Haut-Commissariat à la Protection Nationale.

La direction de Creos, les équipes administratives et les services IT travaillent presque exclusivement à partir de leurs domiciles au moyen d'un accès intégral et sécurisé sur les fichiers. Seulement certaines tâches, comme les projets d'investissements qui comportent le concours d'un grand nombre d'intervenants externes, sont mis en veille ou en attente.

Plus particulièrement, les services d'accueil et de suivi des clients sont assurés en continuité suivant des modalités adaptées, alors qu'il convient de rappeler qu'une majorité d'interventions chez les clients, comme les raccordements et branchements ou encore les échanges de compteurs, ne sont plus exécutées pendant toute la durée de la crise pandémique.

Concernant la consommation d'électricité au niveau national, Creos constate depuis la crise du Covid-19 une demande en baisse sur les réseaux de plus ou moins 20% due à un ralentissement des activités économiques. Cette tendance pourrait se prononcer davantage en raison notamment de la réduction du transport ferroviaire et de l'arrêt annoncé de certaines usines et sites de production.

Article :  
**CREOS COMMUNICATION**

Photo :  
**PHILIPPE HURLIN**

---



## Les PSF de support : Garants de la confidentialité et de la sécurité de l'information

L'arrivée du coronavirus a vu le secteur des Professionnels du Secteur Financier de Support (PFS de support), tel que défini dans la loi du 5 avril 1993, comme beaucoup d'autres, fortement impacté par la situation. Le secteur a dû s'adapter et faire preuve de résilience tout en respectant les contraintes réglementaires imposées par le régulateur – la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Dans ce contexte, les PSF de support ont été invités à suivre les recommandations mises en place par la CSSF, publiées dans le « Frequently Asked Questions » (FAQ) sur son site internet dès le 3 mars. Elles comportent, entre autres, les conditions de sécurité minimales recommandées pour les accès à distance mis en place pour répondre à la situation exceptionnelle créée par le COVID-19 et privilégient le travail à partir du domicile dans le cadre du plan de continuité des activités sous réserve de conditions de sécurité informatique satisfaisantes tel que précisé dans la mise à jour du FAQ du 18 mars.

La majorité des PSF de support n'ont pas attendu les recommandations de la CSSF et ont, dès le début de la crise, déployé leur « Plan de Continuité des Activités » (« Business Continuity Plan » ; BCP), après notification à la CSSF. En effet, cela fait partie intégrante de l'ADN des PSF de support d'assurer la continuité des services et des opérations notamment des fonctions critiques pour les clients et d'être en mesure de prester les services à distance lorsque cela est autorisé par le client. En effet, au travers de leur agrément, ces professionnels sous-traitent pour les acteurs de la place financière luxembourgeoise, des activités et des opérations, pour certaines essentielles, telles que le fonctionnement, la mise en place et la maintenance de systèmes informatiques et de communications, le traitement informatique ou le transfert des données stockées dans le dispositif informatique, la dématérialisation et la conservation de documents numériques.

Les PSF de support ont tout mis en œuvre et pris des mesures adaptées afin d'assurer cette continuité, au travers, notamment du travail à distance. Ils ont donc limité la présence physique chez les clients au strict minimum et réalisent les interventions physiques de maintenance ou autre, au cas par cas en fonction des besoins des clients. Néanmoins, les PSF de support se sont retrouvés confron-

tés à plusieurs situations. Dans certains cas, les établissements financiers n'ont pas été en mesure de fournir des accès à distance permettant ainsi la prestation des services à distance. Dans d'autres cas, les établissements financiers ne disposent pas d'une infrastructure suffisante pour supporter l'accès à distance et de leurs propres collaborateurs et des PSF, obligeant certains de ces derniers à mettre leur personnel en arrêt par le recours au chômage partiel, mesure proposée par le gouvernement luxembourgeois.

En date du 22 mars, la CSSF a d'ailleurs conseillé aux entités surveillées de revoir immédiatement leur organisation actuelle afin de répondre aux recommandations formulées.

De plus, la crainte des établissements financiers de voir leurs services interrompus s'est révélée importante dans le contexte du COVID-19. C'est pourquoi, les PSF de support ont également eu pour rôle de rassurer leurs clients et de les informer régulièrement des mesures prises au travers d'une communication structurée.

En ce qui concerne la gestion du personnel, le secteur des PSF de support a été confronté aux mêmes problématiques que les autres, à savoir, la question de la fiscalité des frontaliers, les congés pour raisons familiales extraordinaires ou encore les congés légaux. Au vu des clients qui modifient leur stratégie de gestion de crise régulièrement, cette gestion se fait pour certains au jour le jour.

Le secteur des PSF de support doit donc jongler entre les recommandations de la CSSF au regard de la situation engendrée par le COVID-19, les préoccupations de leurs clients concernés par la continuité de services à prester dans le cadre de l'agrément PSF de support et la gestion de leurs ressources humaines, ceci afin de limiter les pertes financières dans la mesure du possible. Il est clair que le secteur des PSF de support, comme beaucoup d'autres, ne ressortira pas indemne de cette crise.

Article :

**CÉLINE TARRAUBE**

*Conseillère digitalisation et innovation auprès de la FEDIL*  
[celine.tarraube@fedil.lu](mailto:celine.tarraube@fedil.lu)

## Cobolux et son rôle essentiel au Luxembourg

Des rayons de viande vides dans les surfaces commerciales ? Nous avons tous en ces temps de pandémie été directement confrontés à ces scènes inquiétantes. Cobolux, l'abattoir de Wecker nous offre un aperçu derrière les coulisses de la ligne de production alimentaire.

Cobolux excelle depuis plus de 70 ans avec expérience et qualité dans ses activités d'abattage et de transformation et fabrication de produits de viande. L'entreprise luxembourgeoise compte parmi sa clientèle des boucheries de renom dans le pays et dans la Grande Région. Un répertoire de supermarchés, de nombreux acteurs du secteur Horeca, ainsi que plusieurs collectivités profitent également de leur service et know-how.

Du moins avant l'annonce des nouvelles mesures du gouvernement, le 15 mars 2020, ayant pour but de freiner le développement exponentiel de la pandémie de coronavirus. Un impact profond pour le secteur Horeca.

Les mesures ont l'effet d'une douche froide pour la société : une perte d'un tiers du chiffre d'affaires global et une baisse de 20% des capacités de production se font directement ressentir.

### Des clients paniqués et des rayons dévalisés

Mais la crise ne laisse pas le temps à l'entreprise de s'apitoyer sur son sort. Elle réserve au groupe un défi démesuré. Les clients paniqués envahissent les supermarchés et dévalisent les rayons. « Lors de la première semaine de crise, Cobolux a dû réagir rapidement face à la demande phénoménale de la part des supermarchés qui se trouvaient face à une activité commerciale sans précédent », affirme Paul Faltz, administrateur délégué de Cobolux. Il ajoute, « les quantités de viande livrées aux grandes surfaces ont quasiment été quadruplées. Le produit le plus convoité est le steak haché. Constatant la ruée sur les pâtes, les spaghettis bolognese semble être le plat réconfortant en cette période ».



Une situation qui a su lentement se calmer et retourner à la normale. Occupant à l'heure actuelle une équipe de 195 salariés, le groupe Cobolux avec ses 11 filiales de boucheries EMO se compose de 90% de frontaliers. Un fait important à prendre en considération, surtout lorsque le président français Emmanuel Macron a révélé le confinement de la population en France. « Notre plus grande peur pour le futur de l'entreprise était la fermeture des frontières pour nos collaborateurs » dévoile Paul Faltz. Cela aurait eu des répercussions gravissimes sur l'activité du secteur alimentaire au Luxembourg. Le manque de personnel aurait déclenché « non pas une crise sanitaire, mais une crise alimentaire », souligne-t-il.

Paul Faltz insiste sur la mobilisation exceptionnelle de ses équipes, qu'il dit optimiste et motivée. Le chômage partiel touche son équipe commerciale, composée de 5 personnes, dont la mission est le démarchage commercial sur le terrain ainsi que le personnel (7x) de deux boucheries EMO situées dans des quartiers de bureaux, qui ont dû être fermées, faute de fréquentation due au télétravail. 5 autres employés bénéficient du congé pour raisons familiales, une mesure mise en place par le gouvernement suite à la fermeture des écoles.

À ce jour, le Grand-Duché compte uniquement 2 abattoirs sur l'ensemble du pays. Le rôle de Cobolux est donc essentiel pour que les consommateurs puissent continuer à bénéficier de produits portant le label « Made in Luxembourg ».

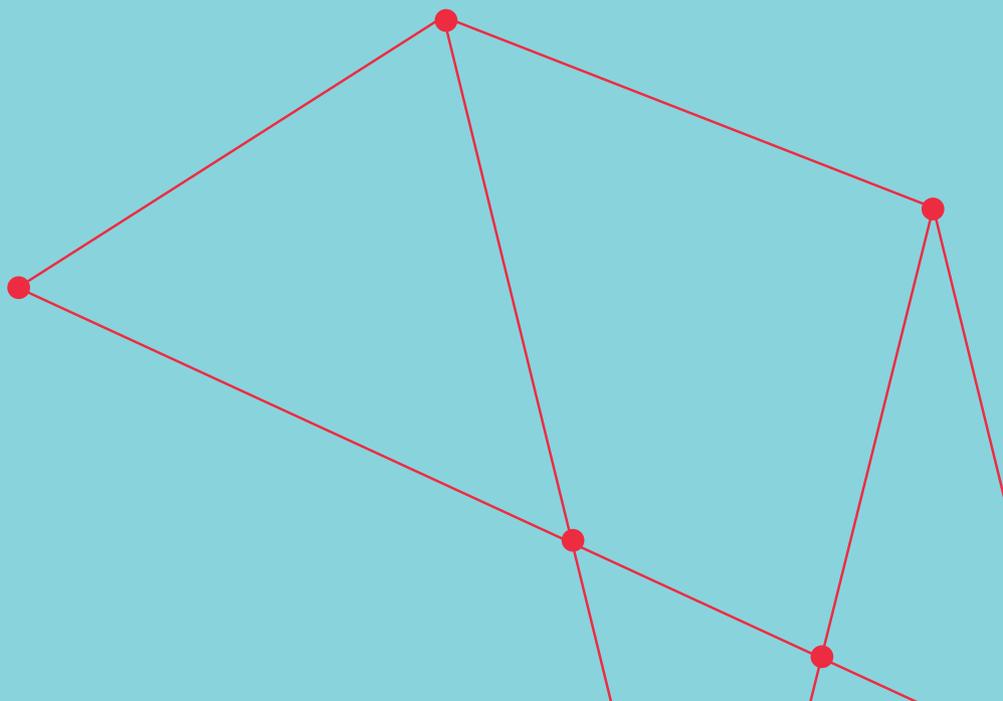
Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL  
dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**COBOLUX**



## On doit continuer à produire

Lorsque le gouvernement a commencé à prendre mesure de la gravité de la crise du coronavirus, Luxlait, coopérative agricole luxembourgeoise dont les origines remontent à 1894, était certaine d'une chose : il faut continuer à produire pour fournir les produits de base à la population.

Comptant parmi les entreprises essentielles à l'économie, Luxlait se doit de continuer à collecter les 170 millions de litres de lait par an auprès des agriculteurs luxembourgeois et de produire, d'autant plus que la frénésie d'achat, déclenchée par la crise COVID-19, a contribué à l'explosion de la demande pour les produits longue conservation comme le lait UHT ou encore le beurre.

Or, bien que la consommation dans les grandes surfaces et autres magasins de proximité semble tout doucement revenir à la normale, les stocks de lait UHT sont vides et les ennuis ne font que commencer. Suite à l'arrêt du secteur Horeca, regroupant notamment les restaurations mais aussi les grossistes, qui constituaient des partenaires importants, les équipes de Luxlait se réunissent



quotidiennement pour déterminer le niveau ainsi que le type de production adéquat. Face à la situation actuelle, le contact avec les clients se veut plus fréquent afin d'éviter au maximum une surproduction qui ne serait à terme pas consommée. Les grands formats tels que les seaux de crème de 5 litres ou encore les blocs de beurres de 25 kg restent invendus, ce qui constitue un problème pour les semaines ou mois à venir. Sans compter que la limitation des déplacements et le confinement des frontaliers français, belge, et allemand rajoute un frein supplémentaire à la consommation sur le territoire luxembourgeois.

### L'importance des circuits courts

Tous les jours, environ 25.000 vaches continuent à produire du lait. Voilà pourquoi, et surtout en ces temps de crise, il est hors de question de fermer les portes et de laisser tomber les agriculteurs ainsi que les consommateurs. « Luxlait est la seule industrie laitière au Luxembourg. Le public doit prendre conscience de l'importance d'avoir des industries dans le pays. Ces sont des crises comme celles-ci qui montrent tout l'intérêt des circuits courts. », souligne Gilles Gerard, directeur général de Luxlait. Le circuit court présente des bénéfices d'un point de vue social, éco-responsable et encourage une authentique agriculture raisonnée et de proximité. Bref, des valeurs que la coopérative agricole Luxlait incarne depuis toujours.

Afin d'être conforme et de continuer à assurer la grande qualité de ses produits, les mesures d'hygiène, exemplaires à la base et qui font déjà partie du journalier de Luxlait, ont été renforcées. Face à la déclaration de la crise du coronavirus, l'entreprise a mis en place les gestes barrières et autres protections nécessaires, formé les employés aux nouvelles mesures de protection et limité les entrées sur le site au strict minimum. Afin d'éviter tout risque, ce même niveau d'hygiène est aussi exigé des employés à leur domicile.

En termes de production, environ 280 des 330 employés Luxlait se rendent actuellement tous les jours au travail. Fier du sens de responsabilité et de la motivation du personnel, Gilles Gerard affirme qu'il est important que les gens se sentent respectés et encouragés par leur entreprise. Ainsi, Luxlait a prévu des primes pour remercier ses employés de leur solidarité vis-à-vis de l'enjeu actuel. Enfin, le directeur général rappelle qu'il faut bien évidemment remercier le secteur de la santé mais il ne faut pas oublier pour autant les autres secteurs essentiels tel que l'agroalimentaire et l'énergie..... « Ces piliers de l'économie sont indispensables au bon fonctionnement de la société. »

Article :

**SOPHIE MACRI**

*Responsable communication à la FEDIL*

*sophie.macri@fedil.lu*

Photo :

**LUXLAIT**

## *Tyvek® : une envolée de production impressionnante*

L'entreprise américaine DuPont, de son nom complet « DuPont de Nemours Luxembourg S.à r.l » augmente considérablement la production de son produit phare en raison de l'épidémie mondiale du coronavirus (Covid-19). La combinaison de sécurité Tyvek® 600 Plus est fortement sollicitée dans le secteur de la santé dans le monde entier.

Léger, élastique, indéchirable, étanche - voici les promesses tenues du textile non-tissé de fibres polyéthylène haute densité, en somme un matériel qui se veut unique : le Tyvek®. 1988, l'usine grand-ducale localisée à Contern constitue le deuxième site de production au monde, à côté de celui de Richmond aux Etats-Unis. Le grand groupe industriel produit en moyenne 200 millions de vêtements de protection en Tyvek® qui jouent un rôle essentiel dans la prise en charge des patients.

A côté de cela, DuPont dispose d'une gamme complète de vêtements de protection contre le coronavirus dans sa ligne de production. Des blouses à manches longues, des gants et des couvre-chaussures en Tychem®, allant jusqu'à des combinaisons de protection intégrales, le modèle Tychem® 2000, qui sont vêtues dans des situations à des niveaux d'exposition au virus plus élevés.

Depuis que le coronavirus s'est déclaré fin 2019 en Chine, l'augmentation de la demande pour ces produits a été significative. Elle a été plusieurs fois supérieure à la demande normale en Chine en plus de celle dans le reste du monde. Pendant la première semaine de la crise, l'entreprise a augmenté sa capacité à servir le marché chinois de plus de 30 fois sa demande industrielle habituelle.



La nécessité croissante se fait également ressentir auprès des autorités publiques, des policiers et des douaniers. De plus, DuPont continue à se coordonner et à collaborer avec des ONG, comme l'Organisation mondiale de la Santé, l'ASPR et d'autres organisations d'aide humanitaire qui cherchent à se préparer au risque potentiel du virus.

### Des machines tournant à plein régime

DuPont affirme que l'ampleur de sa demande est beaucoup plus importante que celle observée par exemple pour le virus Ebola, car la population et la géographie touchées sont bien plus importantes. L'entreprise a considérablement augmenté leur capacité de production de Tyvek® au cours des dernières semaines.

Des milliers d'employés et d'entrepreneurs de Dupont, dont 1.320 au Grand-Duché de Luxembourg, travaillent 24 heures sur 24 dans le monde entier pour une réponse rapide de la chaîne d'approvisionnement des produits vers les zones touchées.

Au Luxembourg, DuPont agit selon les directives du gouvernement, ce qui signifie que la plupart du personnel non opérationnel contribue à travers le télétravail. Comme dans d'autres entreprises, les visites sur le site luxembourgeois ont été limitées au strict minimum. Les travailleurs frontaliers peuvent se rendre sur le site avec un permis spécial, confirmant à quel point leur travail se veut essentiel pour lutter contre l'épidémie du coronavirus.

DuPont est déterminé à apporter son soutien aux employés du secteur de la santé du monde entier, dans l'exercice de leurs tâches difficiles, en leur fournissant le matériel de protection adéquat. L'entreprise a fait don de vêtements de protection Tyvek® et Tychem® et de probiotiques d'une valeur de 250 000 dollars à la Fondation de la Croix-Rouge chinoise. De plus, grand nombre des employés ont lancé des initiatives locales pour collecter de l'argent et du matériel afin d'aider là où les besoins sont les plus importants.

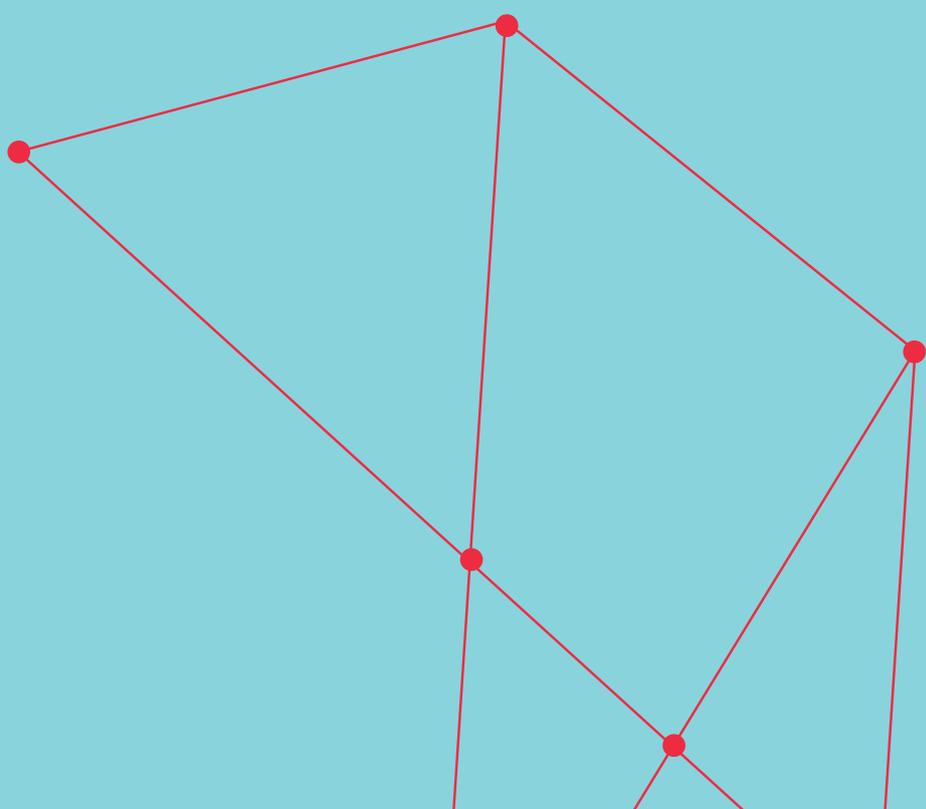
Article :

**DORA DA COSTA**

*Chargée de communication à la FEDIL  
dora.dacosta@fedil.lu*

Photo :

**DUPONT**



# À LA RECHERCHE DE FUTURS TALENTS?!

ALORS RENDEZ-VOUS SUR [WWW.HELLOFUTURE.LU](http://WWW.HELLOFUTURE.LU)



**HELLOFUTURE.LU**

your job in industry

Vous travaillez dans l'industrie ?

Vous êtes à la recherche  
d'un stagiaire hors du commun ?

Publiez le profil de votre entreprise  
sur HelloFuture.lu pour attirer les  
meilleurs jeunes talents du pays !

LES PARTENAIRES DU PROJET



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



## NICOLAS SCHMIT

### Commissaire, Commission européenne

**La crise que nous traversons est sans précédent pour les entreprises et les travailleurs, au Luxembourg comme ailleurs. Comment la Commission gère-t-elle cette urgence et comment envisage-t-elle la reprise ?**

La gestion de cette crise est notre priorité absolue. La Commission s'est rapidement mobilisée pour amortir les chocs à venir pour les entreprises et les travailleurs.

Notre objectif est double, d'une part, maintenir le plus grand nombre de personnes dans l'emploi, tout en organisant un retour au travail assurant la santé et la sécurité, et d'autre part, soutenir la survie d'un maximum d'entreprises sans lesquelles il n'y aurait plus d'emplois. Nous avons mis à disposition des États membres des fonds destinés notamment aux PME. Leur utilisation a été rendue plus flexible. Surtout, nous soutenons financièrement les dispositifs de chômage partiel. Ceux-ci sont tout particulièrement indiqués dans de tels cas de ralentissement économique, car ils permettent une reprise économique plus rapide, sans licenciement ni perte des compétences. À ce titre, nous avons souhaité rendre ce soutien financier le plus ouvert possible. Ainsi, les indépendants sont éligibles, tout comme les apprentis. Nous avons proposé un système de financement pour le chômage partiel à hauteur de 100 milliards. Le règlement a été adopté par le Conseil et les premiers prêts au titre de SURE pourront bientôt être accordés.

Le retour au travail doit se faire de manière sûre et ordonnée. Nous avons publié des lignes directrices et nous faisons confiance aux entreprises et en général aux partenaires sociaux pour donner la priorité à la santé des salariés. Maintenir la mobilité des travailleurs a été pour la Commission une priorité. La fermeture des frontières a aussi impacté le Luxembourg et la Grande Région. Nous sommes en contact avec les États membres pour nous assurer que les contrôles aux frontières soient limités au strict nécessaire et respectent le principe de non-discrimination. La réouverture coordonnée des frontières est heureusement en train de se faire. Il fallait d'abord assurer que tous ceux qui travaillent dans des secteurs indispensables comme le secteur de la santé puissent accéder à leur poste. Pour le Luxembourg, c'était une question quasi vitale. La Commission a tout de suite fait parvenir aux États membres des lignes directrices en ce sens les invitant à ouvrir des « corridors verts ». Il fallait en même temps assurer le

fonctionnement du marché intérieur et le transport des marchandises. Tout cela a été assez compliqué et les replis derrière les frontières sont très regrettables.

Bien évidemment, la prochaine étape sera de réintégrer sur le marché du travail celles et ceux qui auront, malgré les mesures prises, perdu leur emploi. Après une longue décrue, le chômage va de nouveau augmenter. Pour cela, l'acquisition de compétences est un atout considérable. Car notre cap reste le même : que chacun puisse accéder à un emploi, dispose de bonnes conditions de travail et d'une protection sociale solide.

**Vous préparez à l'heure actuelle une mise à jour de l'agenda pour les compétences. En quoi cet agenda consistera-t-il ?**

Cet agenda pour les compétences représente la réponse directe et concrète à deux transitions : la transformation numérique et la croissance plus verte et plus respectueuse de l'environnement que vise le « green deal ». Ces changements sont maintenant accentués par la crise économique et sociale. C'est une question essentielle pour notre compétitivité et surtout celle de l'industrie. Ces transitions sont des opportunités autant que des défis, puisqu'elles sont créatrices d'emplois, à conditions que nous sachions requalifier et accompagner les travailleurs. Une opératrice de production dans une usine automobile ou un employé dans l'industrie de transformation verront leurs tâches changer profondément ; sans les compétences adéquates, tous deux risquent de passer à côté des évolutions de leur métier. C'est pourquoi nous devons travailler à des transitions socialement justes : les transitions réussies sont celles qui ne font pas de perdants.

Il faut créer un vrai droit au développement des compétences pour faire face aux reconversions et à la mobilité professionnelle. À peine un Européen sur dix continue à se former au cours de sa carrière - le Luxembourg fait mieux puisque c'est un travailleur sur six. C'est encore trop peu, d'autant plus que le besoin de formation est devenu permanent. Les partenaires sociaux ont selon moi un rôle essentiel à jouer en ce qui concerne l'identification des besoins et des demandes en matière de compétences et de formation. C'est aussi un élément essentiel de la sécurisation des parcours professionnels. La formation est au cœur des politiques de l'emploi. Il faut surtout aider les PME, car



***Interview***



elles n'ont souvent pas les ressources pour promouvoir la formation continue. Nous avons la chance de disposer au Luxembourg de chambres professionnelles très engagées sur ce terrain. Des secteurs comme la construction font à cet égard des efforts remarquables.

Le développement de compétences numériques sera au cœur du « skills agenda ». La crise a donné lieu à un recours massif au télétravail et cette tendance va se renforcer à l'avenir. Des difficultés à se connecter et travailler de façon optimale ont été observées : c'est sur le renforcement de ces capacités que nous devons travailler. 90 % des emplois nécessitent au moins un niveau basique de connaissances numériques. Les citoyens européens dans leur ensemble manquent de compétences numériques : 17 % d'entre eux n'en ont aucune et pour 40 %, leur niveau demeure insuffisant. Le Luxembourg fait mieux et il faut renforcer cet avantage. En conséquence, des femmes et des hommes risquent d'être exclus du marché du travail. C'est un enjeu économique majeur. Déjà des centaines de milliers d'emplois ne sont pas pourvus faute de candidats ayant les bonnes compétences. Mais c'est aussi un enjeu social, nous aurons des « digital divide » qui affecte aussi l'égalité des genres. Trop peu de filles s'orientent vers les métiers du numérique.

Un aspect central de l'agenda est d'identifier les compétences qui sont et seront recherchées dans une économie plus numérique et verte, sachant que les besoins varient en fonction des régions. C'est cette démarche qui pourra aider

les individus comme les entreprises à faire des choix plus éclairés et prendre les décisions appropriées quant aux formations et au développement de compétences. Par ailleurs, l'accompagnement personnel doit jouer un rôle crucial pour aider les femmes et les hommes dans leurs carrières professionnelles et soutenir leurs transitions d'un emploi à un autre. Avec l'agenda pour les compétences, chacun doit disposer de bases solides pour s'adapter aux transformations des emplois. Ce sera aussi une façon de répondre aux besoins des entreprises, et les aider à se développer : sept entreprises sur dix rechignent à investir en raison de leurs difficultés à trouver les bons profils qualifiés. La situation est particulièrement difficile pour les PME. Nous allons lancer un pacte pour les compétences qui réunira les autorités nationales, les prestataires de formations, et surtout les entreprises.

Il faut nous donner les moyens pour faire face à ces défis. Une économie compétitive portée par l'innovation, c'est une économie qui investit dans les hommes et les femmes. Il faut renforcer l'investissement public et privé dans le « capital humain » – c'est-à-dire dans les talents, les qualifications et les aptitudes de chacun.

À ce stade, nous explorons plusieurs pistes, y compris de nouveaux instruments de financement. Ce qui nous importe, c'est de coopérer avec toutes les parties intéressées. Nous voulons proposer un grand projet en matière de « re-skilling » et surtout de « upskilling ». Le « skills bridge » que j'avais lancé quand j'étais ministre du Travail recue-

ille beaucoup d'intérêt à l'échelle européenne. Aider la mobilité interne comme accompagner la mobilité externe permet non seulement à chacun d'évoluer professionnellement, cette approche basée sur un bon dialogue social évite le chômage et aide les entreprises à mieux développer les compétences de leurs salariés.

**Vous mentionnez les compétences numériques : la crise actuelle les a-t-elle rendues incontournables ?**

Tout à fait. La crise accélère le besoin de connaissances numériques. Au vu des mesures de distanciation sociale et des restrictions de déplacement, la numérisation se développe encore plus vite. Le télétravail a fortement augmenté ces derniers mois et on ne reviendra plus là-dessus. Il faut améliorer le cadre pour le télétravail aussi dans le contexte transfrontalier. J'aimerais inviter les partenaires sociaux européens à remettre sur le métier leur accord d'il y a une quinzaine d'années. Nous sommes confrontés à de nouvelles formes d'organisation du travail qui comportent beaucoup d'avantages mais aussi des risques. Le défi est le même pour la formation à distance : certains parents en ont fait l'expérience. Une étude du CEDEFOP publiée en avril souligne les efforts déployés par les structures de formation et les États pour que l'enseignement professionnel se poursuive. Les résultats sont toutefois inégaux, et relatifs aux outils et capacités de chaque enseignant, apprenti ou école. La formation professionnelle reste un domaine prometteur – les membres de la FEDIL le savent. Souple, proche des besoins du marché du travail, elle peut être très ciblée. Nous allons proposer une nouvelle initiative favorisant l'emploi des jeunes.

Les jeunes seront les premiers affectés par la crise que nous traversons et, après la crise de 2008, nous devons coûte que coûte éviter une nouvelle génération sacrifiée. Nous renforcerons la garantie pour la jeunesse en misant beaucoup sur les formations numériques. L'accès à un poste d'apprentissage doit être maintenu, ce qui nécessite un soutien aux PME, souvent affaiblies par la crise.

**De nombreuses initiatives existent déjà pour accompagner l'apprentissage des sciences et des technologies. C'est notamment le cas de la coalition « EU STEM ». En quoi consiste-t-elle ?**

L'Europe connaît une pénurie de diplômés en sciences, en technologies, ingénierie et en mathématiques – les fameux "STEM". Initier les jeunes très tôt comme on le fait au Science Centre à Differdange est sûrement une bonne approche. Revoir certains enseignements en les rendant plus attractifs me paraît aussi nécessaire. Soutenir des formes de formation alternatives comme « Fit 4 coding » est nécessaire. Une caractéristique notable est la sous-représentation des femmes dans ces domaines, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Les femmes ne représentent que 17% des professionnels de ce domaine.

Voilà un des paradoxes auquel s'attaque la coalition en faveur des STEM. Il s'agit d'un réseau européen qui collabore avec les décideurs politiques, les prestataires d'enseignement et l'industrie. Nous souhaitons travailler plus étroitement avec ce réseau et d'autres partenaires européens afin d'encourager les femmes à entreprendre des études et des carrières dans le domaine des STEM.

L'Europe dans son ensemble doit promouvoir l'accès des femmes à ces métiers. Il y a des a priori et des réflexes à déconstruire. Il faut lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les normes sociales et la discrimination que l'on peut rencontrer dans le monde professionnel. C'est aussi une opportunité pour les entreprises pour lesquelles la diversité est un grand avantage.

Cette démarche est un élément parmi d'autres de notre action en faveur de la parité hommes-femmes dans le monde du travail. Il nous faut faire davantage – on voit qu'avec cette crise, ce sont encore les femmes, majoritaires dans des professions moins valorisées, qui sont en première ligne. Nous avons lancé de nombreux chantiers, dont la transparence en matière salariale afin de résorber les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. On peut se féliciter des bons scores du Luxembourg – le deuxième taux le plus bas en Europe – même s'il reste encore un effort, l'objectif de l'égalité est à portée.

*Interview :*

**ANGELA LO MAURO**

*Conseillère affaires européennes auprès de la FEDIL  
angela.lomauro@fedil.lu*

*Photos :*

**COMMISSION EUROPÉENNE**



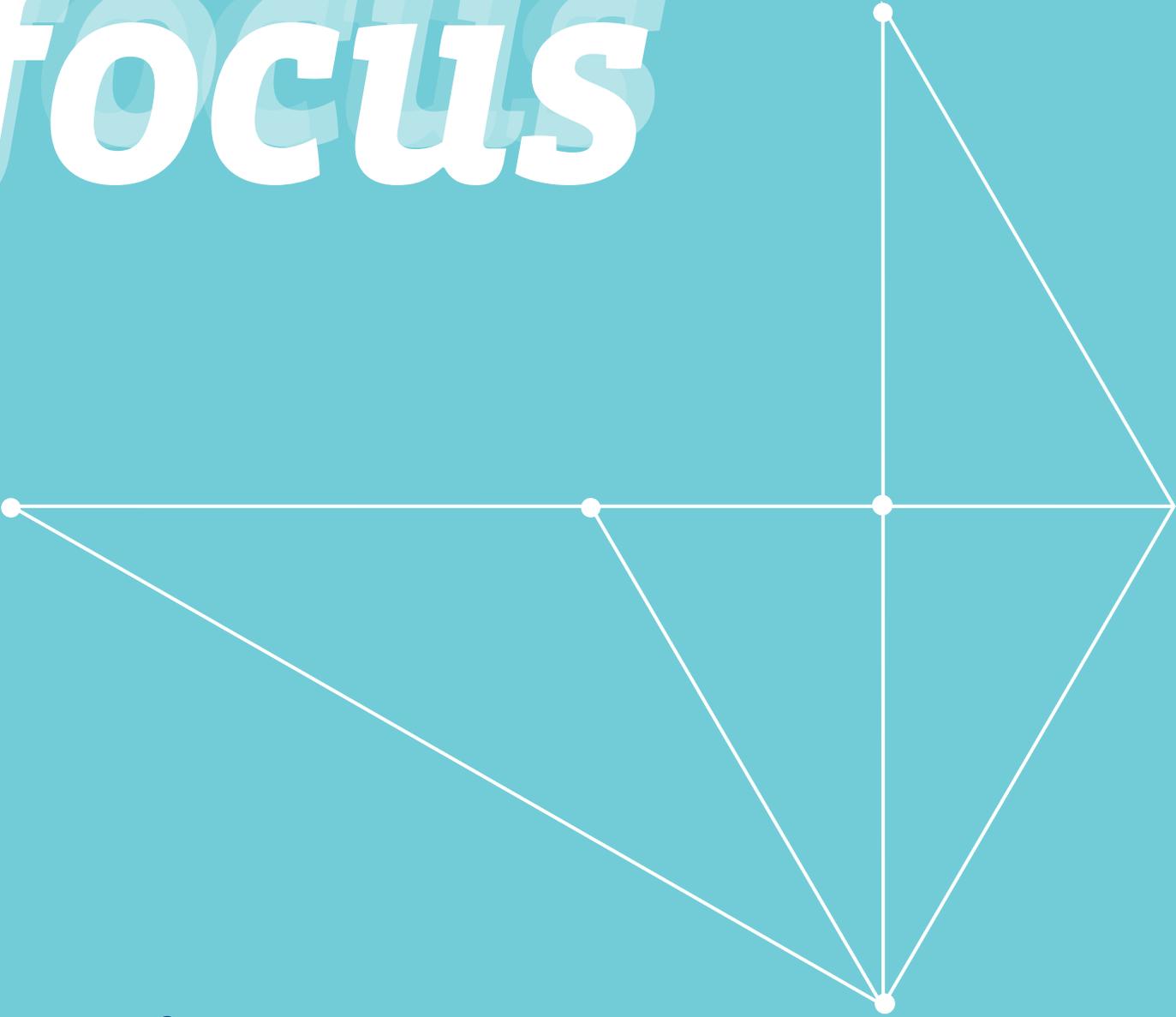
ARE YOU  
EATING BITS  
AND BYTES FOR  
BREAKFAST?

APPLY  
NOW!

**YOUR JOB, YOUR FUTURE**

**CREOS.NET/JOBS**     

# *focus*



## POSITION PAPER

### *European Approach for trustworthy AI*

On 19 February 2020, the European Commission presented a new “Digital Package”, which builds upon existing communications and publications on Artificial Intelligence (AI) and presents new initiatives to further develop its uptake in the EU. As part of this package, the Commission presented a White paper on AI “A European approach to excellence and trust”.

The present position paper constitutes FEDIL’s contribution to the Commission’s White paper on AI and the accompanying report on the safety and liability implications of AI, the Internet of Things (IoT) and robotics

#### **Context**

The European Commission highlighted the importance of AI technologies, platforms and applications in its mid-term review of the Digital Single Market strategy published in May 2017, and on 25 May 2018 it published a Communication on AI for Europe, laying down the European approach for the first time: “ethical, secure and cutting-edge AI made in Europe”. The communication builds around three pillars:

- Increasing public and private investment to support the use and performance of AI ; to support fundamental research; to establish AI Digital Innovation Hubs for testing; and to support the uptake of AI through different platforms.
- Preparing for socio-economic changes by supporting the development of the right digital skills and close the skills gaps.
- Last but not least, ensuring an ethical and legal framework through transparency, accountability and fairness as well as through guidance on liability and privacy rules.

At the same time, Luxembourg showed its commitment to developing the technology in the Grand-Duchy. Together with 25 other European countries, it signed a Declaration of cooperation on AI on 10 April 2018. In May 2019, the government of Luxembourg published its national strategic vision for Artificial Intelligence, aligned with the Commission, with the ambition to be among the most advanced digital societies in the world, to build a data-driven and sustainable economy, and to foster human-centric AI development.

In June 2018, the Commission also appointed 52 experts to a new High Level Group on AI (HLEGAI), representing academia, civil society and industry, and published Ethics Guidelines on Artificial Intelligence as well as Policy and Investment Recommendations in April 2019.

Lastly, the European Commission presented its key digital initiatives for the next 5 years on 19 February 2020: the White paper on AI, accompanied by a Report on the safety and liability implications of AI, a Communication on “A European Strategy for Data” and a Communication on Shaping Europe’s Digital Future.

#### **General comments**

Commission President, Ursula von der Leyen, and many Member States are increasingly proclaiming the idea of “technological sovereignty”. From our point of view, this very concept should exist to create appropriate framework conditions that facilitate the development of the EU’s capabilities in strategic areas and encourage the development and use of new emerging technologies like AI. Our technology capabilities need to be strengthened by confronting our engineering competences with new internet technologies. A strong and innovative technological base is the precondition for businesses to compete globally. Yet, we still observe that actual research is not well translated in European market solutions. To bring research forward this way, Europe must lift its general entrepreneurial mindset, allowing for bold ideas and encourage for more testing facilities or regulatory sandboxes.

To succeed in the digital transition, we must firm up our technological capabilities while avoiding heavy regulatory burdens or protectionist measures that could harm long-term EU competitiveness. In this context, FEDIL closely followed the HLEGAI’s work on the Ethics Guidelines for Trustworthy AI and fully supports the importance of ethics in the application and use of AI. As long as the EU is able to strike the right balance between building trust and the constant need for innovation in AI, we truly believe that an “European approach” will be in favour of the EU’s competitiveness and help its businesses being first movers in new emerging technologies.

Given the ubiquitous nature of AI, full harmonisation will prevent fragmentation of the European internal market.

Rather than individual actions, a collective effort will benefit the EU, its businesses and its society as a whole. The AI market is cross-border and global. Therefore, we fully agree with the Commission that it is positive to address these issues as much as possible at EU level, in order to avoid fragmentation of the EU's Digital Single Market

## Specific comments

### I. The definition of AI

In its White paper, without already defining AI, the Commission points at the inevitable reference of AI to “data” and “algorithms” as well as the fact that algorithms continue to learn during their lifecycle. It also explains that a definition won't limit AI to software, as it is often embedded in hardware.

First of all, Luxembourg's Industry would like to highlight that the definition used for the purpose of the White paper's deliverables is of utmost importance as there are different types of definitions, which could all have impacts on future regulation in this area. We strongly agree with the Commission's view expressed in the White paper that “the definition of AI will need to be sufficiently flexible to accommodate technical progress while being precise enough to provide the necessary legal certainty”.

In line with the Commission's perspective, we would recommend to be inspired by the updated definition elaborated by the HLEGAI: “AI systems are software (and possibly also hardware) systems designed by humans that, given a complex goal, act in the physical or digital dimension by perceiving their environment through data acquisition, interpreting the collected structured or unstructured data, reasoning on the knowledge, or processing the information, derived from this data and deciding the best action(s) to take to achieve the given goal. AI systems can either use symbolic rules or learn a numeric model, and they can also adapt their behaviour by analysing how the environment is affected by their previous actions.

As a scientific discipline, AI includes several approaches and techniques, such as machine learning (of which deep learning and reinforcement learning are specific examples), machine reasoning (which includes planning, scheduling, knowledge representation and reasoning, search, and

optimization), and robotics (which includes control, perception, sensors and actuators, as well as the integration of all other techniques into cyber-physical systems).”

However, the “goal-oriented” definition provided by the HLEGAI is a very comprehensive, “academic” definition, which wasn't drafted with a legislative proposal in mind. Furthermore, it is easy to be misinterpreted in a non-computer science way. Our members suggest being very cautious when referring to AI as “deciding the best action(s) to take to achieve the given goal” as the human designer of the system has to provide specific goals or challenges, so the AI can try to solve it as good as possible. Usually, the application of AI choices is performed manually or automatically by other mechanisms, actuator or expert systems. To be more easily understandable, we would suggest using a short version of the definition:

“AI systems are software (and possibly hardware that embed software) systems that can act in the physical or digital dimension by perceiving their environment through data gathering. AI systems can interpret the collected data, reason on the knowledge, and learn from the environment, in order to improve their performance to reach the given goal or challenge”.

### II. Risk-based approach

The Commission White paper proposes 7 mandatory requirements to be applied to “high-risk” applications (biometric identification, human oversight, robustness & accuracy, information provision, record keeping and training data) and suggests a two-step approach by

1. determining sectors that present high risks like e.g. transport, health and energy
2. determining the intended use of AI within these sectors or cross-sectoral

Factors that would be considered to calculate the high risk of a sector and the use of AI within this sector could for example be the legal impact on rights of citizens or businesses; the material or immaterial damage, the impact on the recruitment process, the purposes of remote biometric identification and other intrusive surveillance technologies.

While we welcome the risk-based approach and the idea of applying specific requirements proportionally to the risks of the AI application, the question remains to understand how it will be possible to practically determine what applies to high-risk sector and application of AI. For us, the Commission's two-step approach seems problematic to the extent that AI for certain purposes would be always considered as high-risk as, for instance, the use of AI applications for recruitment processes; in situations impacting workers' rights; and the use of AI for the purposes of remote biometric identification. In particular, these example exceptions are defined in a very open-ended way, making the scope broad and unpredictable.

Therefore, we strongly recommend using a "Matrixial" approach, with a functional and technical level, to define what is high risk. In this process, our members are convinced that the determining factor should be the high level of the interaction between the AI application and human beings. The "risk score" should define what level of requirement will be called for, on a mandatory or voluntary basis, and according to the proportionality principle. Indeed, bad business requirements can lead to a bias data selection, even if the model is transparent and robust (functional issue) whereas with good business requirements, but poor data treatment, there may be ethical issues (technical issue). In this line of thoughts, we believe that it is equally important to consider the probability of the realisation of damage and the opportunity of using AI.

In fact, one must consider the possible losses of hindering or considerably slowing down the development or the deployment of a promising AI system that might be subject to strict requirements because its use is considered highly risky.

Assuming that the determination of high-risk use of AI is appropriate, relevant and proportionate, we believe that prior market conformity assessment procedures should take place to ensure mandatory requirements are complied with, whether this entails testing, inspection or certification. Authorities could decide whether an AI system is ready to be applied, used and put on the market and a validating, labelling or certification process for human-centric and ethical AI could be set up. Nevertheless, this conformity assessment would have to be done in a relatively swift way to avoid significant impact on the placing of the AI system on the market, especially considering how fast the technology is evolving.

### III. The Requirements

#### ■ Specific requirements for biometric identification

EU data protection rules prohibit in principle the processing of biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, except under specific conditions. Specifically, under the GDPR, such processing can only take place on a limited number of grounds, the main one being for reasons of substantial public interest.

The application of biometrics is generally prone to privacy concerns because of the risk of bias or wrong recognition. From FEDIL's point of view however, privacy aspects often highlighted for the training and the analysis of personal data can also be mitigated by technical means like specific encryptions that preserve the analytical aspects of the data. Therefore, it would be rather reductive to simply prohibit such use for biometric identification and, considering the advantages for users in terms of security and the opportunities for Europe's industry to make such technologies safe and secure, it might be more adapted to enforce the use of advanced security measures, including encryption, liveness detection, and solid data governance.

Moreover, our experts underline that it is essential to distinguish the use of biometrics for verification purposes only from the use for identification and surveillance purposes. As a matter of fact, we risk stifling innovation by putting both under the same conditions. Therefore, we strongly welcome the distinction made in the White paper between biometric authentication/verification and biometric identification. This is the kind of precise definition of use cases that is required. On one side, biometrics can be used to facilitate and accelerate border management, passenger verification, secure physical or digital accesses and reduce fraud. In these cases of biometric verification, it is possible to promote responsible innovation and include the "privacy by design" principle in order to be compliant with GDPR. For example, users can opt-in on biometric verification for the use of their digital banking application and companies can ensure their data will be deleted when they opt-out. On the other side, it is more difficult to align the use of biometrics for identification purposes to the privacy by design principle because of the way data might be collected, handled and stored.

FEDIL recognises that it is always difficult to strike the right balance between the advantages and the negative impacts which can occur, when using biometric identification for purposes of public security for example. A common illustration is the noted bias of facial recognition systems to skin colour. Still, negative impacts can be mitigated. For instance, law enforcement can be trained so that tools are used correctly, with a high level of accuracy for predictions, and the AI tool can only be used as an aide where humans make decisions based on a multitude of sources.

#### ■ Robustness and accuracy

According to the White paper, “AI systems must be technically robust and accurate in order to be trustworthy. That means that such systems need to be developed in a responsible manner [...] AI systems {must} behave reliably as intended.”

A number of citizens are sceptical towards AI. It is our belief that in many cases this scepticism is a cause of misinformation and therefore irrational. Therefore, FEDIL is convinced that AI has to be made as understandable for everyone as possible and foster the related research and industrial efforts. As AI filters into our society and its various technologies come closer to citizens, the need for security will grow. Our perception is that the digitalisation of industry and the rising number of connected devices makes cybersecurity and safety being an inevitable precondition for a stable digital economy and to ensure consumers' trust. The proposal rightly foresees robustness and accuracy amongst potential requirements to be fulfilled by high-risk applications of AI. For AI to be as cybersecure as possible, our member companies see that testing must be constantly undergone and upgraded. Regular updates, also on the quality of the data itself, accompanied by an effective enforcement method via regulators or agencies would furthermore support technical robustness of AI algorithms.

FEDIL welcomes European certification and standards with the aim to build up consumers' trust and to improve the security of AI products and services. Such an EU level harmonisation would facilitate cross-border business and lower unitary compliance costs, which is essential for European companies, including SME's and start-ups. It is important to strike the right balance between different protection

profiles and the need to adopt a broad and general notion of cybersecurity. A strict “one-size fits all” certification scheme would be unacceptable. It is crucial to reflect the usage and evolution of the product and services' equipment, processes and risks.

Regarding accuracy, it has been defined by the HLEGAI as an “AI system's ability to make correct judgements [...] predictions, recommendations or decisions based on data or models”.

While we agree that an explicit and well-formed development and evaluation process can support, mitigate and correct unintended risks from inaccurate predictions, the concept will still require a different quantification or level of precision for different models. Furthermore, the importance of accuracy depends on the use of the AI system. FEDIL's experts point out that the deployer should be able to identify what level of accuracy is required for their product/service to be trustworthy.

For companies to be prepared to this task, it will be essential to have a clear and precise definition of the method to measure accuracy and of the appropriate requirements. The accuracy requirements will also have to take into account that there will be a different level of accuracy:

- When the model is trained in the lab, before being put on the market, factors like time and quality of the environment could predict a certain level of exactitude of the decision
- When the model is influenced by factors in real life, circumstances could change the functioning of the algorithm only a little but enough to lead to a different level of accuracy.

In reality, accuracy, transparency or explainability aspects are very complex to realise. They can be mitigated by ethical guidelines and conversely more explainability can resolve some ethical aspects. We see it as the key underlying factors of many principles in AI and recommend it to be studied largely and precisely.

In addition, it is fundamental to enhance the general education and awareness about what AI can and cannot do. To

gain and sustain trust and transparency, it is as important to inform citizens on the real use and impact of AI as not to distort the reality. Digital literacy will increase the general public understanding of what AI is and broadly how it functions and eventually generate trust. Luxembourg's industry calls for major investments in skills and technical engineering as we have the confidence this will evolve and improve the way of understanding AI.

#### ■ Training data

First, the White paper suggests that high-risk AI systems should be trained through data that has been gathered and used according to European rules.

In line with the Commission's proposal, FEDIL deems it very important that the data used to train the AI system meets EU safety standards and that reasonable efforts to guarantee non-discrimination (eg. data sets should be sufficiently representative of gender and ethnicity) and compliance with privacy requirements (eg. GDPR) should be requested. Our members are already committed to these principles and apply them systematically in their operations.

Further, we recommend focusing on the quality of the training data, including appropriate diversity, lack of bias, viability of the direct source (i.e. signal, sensor) rather than the geographical source (i.e. non-EU). Indeed, the quality of the training data has profound implications for the AI model's subsequent development. Without a foundation of high-quality training data that is adequate, accurate and relevant, even the most performant algorithms can be rendered useless. To determine the quality of the training data, different external and internal factors and their prioritisation have to be assessed together.

In many cases, gathering the data includes getting access to the raw data and choosing the important attributes of the data that would be good indicators of the outcome the machine learning model should predict. This is important because the quality and quantity of data will determine how good the AI model could be. In this context, FEDIL defends the idea of a strong governance strategy to make sure the "humans in the loop" who gather the data and prepare it for use in machine learning maintain the highest quality after every update.

#### ■ Record keeping and proactive information sharing

Second, the White paper suggests that keeping records and data could become mandatory for high-risk AI systems. According to the Commission, it should be possible to trace back to problematic decision making in order to allow certain verification, supervision and facilitate enforcement. Therefore, a description of the characteristics of the data set and how it was selected, the data set in itself, information on programming, training, processing and testing should be kept for a reasonable time period as well as be available upon request.

While we acknowledge the importance of tracing back the problematic decision making and therefore also the need for more transparency through proactive information sharing, it should remain voluntary. In fact, public transparency of major information will contradict with some areas of Intellectual Property Rights protection. Especially, considering some techniques used for the creation of model, such information sharing will reduce certain industrial advantages.

In data management, good practices exist. Yet, our experts show that the storage of the change log (audit log) and building a strong architecture is not always properly understood, is immensely time-consuming, expensive and takes up a lot of space. According to our knowledge, keeping every piece of information would thereby decrease the quality of the more important data.

Thus, companies and especially SMEs or start-ups don't always have the resources to properly document and describe the functions or the role in detail when coding. Currently, it seems technically difficult to keep all the programming or frameworks that were used over the years and it is extremely complicated to determine when the data set was created or how to find the documentation of the whole process to create the algorithm.

Although an adapted retention policy could help mitigate issues related to data storage, it is very important for our industry to apply this kind of requirement only where the application of AI scores a high level in the risk matrix.

We notice obstacles at different levels:

- At the model management, it is already possible to convert the generated models from one framework to another,

breaking the precedence at the framework but also at version level.

- At the data level, datasets are often modified, altered or even removed after the training of a model. It is then impossible to analyse the dataset at any moment. In practice, it is often the case that models are distributed but the dataset used to generate it, does not exist anymore.
- At the configuration level, the parameters used for the training are nearly never kept but on a specialized AI platform, although these parameters are critical to understand the model performances.

A significant problem also resides within the predictability of data collected in a specific timeframe and its pertinence on the day where the damage occurs. Actually, data taken at some moment in time may reflect some past states still having correlations for a model. But the requirements should take into account that it might, on the contrary, not be useful anytime in the near future anymore. Here again, we want to point out that considering the business case, requirements can be more or less effective.

Not least, it is FEDIL's conclusion that transparency requirements need to be known well ahead of time, in order to unlock potential opportunities and allow creators to be able to give the required information in advance.

#### ■ Human oversight

Another very important requirement which has already been put forward by the HLEGAI is "human oversight". The White paper explains that the autonomous behaviour of certain AI systems may require human oversight from the product design and throughout the lifecycle of the AI products and systems may be needed as a safeguard.

FEDIL conceives AI to be made for humans in its end goal, providing solutions and opportunities to improve people's lives. Hence, AI should always allow for human supervision and scrutiny over its use development in order to avoid negative impacts. Humans should keep the right to intervene. Although AI is there to make recommendations, it should be always up to a human to take the decision.

## IV. The liability framework

### ■ Consumer protection

According to the White paper, even though developers and deployers of AI are already subject to European legislation on fundamental rights, on consumer protection and on product safety and liability, the very specific characteristics of AI make the application and enforcement of this legislation more difficult. They could make it more difficult to trace the damage back to a person, which would be necessary for a fault-based claim in accordance with most national rules. The White paper explains that this could increase the costs for victims and that liability claims against others than producers may be difficult to make or prove. More exactly, the lack of transparency of AI would make it difficult to identify and prove possible breaches of laws, attribute liability and meet the conditions to claim compensation. For this reason, the Commission sees a need to examine whether current legislation can address AI related risks or whether adaptations are needed.

Whilst technological innovation should be allowed to continue to develop AI systems, our members fully agree with the need to ensure that people having suffered harm caused by the involvement of AI systems enjoy the same level of protection as those affected by other products.

Before changing the legislative frameworks, we urge the Commission to carefully assess this objective and with more empirical data or case-law at hand. Even though the HLEGAI's publications as well as the Report on safety and liability implications of AI provide many important thoughts on possible gaps, we always recommend being cautious proceeding with no or very little empirical data.

To a certain extent, our industry sees the need for a new liability scheme to accommodate existing regimes to the new technological realities. However, there is not only one possible set of rules but rather different use cases always referring to the producer's or operator's liability towards the end user. We recognise that possible new or amended rules on AI and liability do not exist in a vacuum but rather fit within EU's broader AI framework. The envisaged broader regulatory changes (e.g. data quality, transparency, safety) will diminish the need for new liability rules (like changing the burden of proof). Adding stricter liability obligations or

liability for unforeseeable risks - regardless of the ethical or responsible safeguards or framework – risks reducing incentives to develop responsible and safe AI.

#### ■ **Burden of proof**

The Commission is seeking views whether and to what extent it may be needed to mitigate the consequences of complexity by adapting the burden of proof required by national liability rules for damage caused by the operation of AI applications.

We encourage the Commission to prioritize balance. Consumers need clear, workable rules. And innovators – including innovators of algorithms and future computing technologies such as artificial intelligence – need protection from liability in scenarios where that liability could not have been reasonably foreseeable. Without this protection, our companies will substantially slow the rate of innovation for fear of triggering unforeseeable consequences that could lead to significant liabilities. The remarkable innovations we have seen over the last twenty or more years only exist because the legal environment for them is right and balanced.

#### ■ **Strict liability**

The Commission's report on safety and liability implications of AI preconizes the idea of a strict liability. In some sectors, strict liability already exists and therefore we understand the idea to introduce similar standards in AI scenarios. On the other hand, strict liability could slow down the uptake of AI in our economy.

While we acknowledge the need for regulation on AI, it shouldn't lead to creating burdens for a competitive environment. Hence, strict liability should be limited to high risk situations where there is an objective need e.g. where other regulations are deemed insufficient to cover the risks. This kind of assessment could also evolve over time e.g. where sectors become safer after the introduction of AI.

The Product Liability Directive has been designed as a general regulatory framework to hold producers and/or intermediaries liable. Our experts stress that this liability regime is still fit for purpose and can be applied to new emerging technologies.

Further, the Product Liability Directive foresees an effective mechanism for consumers to seek damages when injured or in case of property damages by defective products. This is a strict liability regime which was specifically designed to ensure consumer safety in relation to straightforward products ("commodities") for which the producer or manufacturer is best placed to detect/prevent defects.

We do not exclude that certain changes may be appropriate. However, expanding this regime to standalone software could become extremely problematic because it is increasingly offered as a service, with different characteristics and commoditization and usually also allowing for different degrees of human intervention (e.g. standalone software in the Digital Content & Service Directive and products with embedded software in the Sale of Goods Directive).

#### ■ **Allocation of responsibility**

Moreover, the Commission concludes there would be uncertainty as regards the allocation of responsibilities between different economic operators in the supply chain for example if AI is added after the product is placed on the market by a party that is not the producer.

In our opinion, the idea of a "phased approach", placing liability with the actors deemed best positioned to address potential risks (e.g. developers where the risk arises at development phase or deployer where risk arises at use phase) needs further assessment, especially regarding the life cycle of AI, the control over the application and the proper documentation.

For instance, liability can arise in case of insufficient precautions have been taken when creating AI systems or when owning and using (or updating) the system. Enhanced co-operation between the different value chain players can be useful but the idea of joint and several liability could make it far more difficult for companies to manage their risks, regardless of how carefully they design their products.

We should therefore duly consider the impact of such a rule on innovation and whether there might be better ways to encourage accountable and responsible AI practices, including adherence to the Ethical Guidelines.

# TODAY,

the Product Liability Directive holds a **PRODUCER** liable...

... for damage caused by the defect in a product they have put on the market.

Exemption: if the state of scientific & technical knowledge at the time was not such as to be able to discover the defect (development risk defense).

The victim has to give prove of :  
 ▶ the damage;  
 ▶ the defect of the product ;  
 ▶ the causal link between the defect and the damage.

≠ fault liability  
 = **STRICT LIABILITY**



# TOMMORROW,

liability for defects in emerging technologies like AI could lie ...

... **WITH WHOM HAS MORE CONTROL OVER THE RISKS OF THE OPERATION.**



## PRODUCER

- ▶ still in control of updates to, upgrades on, the technology after the product was put on the market.
- ▶ the development risk defense would not apply.

## OPERATOR

▶ in control of updates to, upgrades on the technology after it was put on the market.

**IF THERE ARE 2 OR MORE**

▶ **FRONTEND OPERATORS** . . .  
 person primarily deciding on, and benefitting from, the use of the technology.

▶ **BACKEND OPERATORS** . . .  
 person primarily deciding on, and benefitting from, the use of the technology.

## OBJECTIVE

indemnify damage caused by defective products and their components, irrespective of whether they take a tangible or a digital form.



## BURDEN OF PROVING DEFECT

reversed if there are disproportionate difficulties or costs pertaining to establishing the relevant level of safety or proving that this level of safety has not been met.

On the plurality of actors in digital ecosystems, it is important for our companies to note that while many innovative products, such as smart devices or robots, involve multiple producers (separate hardware and software producers, for example), this is also true of many physical products today (e.g., cars have many hundreds of suppliers). These are already effectively regulated by the EU's existing product liability regime. As we see it, the regime's simple and technology neutral framework means that even these more complex production scenarios can largely be addressed under its terms.

#### ■ Insurance terms

EU law requires obligatory liability (third-party) insurance e.g. for the use of motor vehicles, air carriers and aircraft operators, or carriers of passengers by sea. Laws of the Member States require obligatory liability insurance in various other cases, mostly coupled with strict liability schemes, or for practising certain professions. New optional insurance policies (e.g. cyber-insurance) are offered to those interested in covering both first- and third-party risks. Overall, the insurance market is quite heterogeneous and can adapt to the requirements of all involved parties.

However, we reckon that this heterogeneity, combined with a multiplicity of actors involved in an insurance claim, can lead to high administrative costs for the parties involved. This is due to the lengthy processing of insurance claims and unpredictability of the final result.

We have no doubt that it will have to be assessed whether new technologies could cause legal uncertainty as to how existing laws would apply (e.g. how the concept of fault would apply to damage caused by AI). Our members stress that this could in turn discourage investment as well as increase information and insurance costs for producers and other businesses in the supply chain, especially European SMEs. In addition, should Member States eventually address the challenges to national liability frameworks, it could lead to further fragmentation, thereby increasing the costs of putting innovative AI-solutions and reducing cross-border trade in the Single Market. It is important that companies know their liability risks throughout the value chain and can reduce or prevent them and insure themselves effectively against these risks.

In this perspective, the idea of strict liability and obligatory liability insurance schemes should be limited to exceptional cases when AI is used in ways that generate risks that are comparable to activity that is already subject to strict liability (e.g., automobiles/transportation) and where the uptake is sufficiently broad so that the risk can be spread proportionally. FEDIL views any other approach potentially problematic for AI developers. It menaces to disincentivize innovation by making it very difficult for developers to control their liability risk.

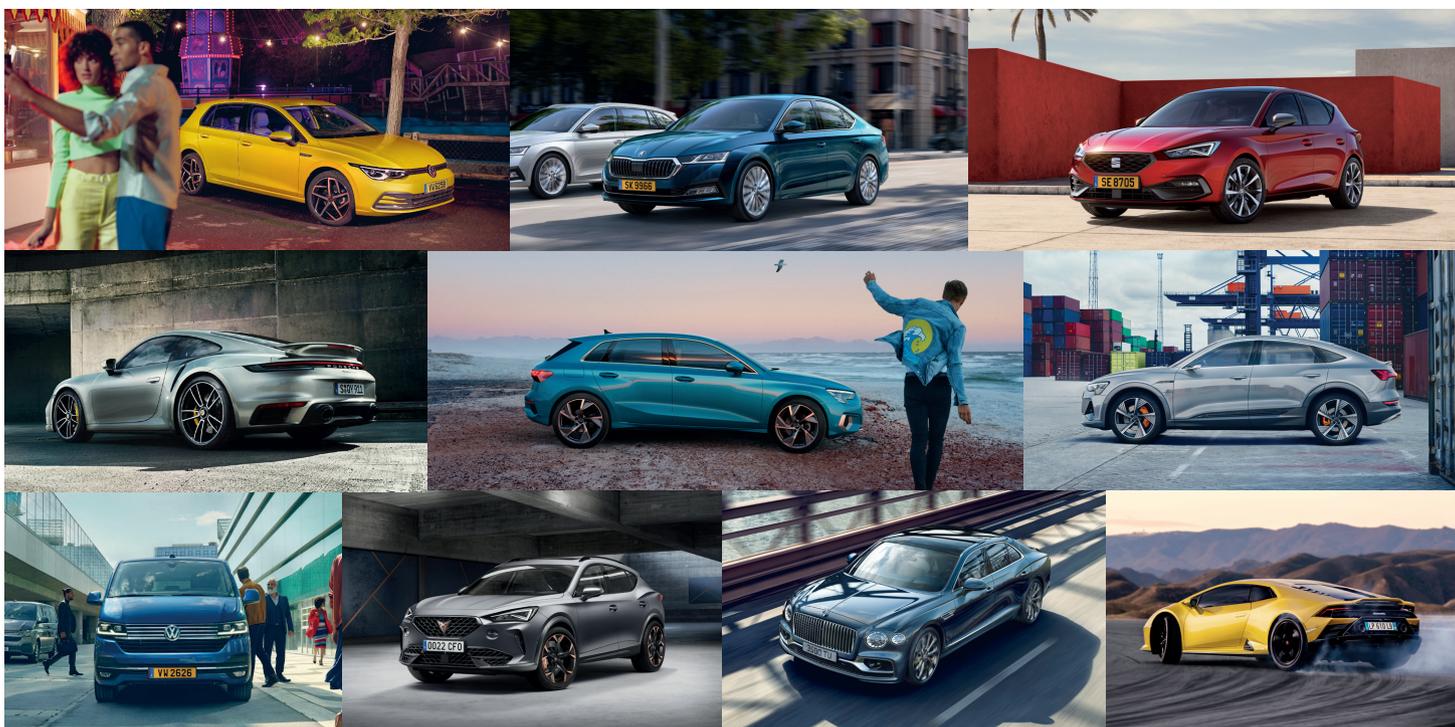
#### **ANGELA LO MAURO**

*Conseillère affaires européennes  
auprès de la FEDIL  
angela.lomauro@fedil.lu*



# STAY POSITIVE AND NEVER STOP DRIVING DREAMS

[WWW.LOSCH.LU](http://WWW.LOSCH.LU)



NOUS RESTONS À VOTRE DISPOSITION!



Garage Losch Bech-Klengmaacher - Bech-Kleinmacher | Garage M. Losch - Bereldange | Garage Marc Winandy - Bettembourg | Garage André Claren - Diekirch | Garage Roby Cruciani - Dudelange | Garage Kruft - Echternach  
Garage Martin Losch - Esch-sur-Alzette | Garage André Losch - Porsche Zenter Lëtzebuerg - Howald | Garage Pepin - Ingeldorf | Garage Losch & Cie - Junglinster | Garage Tewes - Leudelange | Garage M. Losch - Luxembourg  
Garage Losch Truck, Van & Bus - Niederanven | Garage Castermans - Redange-sur-Attert | Garage A. Pauly-Losch - Strassen | Garage Martin Biver - Weidingen

# Actualités de la FEDIL

## PROJET « ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES : ATTRAIT ET RÉTENTION DES TALENTS »

Février 2020

Face à la pénurie de main-d'œuvre généralisée, la FEDIL a lancé le projet « Échange de bonnes pratiques : attrait et rétention des talents ». Dans ce cadre, la FEDIL a élaboré et envoyé un questionnaire à ses membres avec comme but de comprendre la stratégie mise en place par ces derniers dans leurs relations avec les talents.

Ce retour d'expériences permettra à la FEDIL d'avoir une vue globale des approches concrètes et de formuler des recommandations utiles à tous les membres.

## CONTRIBUTION À LA CONSULTATION PUBLIQUE DU PNEC

Mars 2020

La communauté industrielle salue les efforts du gouvernement pour développer un plan visant à créer les conditions qui contribuent à atteindre la neutralité climatique. Elle invite le gouvernement à inscrire la transition énergétique, dans la logique d'une stratégie globale de croissance industrielle et économique.

La FEDIL reconnaît les objectifs climatiques ambitieux que le gouvernement a publiés le 7 février 2020 dans le projet du plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC). Ces objectifs anticipent l'action qui a été initiée par le green deal de la nouvelle Commission européenne, fixant un cadre plus général pour l'industrie. Dans sa contribution à l'exercice de consultation publique, la FEDIL fait le point sur les actions climatiques du PNEC et du projet de loi et reprend l'avis de la communauté industrielle relatif au PNEC.

La FEDIL attire l'attention des décideurs politiques en particulier sur les points suivants :

1. Une définition cohérente, transparente, et compréhensible des secteurs et de leurs objectifs climatiques dans les deux documents avisés, à savoir le projet de loi pour la protection du climat et le PNEC. Les deux textes font référence à des définitions sectorielles différentes et fournissent peu d'informations sur les sources de données utilisées. Les ventilations sectorielles, les méthodes
2. Une amélioration de l'équilibre entre les objectifs climatiques spécifiques à l'industrie et les mesures de soutien proposées à cette dernière. Seules deux des sept mesures climatiques proposées par le PNEC pour l'industrie ont un impact pour l'aider à atteindre ses objectifs de réduction de CO<sub>2</sub> et d'amélioration de l'efficacité énergétique. La communauté industrielle est prête à contribuer à la réalisation des objectifs climatiques ; elle propose un éventail plus large de mesures de soutien efficaces.
3. Une transformation de la taxe sur le CO<sub>2</sub> d'un instrument pénalisant en un outil incitant les investissements industriels dans les technologies de production à faible émission de CO<sub>2</sub>. La FEDIL présente un concept de taxe CO<sub>2</sub> qui réussit à inciter les investissements industriels vers la décarbonisation sans pénaliser les entreprises qui réduisent leurs émissions.
4. L'inclusion de toutes les options de flexibilité, y compris l'achat de quotas d'émission et le CCS (séquestration du dioxyde de carbone) / CCU (utilisation du dioxyde de carbone) pour relever le défi de la lutte contre le changement climatique. Le rejet de ces options réduira considérablement et inutilement le champ d'action du Luxembourg par rapport aux autres économies de l'UE dans la lutte pour le climat.
5. L'inscription de la transition énergétique dans la logique d'une stratégie globale de croissance industrielle et économique. La politique climatique ambitieuse du Luxembourg implique des changements sociétaux et économiques substantiels qui font appel à des stratégies de croissance hors du commun afin de pouvoir maintenir le niveau de vie actuel.

Enfin, la FEDIL donne à considérer que le coût économique de l'actuelle crise liée au coronavirus impactera substantiellement la capacité financière des entreprises d'aborder l'action climatique telle que prévue dans le PNEC. Il y a certainement lieu d'analyser de quelle façon les investissements publics à grande échelle, visant à stimuler l'économie, pourront inclure le développement et le déploiement de technologies de production industrielle à faibles émissions, ainsi que l'avancement des énergies propres et renouvelables telles que le solaire, l'éolienne, l'hydrogène, les batteries et le captage du carbone (CCUS). Toutes ces technologies devraient être au

cœur des plans de stimulation économique du gouvernement car ils apporteront le double avantage d'inciter la relance de l'économie et d'accélérer la transition énergétique. Les progrès ainsi réalisés dans la transformation des infrastructures énergétiques industrielles et du pays ne seront pas temporaires, ils peuvent faire une différence durable pour notre avenir.



## FEDIL DAY BRUSSELS 2020

Mars 2020

Attachant une grande importance aux échanges réguliers avec les parties prenantes et les décideurs tant au niveau national qu'au niveau européen, la Bureau Bruxelles de la FEDIL a invité des membres de son conseil d'administration et de ses groupes de projet à participer à plusieurs réunions dans la capitale européenne afin de faire le point sur les questions européennes clés pour l'économie luxembourgeoise.

Le 4 mars, la présidente de la FEDIL, Mme Michèle Detaille, ainsi qu'une délégation de 12 personnes représentant la FEDIL à haut niveau ont pu faire entendre la voix de l'industrie luxembourgeoise sur un nombre de politiques européennes actuelles. Les principaux points concernant le Green Deal et la compétitivité de l'Europe ont été abordés avec M. Christophe Hansen, membre du Parlement européen, ainsi qu'avec des représentants de la Commission européenne ; nous avons pu partager notre expertise sur la digitalisation, l'intelligence artificielle et l'économie des données a été partagée avec les attachés de la Représentation permanente du Luxembourg auprès de l'UE et avec M. Werner Stengg et Mme Christiane Canenbley, membres du cabinet du vice-président exécutif et commissaire pour une Europe adaptée à l'âge numérique, Mme Margreth

Vestager ; les questions de politique sociale, de mobilité des travailleurs et l'agenda de l'UE en matière de compétences ont été adressées à Mme Monica Semedo, membre du Parlement européen ainsi qu'aux membres du cabinet du commissaire pour l'emploi et les droits sociaux, M. Nicolas Schmit. Les membres ont également eu l'occasion d'échanger des bonnes pratiques sur la manière de communiquer avec les jeunes et d'attirer davantage de talents vers un emploi dans l'industrie avec Mme Monica De Jonghe, Directeur général de la FEB-VBO (Fédération des Entreprises Belges).

Au cours de cette journée, l'accent a été mis sur la présentation des principales priorités et des principaux domaines d'action de la FEDIL. Afin de répondre aux besoins de nos industries :

- Nous avons appelé à des efforts supplémentaires pour construire un véritable marché unique numérique. Le déploiement des technologies numériques, telles que l'intelligence artificielle, dans l'ensemble de l'économie et dans tous les secteurs, restant d'une importance cruciale pour l'avenir de l'industrie européenne.
- Nous avons encouragé les institutions à promouvoir la mobilité transfrontalière des travailleurs et à supprimer les barrières dans les secteurs où le risque de dumping social n'est pas réel.
- Nous avons insisté sur la nécessité d'une politique de lutte contre le changement climatique ambitieuse et réalisable, en promouvant les collaborations systématiques dans le domaine des énergies renouvelables et les investissements dans les activités économiques qui doivent se transformer profondément.

Lors du deuxième jour, la délégation a pu participer à la conférence de BusinessEurope « Prosperity, People, Planet » et assister à des discours de membres du Parlement européen, de la Commission européenne et notamment de sa Présidente, Madame Ursula von der Leyern.

La FEDIL a prouvé que des discussions dynamiques dans une ambiance d'ouverture d'esprit sont des plus bénéfiques et contribuent à des coopérations efficaces. Au cours de débats constructifs, les membres ont montré leur dévouement pour l'industrie luxembourgeoise et ont pu faire valoir leurs points de vue devant des représentants des décideurs européens. De précieuses relations ont été établies et la FEDIL en déduit qu'elle continuera à offrir à ses membres la plateforme dont ils ont besoin pour communiquer directement leurs préoccupations sur les affaires européennes aux personnes pertinentes.

660

MEMBERS

18

EMPLOYEES

21

SECTORAL  
ASSOCIATIONS

23

BOARD  
MEMBERS

represented in  
38 national and  
13 international structures

MORE THAN

780

INDIVIDUAL CONSULTATIONS



## WORK RELATIONS

- Organization of work in relation to à la carte work
- Social elections on 12 March 2019
- Exchange session in the context of the negotiation of a collective agreement
- Eu whistleblower directive



## ECOFIN

Sustainable finance



## DIGITAL & TECHNOLOGY

- Digital Innovation Hub Luxembourg (DIH-L)
- E-government: digitalisation of state services and administrative simplification
- Cybersecurity assessment online tool
- General Data Protection Regulation (GDPR)
- Investigation of the supervision carried out by the National Commission for Data Protection (CNPD) concerning the proper application of the General Data Protection Regulation (GDPR)
- Review of national public research priorities
- Cybersecurity act
- Electronic evidence [e-evidence]
- Artificial intelligence



## TALENTS & YOUTH

- HelloFuture
- Job Shadow Day 2019
- Survey "Tomorrow's qualifications in the field of information and communication technologies (ICT)"
- FEDIL Industry Job Fair
- Series: « Eis Industrie – Meng Zukunft » with RTL Télé Lëtzebuerg



## ENERGY & ENVIRONMENT

- NEC directive
- Energy efficiency tools
- EU ETS
- Energy taxation directive
- Renewables



## INDUSTRIAL POLICY

- Industrial strategy and competitiveness

# 32



## EVENTS

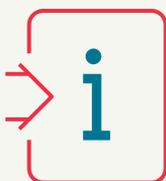
- *FEDIL New Year's Reception 2019*
- *Information session on cybersecurity*
- *BusinessEurope Day - 60 years*
- *New member's welcome session*
- *Conference: A bridge towards a carbon neutral economy*
- *General assembly*
- *European Business Summit*
- *Information session on whistleblower protection framework*
- *AI: myth or reality, challenges, opportunities and new competencies*

# 3700

## REGISTRATIONS

- *Conference: Digitalisation yes - but good processes first*
- *25 years FEDIL Employment Services and 10 years FSI*
- *Presentation: cybersecurity assessment online tool*
- *BRIC Event 2019 - BRIC & Luxembourg, manufacturing partnership*
- *Seminar: Reinforcing the European social dialogue and industrial relations*
- *FEDIL's Environment Awards 2019*
- *Meeting of HR directors*
- ...

## PUBLICATIONS



# 360

PRESS  
APPEARANCES

# +10

MEMBER  
INFOS

# 6

LEGAL  
COLUMNS

# 23

NEWSLETTERS

# 6

ECHOS

## 6 INITIATIVES

*led by FEDIL*

DIGITAL4INDUSTRY

INDUTECH COMMUNITY

HELLOFUTURE

STUDENT FAIRS

COLLECTIVE AGREEMENTS PLATFORM

VOLUNTARY ENERGY AGREEMENT

### WE SPEAK FOR OUR MEMBERS IN :

BUSINESSEUROPE

NYUKO

CLUSTER FOR LOGISTICS

STI

ECOBATTERIEN

UEL

LUXINNOVATION

## EUROPEAN FACTS

OVER **100** MEETINGS IN BRUSSELS

**7** BUSINESSEUROPE POLITICAL GROUPS

**47** BUSINESSEUROPE WORKING GROUPS

READ THE FULL ANNUAL REPORT HERE

[fedil.lu/publications/rapport-annuel-2019](http://fedil.lu/publications/rapport-annuel-2019)



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



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2020 DE LA FEDIL

30 avril 2020

*Communiqué de la FEDIL : L'assemblée face au COVID-19 : perspectives pour 2020.*

Après un précédent rendez-vous consacré aux enjeux d'excellence, le bilan présenté, montre une année 2019 marquée par une intensification des activités sur le volet des talents et des qualifications ainsi que des actions et initiatives dans le domaine du green deal et de la digitalisation des entreprises et des administrations.

Les membres de la FEDIL ont convenu que la digitalisation et la transformation énergétique devront constituer des vecteurs importants dans l'élaboration nécessaire d'un plan de redressement économique, tant pour le pays qu'au niveau européen.

De nombreux secteurs de l'économie ayant été touchés par la crise enclenchée par la pandémie du COVID-19, la mise en oeuvre d'un tel plan se réaliserait sous la contrainte d'une réduction significative des capacités d'investissement des entreprises. Il devrait donc répondre au souci d'utiliser les ressources financières publiques de façon efficace, dans le but de produire un effet de levier maximal sur notre économie.

Dans le cadre de la crise COVID-19, la FEDIL estime pouvoir tirer des conclusions positives de l'adaptation de leur organisation à laquelle les entreprises étaient contraintes et plus particulièrement des expériences en matière de télétravail. La fédération souligne également la nécessité d'aller à la rencontre de nos pays voisins dans l'optique de pérenniser les accords actuellement en vigueur dans les domaines de la sécurité sociale et de la fiscalité liés au télétravail des travailleurs frontaliers.

Par ailleurs, la FEDIL met un accent particulier sur une reprise d'activité dans le respect des mesures sanitaires et en offrant un haut niveau de sécurité à ses collaborateurs. En tant que représentante de l'industrie, la FEDIL continue à assurer son rôle d'information, de soutien et surtout d'intermédiaire entre ses membres et les autorités et décideurs politiques, tant au niveau national qu'europpéen.

### Nominations statutaires :

Messieurs Charles-Louis Ackermann, Claude Baer et Adrien Ney ont quitté le conseil d'administration de la FEDIL qui les remercie de leurs efforts au profit de la cause industrielle.

Par ailleurs, l'assemblée générale a procédé à la nomination au conseil d'administration de Monsieur Jean Muller (CEO, Moulins de Kleinbettingen S.A.) et de Monsieur Romain Hoffmann (Administrateur délégué, Aral Luxembourg S.A.).

## GUIDE DE BONNES PRATIQUES

Avril 2020

Afin de pouvoir accompagner ses entreprises membres du secteur de l'industrie manufacturière, la FEDIL, ensemble avec le STI (Service de Santé au travail de l'Industrie), a élaboré un guide de bonnes pratiques pour les entreprises du secteur manufacturier poursuivant ou redémarrant leurs activités. Ce guide souhaite proposer des mesures à prendre pour permettre la continuité et la reprise d'activités dans les meilleures conditions sanitaires.

Ce document de base est complété et mis à jour régulièrement par des notes ou fiches / affiches spécifiques. Il sera également modifié et adapté en fonction des nouvelles décisions des pouvoirs publics. Le guide est disponible en version française et anglaise sur notre site [www.fedil.lu](http://www.fedil.lu).

Pour plus d'informations, la FEDIL a instauré la page [www.fedil.lu/fr/echange-bonnes-pratiques/](http://www.fedil.lu/fr/echange-bonnes-pratiques/) pour faciliter l'échange sur les pratiques mises en place par les différentes entreprises en fonction de leur situation spécifique.



## CAMPAGNE DE DÉPISTAGE COVID-19 EN ENTREPRISE

Mai 2020

Dans le cadre de la stratégie de dépistage à large échelle du gouvernement, développée par la Task Force COVID-19 en coopération avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et avec le ministère de la Santé, la FEDIL a demandé, via une lettre adressée aux ministères respectifs, d'inclure des entreprises et secteurs d'activités à la campagne de test.

Le but de cette initiative était triple : identifier les personnes contagieuses au sein des organisations ; faciliter aux employés qui doivent se déplacer à l'étranger l'entrée dans ces pays grâce aux résultats des tests et finalement, contribuer au succès de la campagne exigeant un taux de participation élevée.

## AIDES VISANT À STIMULER LES INVESTISSEMENTS DES ENTREPRISES DANS L'ÈRE DU COVID-19

Mai 2020

Le 20 mai 2020, le gouvernement a présenté le paquet de mesures de soutien 'Neistart Lëtzebuerg' qui a pour objectif de poser les jalons pour un nouveau départ de l'économie luxembourgeoise suite à la crise COVID-19. Dans le cadre de ce paquet, le gouvernement a annoncé un nouveau régime d'aides pour stimuler les investissements durables. Ci-après nous vous présentons les grandes lignes du projet de loi qui a été déposé le 22 mai dernier par le ministre de l'Economie Franz Fayot.

### Objectif :

Ces aides ont pour objectif d'inciter les entreprises, qui se trouvent en difficulté financière suite à une baisse significative du chiffre d'affaires, à réaliser des investissements qui auraient été annulés ou reportés en raison de la crise économique provoquée par la pandémie du COVID-19.

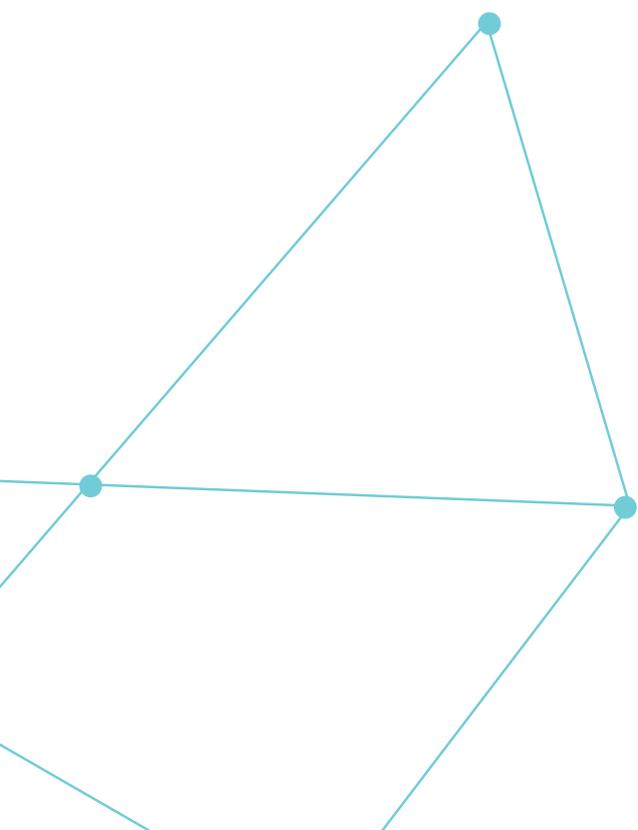
Trois types d'aides sont envisagés :

1. une aide à l'investissement en faveur des projets de développement,
2. une aide à l'investissement en faveur des projets d'innovation de procédé et d'organisation,
3. une aide à l'investissement en faveur des projets d'efficacité énergétique ou de dépassement des normes.

### Conditions :

Le ministre peut octroyer des aides en faveur des entreprises qui :

1. disposent d'une autorisation d'établissement et
2. ont subi une perte du chiffre d'affaires d'au moins 15 % suite à la pandémie du COVID-19 sur les mois d'avril et mai 2020 par rapport à la même période de l'année fiscale 2019 ou à la moyenne mensuelle du chiffre d'affaires concernant l'exercice fiscal 2019.



Seuls les projets ayant un effet incitatif sont éligibles. Celui-ci est présumé lorsque le début du projet, c.à.d. le début des travaux (lancement de commandes compris), a lieu après l'octroi de l'aide.

#### Les modalités de l'octroi de l'aide :

- Les aides prennent la forme d'une subvention en capital.
- Le montant maximal de l'aide ne peut pas dépasser 800.000 EUR par entreprise unique / groupe et doit être octroyée au plus tard le 31 décembre 2020.
- La clôture de projet doit avoir lieu au plus tard 2 ans après la date d'octroi.
- La subvention en capital est versée après la clôture du projet. Toutefois, un ou plusieurs acomptes pourront être liquidés au fur et à mesure de la réalisation des investissements en vue desquels l'aide a été octroyée.

#### **Aide à l'investissement en faveur d'un projet de développement**

##### Pour quels types d'investissements ?

Pour être considéré comme un coût admissible, un investissement consiste en l'acquisition d'actifs corporels et/ou incorporels (les brevets, les licences, le savoir-faire ou d'autres types de propriété intellectuelle, ainsi que les logiciels) se rapportant à

1. l'extension d'un établissement existant,
2. la diversification de la production ou prestation d'un établissement existant vers de nouveaux produits ou services supplémentaires,
3. un changement fondamental de l'ensemble du processus de production ou de la prestation de service d'un établissement existant.

Sont exclues les investissements liés à la création d'une nouvelle entreprise, les investissements liés aux coûts de fonctionnement, tels que le remplacement des machines et équipements ainsi que les investissements visant à se conformer aux dispositions législatives, réglementaires ou administratives en vigueur.

L'intensité maximale de l'aide se calcule selon les modalités suivantes :

1. pour les petites entreprises, 30 % des coûts admissibles pour tout investissement hors taxes supérieur à 20.000 EUR,
2. pour les moyennes entreprises, 25 % des coûts admissibles pour tout investissement hors taxes supérieur à 50.000 EUR,
3. pour les grandes entreprises, 20 % des coûts admissibles pour tout investissement hors taxes supérieur à 250.000 EUR.

Majoration de 20 % des coûts admissibles si l'investissement s'inscrit dans l'économie circulaire contrairement à son scénario contrefactuel.

#### **Aide à l'investissement en faveur d'un projet d'innovation de procédé et d'organisation**

##### Pour quels types d'investissements ?

Lorsqu'une entreprise réalise un investissement en faveur d'un projet d'innovation de procédé (la mise en œuvre d'une méthode de production ou de distribution nouvelle ou sensiblement améliorée ; cette notion impliquant des changements significatifs d'ordre technique, matériel ou logiciel) et d'organisation (la mise en œuvre d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques commerciales, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise), le ministre peut lui attribuer une aide.

L'intensité maximale de l'aide s'élève à 50 % des coûts admissibles, sous conditions que les coûts admissibles du projet s'élèvent au moins à :

1. 20.000 EUR hors taxes pour les petites entreprises ;
2. 50.000 EUR hors taxes pour les moyennes entreprises ;
3. 250.000 EUR hors taxes pour les grandes entreprises.

Les coûts admissibles sont les suivants :

1. les frais de personnel,
2. les coûts liés à l'acquisition d'actifs corporels et incorporels,

3. les coûts de la recherche contractuelle, des connaissances et des brevets achetés ou pris sous licence auprès de sources extérieures dans des conditions de pleine concurrence,
4. les frais généraux additionnels et les autres frais d'exploitation, notamment les coûts des matériaux, fournitures et produits similaires, supportés directement du fait du projet d'innovation de procédé et d'organisation.

Sont exclues les projets visant à acquérir uniquement des actifs corporels et incorporels pour assurer la mise en œuvre du projet d'innovation de procédé et d'organisation.

### **Aide à l'investissement en faveur d'un projet d'efficacité énergétique ou de dépassement des normes environnementales**

#### Pour quels types d'investissements ?

Lorsqu'une entreprise réalise un investissement en faveur d'un projet d'efficacité énergétique ou de dépassement des normes environnementales, le ministre peut lui attribuer une aide. L'intensité maximale de l'aide s'élève à 50 pour cent des coûts admissibles, sous conditions que les coûts admissibles du projet s'élèvent au moins à :

1. 20.000 EUR hors taxes pour les petites entreprises ;
2. 50.000 EUR hors taxes pour les moyennes entreprises ;
3. 250.000 EUR hors taxes pour les grandes entreprises.

Pour être considéré comme un coût admissible aux fins du présent article, un investissement consiste en l'acquisition d'actifs corporels se rapportant à :

1. Des investissements d'efficacités énergétiques  
ou
2. Des investissements permettant à l'entreprise d'aller au-delà des normes nationales, ou d'augmenter le niveau de protection de l'environnement en l'absence de telles normes.

#### Règles de cumul :

Pour les mêmes coûts admissibles, les aides prévues aux articles 3, 4 et 5 peuvent être cumulées avec les aides de minimis.

Les aides sont cumulables avec :

1. les avances remboursables prévues à l'article 3 de la loi du 3 avril 2020 relative à la mise en place d'un régime d'aides en faveur des entreprises en difficulté financière temporaire, pour autant que le cumul des deux aides ne dépasse pas le plafond maximal de 800.000 EUR par entreprise unique
2. toute autre régime d'aides qui fait l'objet d'une décision, telle que prévue à l'article 9, de la Commission européenne reposant sur la section 3.1. de sa communication relative à l'encadrement temporaire des mesures d'aide d'État visant à soutenir l'économie dans le contexte actuel de la flambée de COVID-19, pour autant que le cumul des deux aides ne dépasse pas le plafond maximal de 800.000 EUR par entreprise unique
3. toute aide accordée sur base de la loi du 18 avril 2020 visant à mettre en place un régime de garantie en faveur de l'économie luxembourgeoise dans le cadre de la pandémie COVID-19.

Plus d'informations sont disponibles dans le projet de loi ainsi que sur le site [www.guichet.lu](http://www.guichet.lu). Ces deux liens sont disponibles dans la version digitale de cette communication, que vous pouvez visualiser en scannant le code QR se trouvant dans la rubrique « Publications de la FEDIL ».

## THE VOLUNTARY AGREEMENT (VA) IN TIMES OF CRISIS: HOW CAN THE VA CONTRIBUTE TO A FAST RECOVERY OF THE INDUSTRY?

Mai 2020

### 1. Energy Efficiency in times of the Corona Crisis

Due to the measures to contain the corona crisis, much of Luxembourg's economic sectors' activities have significantly decelerated. Two reliable indicators revealing about how much the local manufacturing sector is impacted, are their consumption volumes of electricity and gas. Indeed, since March 2020, the local energy grid operators report consumption drops between 25-30% in the 65KV and 20KV electricity grid which is mainly used by the manufacturing sector. The volumes of industrial gas consumption decreased similarly.

Those unforeseen energy savings show that the measures taken to contain the COVID-19 virus have a devastating impact on industrial activity. Even though previsions about the development of future consumptions are difficult, some grid operators expect that the second quarter of 2020 will continue to stay about 20% below the normal consumption levels. And insiders from the energy sector do not believe that even by the end of this year, industrial energy consumption will have fully recovered. This would make 2020 a year with one-of-a-kind energy savings.

While those energy savings are real, within the context of climate policy, the industry cannot take advantage of them in its primary energy-savings tool, the Voluntary Agreement (VA) 2017-2020. On the contrary, the VA risks to penalise them as the agreement's target indicator measures energy efficiency (EE) as a relation of consumption to production output. In the manufacturing industry, energy consumption is, however, rarely linearly related to production output. This is due to two principal features common to most production tools in manufacturing:

1. Production tools require a minimum, fixed level of energy threshold under which no production is possible. In other words, for a given time, whether the tool produces one part or one thousand parts, this minimum level of energy does not change. Machines with this characteristic can be found in almost all of Luxembourg's manufacturing sectors, also in the small-and-medium-sized enterprise (SME) sector: in plastics processing and injection moulding, in the chemical industry, in the rubber and tire manufacturing, in the packaging industry and even in the nutritional industry.

2. Not all production tools can be switched off efficiently. This is typically the case for high-temperature processes where switching the process tool off between two badges or shifts requires more energy for firing it up again than leaving it on a stand-by temperature during idle time. Some devices, such as high-temperature ovens risk to even disintegrate in part if a minimum temperature is undercut. Those ovens cannot be switched off, also if no badges are scheduled for an extended period. Tools with this characteristic are used in Luxembourg's energy-intensive industries such as the steel and aluminium industry, in cement production and glass production.

As the main indicator of the VA, the energy efficiency index is a fraction calculation, the two characteristics described above deteriorate the energy efficiency index severely when the production output sharply drops. A total standstill of the production output as experienced in many sectors during the corona crises is the worst case for companies running tools that cannot be switched off.

Furthermore, the EE index' balance is established by measuring the EE achieved in the single year of 2020. In other words, the agreement calculates EE improvements by measuring the difference in EE improvements between a reference and the "landing" year in 2020. Intermediate achievements or improvements reached during 2017, 2018 or 2019 are not considered. Due to the disruptions caused by the coronavirus in 2020, the very year determining the achievements of the VA's whole period cannot be considered as representative.

### 2. The VA's contribution to a fast recovery of the industry

With now several weeks into one of the worst economic crises, and with no fast recovery in sight, most companies' EE indices of the current VA 2017-2020 have significantly deteriorated. The pace of deterioration seems to be so fast that the crisis period risks annihilating much of the EE efforts companies have made within the context and according to the methodology of the Voluntary Agreement in the last three years. Stakes are high, because if adhering companies do not achieve the target index, they may see their renewable energy contribution in the electricity bill increase more than 11-fold overnight. Such

a scenario would hit many manufacturing companies in their essence as they have already today a complicated cash flow situation due to the corona crisis.

FEDIL estimates that if Luxembourg's top 10 industrial electricity consumers would drop-out from category C into category B in the renewable energy compensation scheme, they would have together additional unforeseen costs of at least 19 million euros each year for the period 2017-2020. Luxembourg's SME sector would be impacted by average additional annual costs per company of at least 150 k€ for each year of the current agreement.

In the current context of the corona crisis, the additional energy costs for companies, as assessed in the previous section are going to hit companies hard. Most of those companies are already encountering a reduced cash flow due to the corona crisis. Some are obliged to postpone or cancel scheduled investments. FEDIL thus urges the stakeholders of the Voluntary Agreement to amend the current agreement's contract. This would represent the VA's contribution to a fast recovery of the industry.



Z.I. Schaedhaff | L-5280 Sandweiler  
B.P. 39 | L-5201 Sandweiler  
Tél.: +352 35 72 11-1 | Fax : +352 35 72 13  
E-mail: mig@mig-online.lu | [www.mig-online.lu](http://www.mig-online.lu)



**Constructions métalliques**  
**Réservoirs soudés en acier**  
**Tuyauterie industrielle**  
**Menuiserie métallique**

**Stahlbau**  
**Geschweißte Stahl tanks**  
**Rohrleitungsbau**  
**Metallbau**





***Carte  
blanche***

# Serious Data

In 2008, Chris Anderson – who was the editor-in-chief of Wired magazine at the time - wrote the controversial article ‘The End Of Theory’. Anderson was fascinated by the rapid emergence of the technology known today as ‘Big Data’. Thanks to major advances in computing power and cloud storage, the latter allowed incredible amounts of data to be processed.

A kind of unbridled optimism sprang up about what Big Data could mean for mankind, science, and society. The basis of the scientific method is the concept of a ‘model’. And as British statistician George Box once claimed: „All models are wrong, but some are useful“. Anderson also predicted this: „We will, in the end, no longer need models. In the era of Big Data, the figures will speak for themselves.“

Meanwhile, Big Data technology has evolved in quantum-leaps over the past decade. Fueled by the huge amounts of addictive financial flows in the world of advertising, the ‘art’ emerged to analyze all customer information and data and to predict, more accurately than ever, their purchasing behavior. This allowed companies and brands to respond to a client’s needs and thus influence that behavior. We all know that companies like Google and Facebook have turned that technology into the most profitable economic machine since the oil business. Our firm belief in algorithms and the capacity to understand ‘intuitively’ what would happen next grew stronger than ever.

But then COVID-19 came along, and we all had to face the fact that we were not very good at detecting this kind of ‘Black Swans’. Algorithms that have been trained to work with historical data and which, primarily, recognize and predict known patterns, become hopelessly derailed if something totally unpredictable happens.

And yet... in the last two months, the amateur statistician in us all has been reawakened. To a man, we read and watch the latest mortality rates, how many people have been admitted to hospital and what percentage are in ICU. We have watched the curves develop and made all kinds of

conclusions. On Facebook, then, heroic discussions took place about the ‘R-factor’. Scientists, via social media, did their best to help us understand and contextualize the data. In my view we can learn a great deal from this chapter and, as I see it, there are three key takeaways:

The first of these forms the base: the quality of the collected data is crucially important. If we do not get the right data, then analysis is a waste of time. The old saying clearly applies here: garbage in - garbage out. We all remember collectively plotting out the infection curves, eager to see when they might flatten when, all of a sudden, in my home country Belgium, we were told that hundreds of deaths in nursing homes had been left out.

The second element is the possibility of finding out more, with more data. Big Data can indeed help to map the patterns more effectively, to highlight correlations in the data and to better predict the next strategic steps. That is why testing is so crucial. At present, it is as clear as mud how many of us are actually Covid-19 positive and not just in Belgium either. Measurement is knowledge. More widespread testing is more knowledge.

The final element is the ability – with all that data, analysis, and correlation – to make the right decisions. Everywhere in the world, we have seen policymakers struggle to draw conclusions, we have seen them linger and dawdle, and it was painfully clear how they lacked the competence to show decisiveness in the face of incomplete data.

If you put those three elements side by side, then you have to wonder how the ‘contact-tracing’ is going to happen, over the next weeks and months. People are very worried about their privacy when it comes to apps that are tracing how much they have come in contact with infected people. I totally get that, but this is not a ‘normal’ situation and if Corona teaches us one thing it’s that data has indeed become crucial in every facet of our lives. Companies will need to harness the power of data even more in order to understand their customers, to manage supply chains, to make their



strategy agile and flexible. But, above all, business managers will need to have the know-how and expertise to make decisions with ever more data, albeit it incomplete.

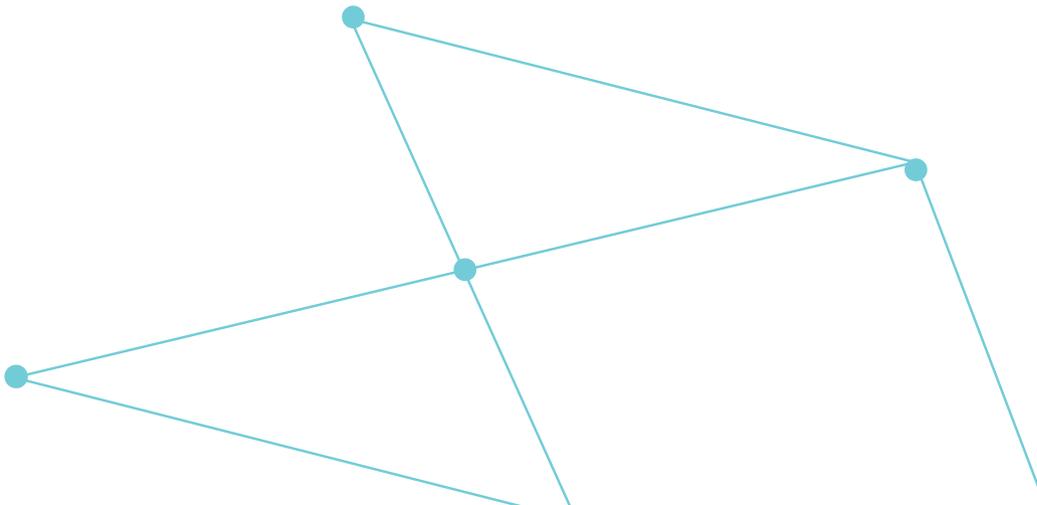
That applies, in particular, to our governments. No other organization sits on so much data as they do. If we were to employ that better, then governments all over the world could become much quicker, much more efficient, and more decisive. Investing in better data processing, more capacity to spot causal links and, above all, in the expertise of policymakers to make information-based decisions, fit for this century, is crucial. Big Data has suddenly become deadly serious. It's about Serious Data, today.

**PETER HINSSEN**

*Serial entrepreneur, advisor, keynote speaker and author*

**Photos :**

**ROB CLAYTON**





# Protégez vos données contre les cyber-attaques

## cyber pro

Parce que les PME et les indépendants sont de plus en plus victimes de cyber-attaques, Foyer innove en créant cyber pro, une assurance et une assistance qui vous aide à anticiper ces dangers et vous accompagne en cas de problème.

Rendez-vous sur [cyberpro.foyer.lu](http://cyberpro.foyer.lu) ou chez **votre agent Foyer**.



Einfach fir  
lech do

Foyer.lu

# Covid-19 et objectifs climatiques : Vers de nouvelles priorités

L'effondrement des ventes de produits pétroliers pendant la crise Covid-19 et la baisse significative des émissions y liée dans le bilan luxembourgeois permettra sans doute au Luxembourg d'atteindre ses objectifs climatiques 2020. Sur base de la réduction spectaculaire pendant la période de confinement, on peut estimer une baisse des ventes de produits pétroliers de 15 % à 20 % sur l'année 2020. En se rappelant que l'objectif annoncé de l'adaptation de la taxation des produits pétroliers est de limiter la vente de diesel aux transporteurs en transit dans l'objectif de compatibiliser les ventes de produits pétroliers avec les objectifs climatiques du Luxembourg, il n'y a aujourd'hui plus de « nécessité » d'actions politiques dans l'immédiat au niveau de la taxation des produits pétroliers, bien que, il faut le rappeler, des alternatives à la hausse des taxes existaient avant le début de l'état d'urgence. C'est certainement ce constat, ainsi que l'impact important des mesures de stabilisation et de relance économique sur l'équilibre budgétaire de l'État qui a amené le gouvernement à reporter sa décision d'augmenter les accises sur les carburants, annoncée pour le 1er trimestre 2020.

La crise Covid-19 réduit donc la nécessité de mesures additionnelles dans le secteur des transports à court terme pour l'atteinte des objectifs, mais aura significativement détérioré le climat d'investissement dans les entreprises. Au vu des circonstances et des incertitudes, de nombreux projets d'investissement se trouvent à l'arrêt. Afin que les entreprises puissent continuer à accompagner les ambitions politiques en matière de protection du climat, de nouveaux instruments d'aides à l'investissement sont donc incontournables.

À l'heure de la reprise, le gouvernement a réaffirmé ses ambitions climatiques en adoptant de nouvelles mesures de soutien pour préparer une relance économique durable. Ces aides aux investissements, par exemple dans le domaine de l'efficacité énergétique, ont le potentiel de générer des investissements anticycliques tout en augmentant la compétitivité des entreprises à long terme. Cependant, il faut prendre en compte que, pour certains secteurs d'activité, les politiques de relance dans une économie ouverte comme le Luxembourg peuvent s'avérer moins efficaces. En augmentant par exemple le montant de la prime d'achat pour l'achat d'une voiture électrique, cela n'aura actuellement guère d'impact sur l'utilisation des capacités de production dans l'industrie automobile au Luxembourg, qui est encore davantage tournée vers la technologie diesel, voire la technologie hybride. À ce stade, l'introduction d'une prime à la casse pour le remplacement d'un ancien véhicule aurait un effet de levier plus important.

Au final, il convient de trouver un juste équilibre entre une politique de relance ambitieuse d'un côté et de surveiller de près l'évolution des finances publiques de l'autre côté, afin de pouvoir consolider de façon pragmatique les ambitions climatiques avec la nouvelle situation économique, financière et sociale du pays.

---

**JEAN-MARC ZAHLEN**

*Conseiller énergie et environnement  
auprès de la FEDIL  
[jean-marc.zahlen@fedil.lu](mailto:jean-marc.zahlen@fedil.lu)*



## Le dol en droit du travail

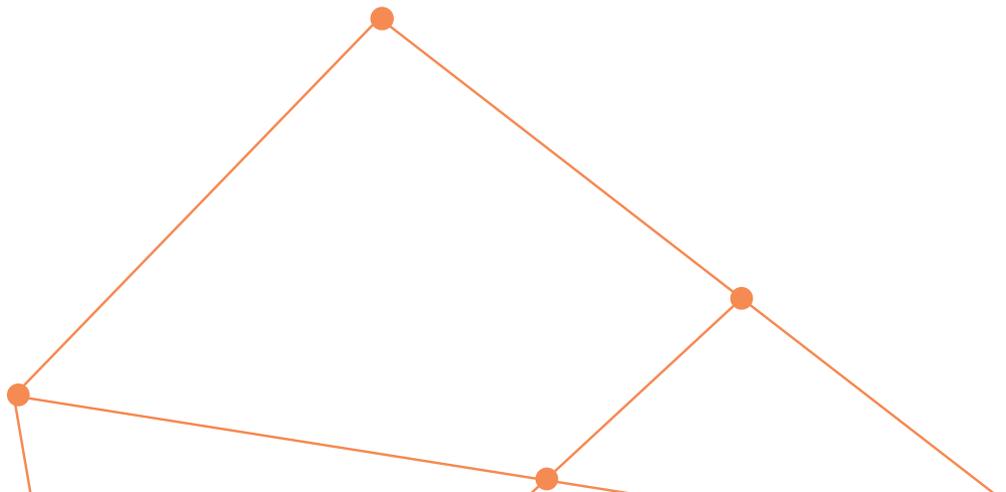
Le dol fait partie des trois vices de consentement susceptibles de faire annuler un contrat conclu entre parties. Ainsi, selon l'article 1109 du Code civil, « il n'y a point de consentement valable si le consentement par l'une des deux parties n'a été donné que par erreur ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol ». Aux termes de l'article 1116 de ce même code « le dol est une cause de nullité de la convention lorsque les manœuvres pratiquées par l'une des parties sont telles qu'il est évident que sans ces manœuvres, l'autre partie n'aurait pas contracté ». Or, la convention contractée par erreur, violence ou dol, n'est point nulle de plein droit et la partie victime du vice de consentement doit intenter une action en nullité du contrat litigieux devant le tribunal compétent. En droit du travail, une telle action est néanmoins rarement intentée en pratique. Il existe toutefois, quelques affaires relatives à la nullité d'une résiliation par commun accord du contrat de travail. La preuve que le consentement ait été vicié est à charge de la partie invoquant la nullité de l'acte, celle-ci est en général très difficile à rapporter. Une décision récente de la Cour d'appel a néanmoins fourni des informations précieuses et supplémentaires quant à l'existence d'un dol au moment de la conclusion du contrat de travail.

Dans cette affaire, un employeur ayant signé le 26 octobre 2017 un contrat de travail à durée indéterminée avec une salariée a invoqué la nullité de ce dernier pour vice de consentement dans le chef de la salariée. Il a soutenu dans un courrier recommandé du 30 novembre 2017 qu'elle aurait explicitement omis au moment de la conclusion du contrat de travail de lui signaler sa relation amoureuse avec un des dirigeants d'une société concurrente. Selon l'employeur,

cette réticence dolosive de la salariée a été déterminante de son consentement. En revanche, la salariée a soutenu que le dol allégué par l'employeur ne porterait pas sur une qualité substantielle du contrat de travail, de sorte que l'annulation du contrat de travail ne serait pas justifiée.

La Cour d'appel a constaté qu'« il ressort des faits tels qu'ils ont été retenus par le jugement entrepris sur base d'un développement que la Cour reprend intégralement, que préalablement à la signature du contrat de travail en date 26 octobre 2017, l'appelante a été dûment informée de la mission exacte de directrice des ressources humaines, des obligations qui lui incombent et des informations à fournir à son employeur, que le jour de la signature du contrat de travail, l'appelante a reçu un formulaire intitulé « Curriculum vitae confidentiel » qu'elle a remis le lendemain, dûment rempli, mais sans préciser la relation intime qui la liait à B ; l'appelante ayant seulement indiqué cette personne comme étant la personne à prévenir en cas d'urgence (...).

Comme le jugement entrepris l'a également motivé à juste titre, le poste de directrice des ressources humaines que A devait occuper, implique de faire partie du comité exécutif et d'avoir accès à « de nombreuses informations très sensibles concernant le fonctionnement de l'organisation » de l'intimée. La Cour retient ainsi sur base des motifs du jugement entrepris qu'elle fait siens, que l'omission pour A d'informer préalablement à la conclusion du contrat de travail, son employeur de la relation amoureuse qui la liait à B, constitue une réticence dolosive dans son chef qui a été déterminante du consentement de l'intimée



à l'engager. Le consentement de l'intimée ayant de ce fait été vicié, le contrat de travail conclu entre les parties en date du 26 octobre 2017 est dès lors nul et de nul effet. ».

Cet arrêt présente certes un intérêt fort pour l'employeur dans la mesure où il peut, selon la situation, obtenir la nullité d'un contrat de travail signé par les deux parties s'il arrive à prouver que le salarié ait agi avec des manœuvres dolosives ayant été déterminantes au moment de la conclusion du contrat de travail. Or, il convient de préciser qu'il s'agit ici d'un cas d'espèce et que l'employeur est dans tous les cas tenu de faire une analyse complète et concrète de la situation avant de procéder à une éventuelle action en nullité. En effet, la fonction de la salariée (celle de directrice des ressources humaines) et le fait que l'homme avec qui elle a entretenu une relation amoureuse ait été dirigeant d'une société concurrente de l'employeur (et non pas d'une société quelconque) ont été des éléments déterminants dans le cas précis. Un autre point essentiel à relever est le fait que l'employeur ait notifié l'annulation du contrat de travail encore avant le commencement du travail de la salariée. À notre avis, l'issue du litige aurait probablement été différente si la salariée n'avait pas été embauchée pour un poste de responsabilités et/ou si l'employeur, bien qu'ayant été informé de la relation amoureuse entre la salariée et le dirigeant de l'entreprise concurrente, avait tacitement accepté la situation en la laissant travailler durant une certaine période.

---

*P. ex.: Cour d'appel, 4 décembre 2014, n° 40478 du rôle et Cour d'appel, 13 février 2020, n° CAL-2018-00225 du rôle  
Cour d'appel, 5 mars 2020, n° CAL-2019-00392 du rôle*



**PHILIPPE HECK**  
Conseiller affaires juridiques  
auprès de la FEDIL  
[philippe.heck@fedil.lu](mailto:philippe.heck@fedil.lu)

# Le délai de préavis prolongé en cas de licenciement du salarié

Le délai de préavis à respecter par l'employeur prononçant un licenciement à l'égard d'un salarié dépend de l'ancienneté de ce dernier. Ainsi, il est de 2 mois pour un salarié ayant une ancienneté de moins de 5 ans, 4 mois pour un salarié ayant une ancienneté entre 5 et 10 ans et 6 mois pour un salarié justifiant d'une ancienneté égale ou supérieure à 10 ans. Il est possible de prolonger ces délais prescrits par l'article L. 124-3. (2) du Code du travail par le biais d'une clause prévue au contrat de travail ou d'une convention collective si une telle prolongation est favorable au salarié.

Le droit du travail prévoit également deux cas dans lesquels le préavis légal peut ou doit être prolongé par l'employeur.

D'une part, l'article L. 166-6. (1) du Code du travail prévoit qu'en matière de licenciements collectifs, le délai de préavis à respecter par l'employeur est de minimum 75 jours, sans préjudice de dispositions légales ou conventionnelles plus favorables. Ainsi, un salarié d'une ancienneté inférieure à 5 ans bénéficierait d'un délai de préavis de 75 jours au lieu de 2 mois.

D'autre part, l'employeur occupant moins de 20 salariés peut opter pour le remplacement de l'indemnité de départ due à son salarié par un préavis prolongé.

Une décision récente de la Cour d'appel a apporté des informations utiles sur la 2ème dérogation prévue pour les petites entreprises pour en préciser son fonctionnement.

Dans cette affaire, une salariée ayant été au service d'un syndicat de copropriétaires pendant 14 années a été licenciée avec un préavis de 8 mois. La salariée a entamé une action en justice contre son licenciement qu'elle a qualifié d'abusif et a demandé une indemnité de départ alors

qu'eu égard à son ancienneté elle aurait dû bénéficier d'une indemnité de départ équivalent à 2 mois de salaire. Selon l'employeur, il aurait opté pour la faculté prévue à l'article L. 124-7. (2) du Code du travail pour les entreprises de moins de 20 salariés en remplaçant ladite indemnité par un délai de préavis prolongé de sorte qu'il conteste devoir une indemnité de départ à la salariée. Sur ce point, la salariée a indiqué qu'elle aurait bénéficié d'une mesure plus favorable de la part de son ancien employeur en prolongeant son préavis de 6 à 8 mois.

La Cour d'appel a retenu qu': « Aux termes de l'article L. 124-7. du Code du travail, l'employeur occupant moins de vingt salariés peut opter dans la lettre de licenciement soit pour le versement des indemnités visées au paragraphe (1) qui précède, soit pour la prolongation des délais de préavis visés à l'article L. 124-3. qui, dans ce cas, sont portés (...) à huit mois pour le salarié justifiant auprès du même employeur d'une ancienneté de service continu de dix années au moins. Le législateur a voulu permettre aux petites entreprises de ne pas devoir payer des indemnités sans contrepartie, mais de pouvoir obliger leurs salariés à prester un travail correspondant.

Cependant, pour pouvoir bénéficier de cette option, l'employeur doit l'indiquer clairement dans la lettre de licenciement.

Contrairement aux allégations de l'employeur, ce dernier ne peut partant pas se contenter de prolonger le délai de préavis tout en espérant que le salarié comprenne qu'il a fait application de l'article précité, option qui prive en fait concrètement ce dernier du paiement d'une indemnité de départ conséquente. »

La Cour d'appel a par conséquent confirmé le jugement de première instance en condamnant l'employeur au paiement de l'indemnité de départ.

Cet arrêt présente un grand intérêt pour les employeurs occupant moins de 20 salariés dans la mesure où il rappelle les conditions selon lesquelles l'option de la prolongation du préavis légal doit être mise en œuvre. En l'espèce, l'indemnité de départ réclamée n'était pas conséquente en raison de la situation de la salariée (femme de ménage occupée à raison de 4 heures/semaine). Or, il convient de rester vigilants alors que les conséquences auraient pu être plus graves si la salariée avait justifié d'une ancienneté plus importante. Ainsi, il faut garder en mémoire que le montant de l'indemnité de départ peut, selon l'ancienneté du salarié, atteindre jusqu'à 12 mois de salaire. Il est donc important pour l'employeur choisissant cette option de la prolongation de le formuler explicitement dans la lettre de licenciement.

---

*Cour d'appel, 23 avril 2020, n° CAL-2019-00944 du rôle*



**ELLA GREDIE**

*Conseillère affaires juridiques  
auprès de la FEDIL  
[ella.gredie@fedil.lu](mailto:ella.gredie@fedil.lu)*

## Publications de la FEDIL



*Rapport Annuel 2019*



*Guide de bonnes pratiques*



*Brèves de jurisprudence 01/2020 :  
La période d'essai du salarié*



*Enquête auprès des dirigeants  
d'entreprise*



*Aides visant à stimuler les  
investissements des entreprises  
dans l'ère du Covid-19*

## Positions de la FEDIL



*The Voluntary Agreement (VA) in times  
of crisis: How can the VA contribute to  
a fast recovery of the industry?*



*Luxembourg's national climate  
and energy plan*

Plus de publications et positions sur [WWW.FEDIL.LU](http://WWW.FEDIL.LU)



**TOUTES LES ACTUALITÉS  
DE LA FEDIL ET DE L'INDUSTRIE  
SUR [www.fedil.lu/newsfeed](http://www.fedil.lu/newsfeed)**

## écho des entreprises

FEDIL – The Voice of Luxembourg's Industry

7, rue Alcide de Gasperi  
Luxembourg-Kirchberg  
B.P. 1304  
L-1013 Luxembourg  
[echo@fedil.lu](mailto:echo@fedil.lu)

Service publicité :  
[bob.rume@ic.lu](mailto:bob.rume@ic.lu)  
(+352) 48 00 22 – 506

Éditeur :  
FEDIL a.s.b.l.  
The Voice of Luxembourg's Industry  
R.C.S. Luxembourg F 6043  
[www.fedil.lu](http://www.fedil.lu)

Directeur : René Winkin  
Rédacteur en chef : Sophie Macri  
Mise en page : Rodney Ndong-Eyogo  
Conception : Cl.ff

Impression : Imprimerie Centrale  
Paraît 6 fois par an  
Tirage : 2.300 exemplaires

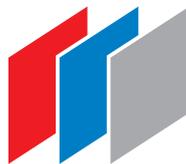
© Copyright 2020 FEDIL

Tous droits réservés.  
Des reproductions peuvent être  
autorisées en ligne par [www.lord.lu](http://www.lord.lu).



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

Your reliable partner for  
bringing projects forward



**PAUL WURTH**  
**GEPROLUX**

geprolux@paulwurth.com  
Phone: (+352) 4970 2602

Project development /  
Project strategy consulting /  
Project management /  
Building auditing /  
Technical engineering

**[www.geprolux.com](http://www.geprolux.com)**

**Confident with complexity.**