

Table des matières

Highlights	1
Signature d'une convention de collaboration entre les trois CRP et l'Université du Luxembourg	1
Présentation du Rapport annuel 2005 du CRP Henri Tudor.....	2
Sortie du premier <i>Cahier de l'Innovation</i> du CRP Henri Tudor dédié au vieillissement des matériaux.....	2
Collaborations et partenariats	3
Coopération pour la création de l'Institut Euro-Méditerranéen pour la Technologie et l'Innovation (EuroMedITI) à Malte	3
Délégation nigériane au CRTE	4
Opportunités de collaboration entre les Etats-Unis, le Canada et le Luxembourg	4
Dossier spécial: Key figures 2005 of CRP Henri Tudor	5
Projets	7
Nouveaux projets	7
■ NoE-CMA-KM «European Network of Excellence on Complex Metallic Alloys – Volet Knowledge Management»	7
■ Mobile TTE «Mobile Technologies for Tourism Expansion»	7
■ FreeSpread.....	7
■ GECAMed «Gestion de cabinets médicaux» - phase 1	8
Zoom sur le projet	8
■ CRM: Comment transformer un projet stratégique en succès pour l'entreprise?	8
Résultats de projets	9
■ CELLULE MODELISATION ou comment optimiser la productivité de votre entreprise grâce à la modélisation d'entreprise	9
En bref	10
Communauté de pratique autour du e-learning	10
2ème édition du Salon des Bonnes Pratiques: Un cadre d'échange et de discussion unique, dédié aux entreprises	10

Highlights

23 mars 2006

Signature d'une convention de collaboration entre les trois CRP et l'Université du Luxembourg

Le 23 mars 2006, le Centre de Recherche Public Gabriel Lippmann, le Centre de Recherche Public Henri Tudor, le Centre de Recherche Public de la Santé, représentés par leurs directeurs respectifs, Fernand Reinig, Claude Wehenkel, Robert Kanz, et l'Université du Luxembourg, représentée par son recteur, Rolf Tarrach, ont signé une convention de collaboration marquant leur volonté de développer, de faciliter et d'intensifier les coopérations scientifiques, technologiques et pédagogiques entre les établissements et ce dans tous les champs disciplinaires dans lesquels ils travaillent.



De gauche à droite: Robert Kanz, Directeur du CRP Santé, Rolf Tarrach, Recteur de l'Université du Luxembourg, Claude Wehenkel, Administrateur délégué du CRP Henri Tudor, et Fernand Reinig, Administrateur-Directeur du CRP Gabriel Lippmann

L'inventaire des coopérations existantes est déjà très substantiel. Les coopérations concernent et concerneront notamment les sciences du vivant, les sciences et technologies des matériaux, les technologies de l'information et de la communication.

La convention favorise également l'utilisation communedes plates-formes technologiques, des plates-formes de recherche clinique et de l'incubateur d'entreprises innovantes du Technoport.

Les partenaires s'engagent enfin à se concerter régulièrement afin d'évaluer le développement des activités communes, de dresser le bilan des résultats obtenus et des actions en cours de réalisation, et d'identifier de nouveaux axes de collaboration. A cet effet, un comité de coordination, appelé «**Comité 3C&U**» composé d'un représentant ainsi que d'un suppléant de chaque établissement partenaire est institué. Il se réunira au moins quatre fois par an. Le secrétariat et la présidence de séance seront assurés à tour de rôle, pour la durée d'un an par les établissements partenaires. Le CRP Henri Tudor assurera ce rôle jusqu'au 22 mars 2007.

Contact: claudewehenkel@tudor.lu

7 avril 2006

Présentation du Rapport annuel 2005 du CRP Henri Tudor



Le CRP Henri Tudor a présenté le 7 avril, en présence de François Biltgen, Ministre de la Culture, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, son rapport annuel 2005. La présentation du rapport annuel 2005 était l'occasion pour le Centre d'inviter tous ses partenaires, privés et publics, à une journée portes ouvertes, «Tudor's Day», lors de laquelle les partenaires ont pu se familiariser davantage avec les nombreuses activités de recherche et d'innovation du Centre.

En page 4, vous trouverez un dossier spécial dédié aux principaux résultats de l'année écoulée. Le rapport annuel 2005 est disponible sous format papier (version anglaise) auprès de Nathalie Heinz, tél.: +352 42 59 91 – 1, nathalie.heinz@tudor.lu ou sous format électronique (versions anglaise et française) sur www.tudor.lu.

7 avril 2006

Sortie du premier Cahier de l'Innovation du CRP Henri Tudor dédié au vieillissement des matériaux

La présentation du Rapport annuel 2005 était également l'occasion pour le CRP Henri Tudor de présenter son premier Cahier de l'Innovation. Les Cahiers de l'Innovation ont pour objectif de présenter un état de l'art, des expérimentations pratiques et les enjeux stratégiques d'une innovation donnée pour les acteurs économiques. Les cahiers se basent principalement sur les résultats des projets RDI menés par le Centre, ainsi que sur des études de cas nationales et internationales observées par les chercheurs.

Le premier numéro est dédié au vieillissement des matériaux et s'intitule «Understanding Material Ageing for a Better Control of Sustainability». Coordonné par le Dr David Ruch du Laboratoire des Technologies Industrielles et Matériaux (LTI) du CRP Henri Tudor, le cahier a mobilisé une large palette d'auteurs: Dr Guy Antou du CNRS, Dr Frédéric Aubriet de l'Université de Metz, Pr Dr Eric Million de l'Université de Metz, Dr Hervé Pelletier de l'Institut des Sciences Appliquées (INSA) de Strasbourg, ainsi que Julien Bardon, Claude Becker, Dr Olivier Buchheit, Dr Christophe Mendibide, Antoine Riche, Pr Dr Jos Schaefer du LTI.

Le prochain cahier (à paraître en mai 2006) abordera le marché émergent du e-learning au Luxembourg.

Le Cahier de l'Innovation 01 est disponible en format papier auprès de Cécile Cavallade, publications@tudor.lu, tél.: +352 42 59 91 –303, au prix de 15 euros ou téléchargeable gratuitement sur le site Internet du CRP Henri Tudor: www.tudor.lu/publications.

Collaborations et partenariats

10 et 11 février 2006

Coopération pour la création de l'Institut Euro-Méditerranéen pour la Technologie et l'Innovation (EuroMedITI) à Malte

Le CRP Henri Tudor a accueilli pour un séminaire dédié à la coopération pour la création de l'institut Euro-Méditerranéen pour la Technologie et l'Innovation à Malte, David Spiteri-Gingell, président du Conseil Maltais des Sciences et Technologies (MCST) et président-directeur général de Malta Information Technology and Training Services (MITTS Ltd). David Spiteri-Gingell dirige en tant que patron du MITTS l'informatique de l'Etat de Malte et le projet e-Malta qui est reconnu au niveau européen comme une véritable «success story». Il a été chargé par le gouvernement maltais de concevoir et de mettre en œuvre, en coopération avec huit instituts de la Fraunhofer Gesellschaft – représentés par Karl Schmidt-Reindl - et le CRP Henri Tudor, l'Institut EuroMedITI comme plate-forme d'innovation et d'affaires orientée vers les pays du Maghreb.



(De gauche à droite) Claude Wehenkel, administrateur délégué du CRP Henri Tudor, et David Spiteri-Gingell, président du Conseil Maltais des Sciences et Technologies (MCST)

Dans cette coopération, le CRP Henri Tudor est perçu comme un modèle pouvant inspirer la mise en œuvre de l'Institut EuroMedITI; en effet, sa finalité est de réaliser des programmes de recherche, de formation de haut niveau, de développement technologique, d'innovation et de diffusion et de constituer un laboratoire en grande nature pour les affaires et l'innovation dans la région méditerranéenne («business driven innovation hub»). Le séminaire a permis d'identifier un nombre impressionnant de similitudes et d'opportunités de coopération, à la fois dans le cadre d'EuroMedITI et au niveau bilatéral, notamment dans les domaines des technologies de l'information et de la communication, de la formation continue, des technologies pour l'environnement (énergies renouvelables, gestion de l'eau, production propre, construction durable), de l'incubation high-tech, de la veille technologique, des technologies pour la santé (HealthNet et télémédecine) et de la productivité. Pratiquement toutes les méthodologies et produits issus des projets de recherche du CRP Henri Tudor ont été jugés intéressants pour le projet EuroMedITI, ainsi que les activités de plusieurs start-up du Technoport.

A l'occasion de cette venue à Luxembourg, David Spiteri-Gingell et Karl Schmit-Reindl ont également rencontré le Ministre de la Culture, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, François Biltgen, et le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, Jeannot Krecké. Les deux ministres luxembourgeois ont vivement encouragé cette démarche géopolitique de coopération de deux petits Etats-membres de l'Union européenne et ont suggéré d'étendre la coopération de façon bilatérale aux thèmes majeurs de l'innovation dans les petits pays. Il a été envisagé notamment des échanges d'expériences et des projets R&D communs dans le domaine du e-government entre e-Malta et e-Luxembourg. La thématique de l'acquisition publique («public procurement») de matériel informatique et de logiciels a également retenu l'attention des deux parties.

(De gauche à droite) Claude Wehenkel, François Biltgen, Ministre de la Culture, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, David Spiteri-Gingell, et Karl Schmidt-Reindl, représentant de la Fraunhofer Gesellschaft





(De gauche à droite) Karl Schmidt-Reindl, représentant de la Fraunhofer Gesellschaft, Jeannot Krecké, Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, David Spiteri-Gingell et Claude Wehenkel

Le 11 février, David Spiteri-Gingell et Claude Wehenkel, administrateur délégué du CRP Henri Tudor, ont signé un Mémorandum of Understanding. Le 12 février, un Mémorandum of Understanding similaire a été signé par la Fraunhofer Gesellschaft et le MCST à Stuttgart.

(De gauche à droite) Karl Schmidt-Reindl, représentant de la Fraunhofer Gesellschaft, Claude Wehenkel, administrateur délégué du CRP Henri Tudor, et David Spiteri-Gingell, président du Conseil Maltais des Sciences et Technologies (MCST)



Contact: claudewehenkel@tudor.lu

29 mars 2006

Délégation nigériane au CRTE

Le Centre de Ressources des Technologies pour l'Environnement (CRTE), structure commune du Ministère de l'Environnement et du CRP Henri Tudor, a accueilli le 29 mars dernier au Technoport Schlassgoart une délégation nigériane pour une réunion technique organisée dans le cadre de la visite de travail au Luxembourg d'Oluymemi Adeniji, Ministre des Affaires étrangères de la République Fédérale du Nigeria. Cette visite était l'occasion pour le CRTE de présenter ses projets R&D dans le domaine de l'environnement, ainsi que d'identifier des axes de collaboration possibles entre le CRTE et le Nigeria, notamment dans les domaines du traitement décentralisé de l'eau, de la production décentralisée d'énergie (utilisation optimale de l'énergie solaire), de la veille technologique, de la formation continue en matière de technologies environnementales et de l'assistance en matière de mise en place au Nigeria d'un centre de ressource dédié à l'environnement.



Clarkson N. Umelo, Ambassadeur de la République Fédérale du Nigeria (2^e à partir de la gauche), en discussion avec Jean de la Hamette, Président du Conseil d'Administration du CRP Henri Tudor (à sa gauche)

Contact: Paul Schosseler, tél.: +352 54 55 80 – 600,
paul.schosseler@tudor.lu, www.crte.lu

8 mars 2006

Opportunités de collaboration entre les Etats-Unis, le Canada et le Luxembourg

L'incubateur d'entreprises innovantes Technoport du CRP Henri Tudor a organisé le 8 mars dernier une table-ronde regroupant une délégation d'entrepreneurs venant de la côte Nord-Est des Etats-Unis et du Canada, des fonds d'investissements américains, canadiens et luxembourgeois, ainsi que des représentants d'institutions luxembourgeoises. La table-ronde a permis de mettre en évidence de nombreuses opportunités de collaboration dans le domaine de l'entrepreneuriat.

Pour en savoir plus: Diego De Biasio, tél.: +352 54 55 80 – 1, diego.debiasio@tudor.lu, www.technoport.lu

Dossier spécial : Key figures 2005 of CRP Henri Tudor

Financial figures

	2005	2004
Income (in Euro):	20,679,202.15	19,514,156.76
<i>of which:</i>		
Grant for mission of public utility	31%	27%
Funding by contract research	69%	73%
Budget for 2006 (in euros):	22,550,000	

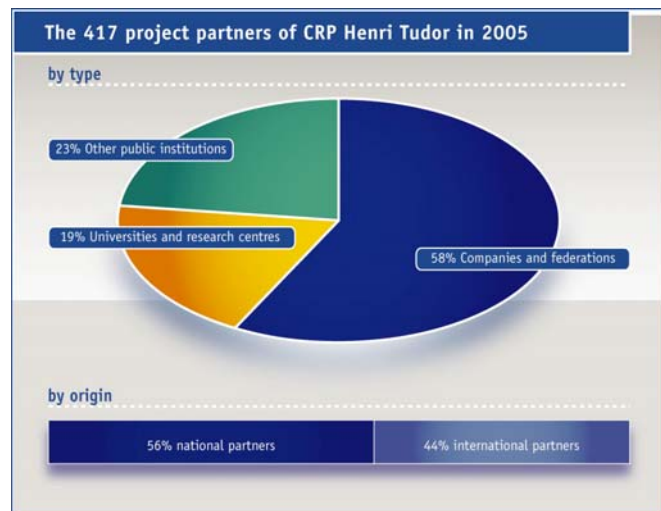
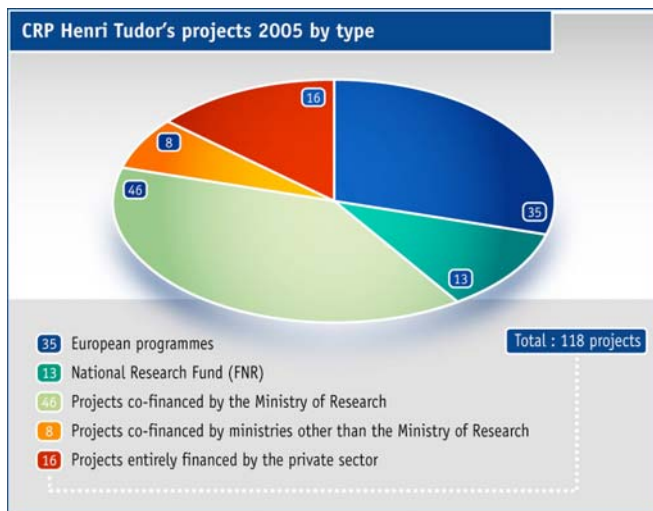
Human resources

	2005	2004
Staff as at the end of the year:	265	252
<i>of which:</i>		
with a Ph D:	13%	
with a Master:	70%	
Graduates, secretaries, technical staff and other:	17%	

The mobility of researchers and engineers of the Centre contributes in a significant way to the transfer of competences and the spirit of innovation. In 2005, 34 persons found a attractive job mainly in the private sector, bringing the total to 309 since the Centre's creation.

Research, development and innovation projects

In 2005, the CRP Henri Tudor took part in 118 projects (103 projects in 2004). Among these 118 projects, 62% are conducted in direct partnership with companies or groups of companies, 52% in partnership with public departments and bodies and 44% in partnership with universities or research centres. (The total is higher than 100%, given the same project may involve partners of various types.)



Project results are various and numerous:

- An appending patent for a non-invasive heart monitoring apparatus and method (within the framework of the project LuHF "Luxembourg Heart Failure" co-financed by the Fonds National de la Recherche - FNR)
- 6 surveys conducted in the fields of patent practices, quality practices, small and new business development, web presentation of banking services and knowledge management
- 40 state-of-the-art reports draw up for partners' need or public dissemination

- 29 prototypes or tools developed with partners
- 54 methods and models designed or experienced
- The Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ) became fully autonomous and NOEMI Concept left CRP Henri Tudor as spin-off; both are hosted at Technoport.

European activities

30% of CRP Henri Tudor's projects are conducted within the framework of European programmes, in particular FP6, ESA, Leonardo, INTERREG, ERDF Objective 2, ESF Objective 3 programmes.

Within the 6th European R&D Framework Programme (FP6), CRP Henri Tudor is the co-ordinator of one Specific Target Research Project ("CASSEM", in composite and adaptive structure) and has active responsibilities in three Networks of Excellence:

- "INTEROP" in the field of information technologies interoperability
- "CMA" in the field of complex metallic alloys
- "GA²LEN" in the field of allergy and asthma health problems.

In 2005, 3 additional projects have been accepted within FP6 and will start in 2006:

- PALETTE "Pedagogically Sustained Adaptive Learning Through the Exploitation of Tacit and Explicit Knowledge"
- ELU "Enhanced Learning Unlimited"
- DETECT - it2 "Dedicated Network of Incubators Detecting new FP7 Opportunities for SMEs through Connecting Existing Regional Clusters in Biotech, Renewable Energies and IST".

Two projects are ongoing within ESA Artes3 programme, in partnership with national companies Cybercultus and SES: SATnSURF "Innovative services for Internet content operation" and IMSATV "Immersive Satellite Television".

One FP6 project has been conducted within the framework of the European Space Incubator Network (ESINET): NAVOBS "A Support Measure to Boost the Business Prospects of GMES and Telecom Satellites through Focused and Innovative RTD Work Involving SMEs".

The CRP Henri Tudor is a member of several European networks, in particular of the European BIC Network (EBN), European Space Incubator Network (ESINET), Gate2Growth Incubator Forum, European Research Consortium in Informatics and Mathematics (ERCIM, member of the Board of Directors and of 9 working groups), SC7, SC27 and SC29 ISO Sub-Committees (in the field of multimedia, information technologies and software engineering), founding member of the Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ).

From January to June 2005, two researchers of the Centre participated, on demand of the Luxembourg government, at the ad hoc working group "REACH" of the European Council.

Scientific and academic activities

In 2005, CRP Henri Tudor's researchers published 64 scientific articles, 80% with a review committee. 17 PhD students are trained within the Centre. 41 engineers of the Centre have participated in university training in Europe, for a total of 765 hours representing 49 training courses. 9 of them provided 145 hours of training at the University of Luxembourg.

Two international master trainings are co-organised with partner universities:

- The Master "Informatique et Innovation" opened its 7th continuous session, gathering 40 attendees in the three ongoing sessions. 10 students graduated in 2005.
- The Master "Management et qualité des entreprises et services" opened its 2nd session, gathering a total of 33 attendees. 13 students of the first session graduated.

A Master in security of information systems will start in 2006. Moreover, the Centre hosts the Master of Science in Technological Management (MSTM) of the American Embry-Riddle Aeronautical University (ERAU).

Training and dissemination activities

In 2005, CRP Henri Tudor organised 74 qualifying trainings gathering 1,418 attendees. Altogether, 98.5 days of qualifying training and 70 days of master training have been organised in 2005. Compared to 2004, the number of attendees to the qualifying trainings increased of 52%. The Centre organised, in partnership with local and international partners, 10 conferences, attended by 915 people, and 80 thematic events with a total of 2,533 professionals.

Incubator activities

Six new companies have been accepted in the start-up programme of the high-tech incubator Technoport, out of which 4 within the incubator (CodaSystem, Noemi Concept, Mocom, Epuramat) and 2 externally via the Technoport Innovation Network (Flowing Content, Noctron). En December 2005, 27 companies were member of the Technoport Innovation Network, among them 6 grown out «success stories» which represent a cumulated turnover of 16,870,000 Euro).

Projets

Nouveaux projets

■ NoE-CMA-KM «European Network of Excellence on Complex Metallic Alloys – Volet Knowledge Management»

Le projet NoE-CMA-KM a pour objectif d'accompagner le réseau d'excellence CMA « Complex Metallic Alloys» dans la mise en place de processus et d'outils lui permettant d'identifier, de structurer et de partager les connaissances clés liées aux domaines traités par le réseau. Le réseau d'excellence CMA, financé par le 6^{ème} programme-cadre européen et visant à renforcer la compétitivité des industries européennes dans le domaine des métaux, regroupe 25 centres de recherche de renom, provenant de l'Europe entière et représentant une masse critique de plus de 300 chercheurs et doctorants, ainsi que 60 laboratoires associés provenant de 21 pays européens. Il se compose de six laboratoires virtuels intégrés et de cinq unités virtuelles intégrées venant en support au fonctionnement des laboratoires intégrés. En raison de cette complexité, le partage des connaissances est un élément clé de la vie de ce réseau.

Le projet permettra au Centre de valider les recherches qu'il mène dans le cadre du projet RESINA «Aide à la conception et à l'exploitation de réseaux d'innovation et d'apprentissage», ainsi que les résultats du projet SEMANTIC R&D «Mise en place et outillage d'un réseau R&D au Luxembourg». Il s'agira notamment de créer un ensemble de méthodes et d'outils dédiés spécifiquement aux réseaux d'excellence, d'expérimenter et de valider ces méthodes et outils par l'application en international et à grande échelle.

Contact: Damien Hanser, tél.: +352 42 59 91 - 753, damien.hanser@tudor.lu, www.citi.tudor.lu

■ Mobile TTE «Mobile Technologies for Tourism Expansion»

La mise en place de services à destination des terminaux mobiles est en forte progression ces dernières années. Au Luxembourg, la couverture nationale assurant la transmission des informations vers les clients quelle que soit leur localisation est désormais largement assurée, ouvrant de nombreuses perspectives pour l'exploitation de services télématiques innovants. Force est de constater toutefois que ce type de fonctionnalité est inexistant dans le domaine de la diffusion d'informations touristiques. Ce retard est principalement dû à l'absence de coordination entre les différents acteurs en termes de définition de standards pour véhiculer les informations. En effet, la plupart des initiatives se heurtent à des problèmes d'hétérogénéité des données dont l'origine peut provenir d'acteurs variés tels que les villes et communes, les offices de tourisme, les organismes culturels, les restaurants, cinémas, théâtres, musées, etc.). La diversité de fournisseurs de contenu et l'absence de coordination avec les professionnels en charge de la diffusion (opérateurs) est un frein à la mise en place et à l'exploitation de ce type de service innovant et à haute valeur ajoutée en termes de promotion touristique des zones couvertes.

Le projet Mobile TTE a ainsi pour objectifs:

- Le développement d'un standard pour le traitement de données touristiques;
- La mise au point d'un prototype de service mobile géo-localisé;
- La mise en place d'une communauté sectorielle nationale autour du tourisme;
- La recherche et le développement d'initiatives complémentaires visant à renforcer l'adoption du standard d'interopérabilité au sein du secteur touristique.

Le projet, co-financé par l'Union européenne, est mené en partenariat avec le Groupe d'Action Locale (GAL), le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI), P&T Consulting, Bedevco Filactiv International, SES Astra, Office National du Tourisme du Luxembourg (ONT), RTL.

Contact: Pierre Brimont, tél.: +352 42 59 91 – 258, pierre.brimont@tudor.lu, www.citi.tudor.lu

■ FreeSpread

Le projet FreeSpread a pour objectif la création d'un centre de compétences en logiciels libres ayant notamment pour mission la mise en réseau des différents acteurs du libre, la coordination des initiatives luxembourgeoises dans le domaine du libre, l'accompagnement des changements induits par l'émergence des logiciels libres et le développement de modèles commerciaux pour le libre, l'accompagnement des fournisseurs de services IT basés sur le libre, la définition et la réalisation de projets de recherche dans le domaine du libre, la diffusion vers les professionnels des résultats des projets RDI du domaine du libre.

Contact: Ortwin Donak, coordinateur de la plate-forme «Logiciels libres», tél.: +352 42 59 91 – 265, ortwin.donak@tudor.lu, libre.tudor.lu

■ GECAMed «Gestion de cabinets médicaux» - phase 1

Le projet a pour objectif de développer un logiciel open source pour la gestion de cabinets médicaux. La phase 1 du projet se limite aux seuls médecins généralistes, alors que la phase deux, qui fera l'objet d'un projet ultérieur développera des modules spécifiques pour les différents médecins spécialistes (ORL, ophtalmologie, cardiologie, pneumologie, etc.). Le logiciel comportera les éléments suivants:

- la gestion du patient avec ses données administratives et médicales
- la partie agenda pour la saisie de rendez-vous
- le traitement médical reprenant l'ensemble des prescriptions médicamenteuses
- les listes systèmes nécessaires à la bonne exécution du programme
- une partie administrative comme la facturation et les modèles de courriers
- la sécurité et les sauvegardes des données
- la communication entre les médecins et les laboratoires via le réseau des professionnels de la santé HealthNet.

Le projet est mené en partenariat avec l'Association des Médecins et Médecins-Dentistes (AMMD), la société pharmaceutique Pfizer, ainsi qu'avec un certain nombre de médecins.

Contact: David Baldacchino, tél.: +352 42 59 91 – 356, david.baldacchino@tudor.lu, www.santec.tudor.lu

Zoom sur le projet ...

■ CRM: Comment transformer un projet stratégique en succès pour l'entreprise?

Une entreprise qui double sa potentialité de chiffre d'affaires, une autre qui accroît de 30% son taux de fidélisation. Un secret? Non, ces entreprises ont uniquement décidé de mettre en œuvre une stratégie CRM dans leur entreprise. L'acronyme CRM (pour Customer Relationship Management) est devenu un terme très à la mode ces dernières années. Le CRM est-il une véritable source d'accroissement de la productivité?

La naissance du CRM est datée à la création de la société Siebel, leader mondial du progiciel de gestion de la relation client. Le principe fondamental du CRM est de positionner le client au cœur de l'organisation de l'entreprise. Ceci impacte complètement son mode de fonctionnement. En effet, il paraît clair que la plupart des entreprises sont historiquement focalisées sur leurs produits et/ou services. Cette approche s'explique par le fait que les entreprises vivaient dans un environnement où le marché était en mesure d'absorber tout ce qui était produit. L'objectif des sociétés était donc la qualité des produits/services vendus.

Ceci n'est plus forcément vrai aujourd'hui. La qualité du produit n'est plus qu'un avantage concurrentiel plaçant. On se rend compte, aujourd'hui, que la contrainte est souvent le marché. Dans ce contexte, les entreprises qui maîtrisent parfaitement la qualité de leur produit n'ont plus qu'un objectif: chercher à vendre plus, soit en conquérant de nouveaux clients, soit en essayant de vendre davantage aux clients actuels. Un projet CRM peut permettre d'atteindre cet objectif en apportant une meilleure connaissance du client et en mettant en place une nouvelle organisation centrée sur le client.

Le CRM pour qui? La réponse est simple: le CRM pour tous! En effet, le projet CRM est un projet de stratégie organisationnelle qui vise à augmenter le rythme avec lequel l'entreprise gagne de l'argent en orientant ses activités sur les clients de l'entreprise. Toute entreprise ayant des clients peut donc mettre en place un projet CRM.

Le CRP Henri Tudor a lancé en 2005 un projet RDI ayant pour objectifs:

- de développer une méthodologie de gestion de la relation clients adaptée au marché luxembourgeois;
- de faire un état des lieux des logiciels de CRM existants;
- d'étudier et d'évaluer les pratiques de gestion de la relation clients dans les entreprises luxembourgeoises (identification, acquisition, fidélisation des meilleurs clients);
- de développer des outils d'accompagnement comme, par exemple: un diagnostic des fonctions en relation avec le client, une méthode permettant d'aider les entreprises à se centrer sur leurs clients, une méthode permettant de concevoir un plan d'action pour une gestion efficace de la relation clients;
- de transférer les méthodes et concepts dans les entreprises via des formations, ainsi que des actions d'accompagnement des entreprises.

Si vous êtes intéressé à participer à ce projet, n'hésitez à contacter: Laurent Bravetti, CRP Henri Tudor, tél.: +352 54 55 80 - 500 ou laurent.bravetti@tudor.lu, www.tti.lu

Résultats de projets

■ CELLULE MODELISATION ou comment optimiser la productivité de votre entreprise grâce à la modélisation d'entreprise

Le projet CELLULE MODELISATION «Création d'une cellule experte en modélisation/simulation/diagnostic des entreprises et stimulation de démarche qualité totale au Luxembourg», mené en partenariat avec Goodyear, Glaverbel, SudGaz, ProfilArbed Distribution, le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ) et le Centre Hospitalier Emile Mayrisch (CHEM), a pour objectif de créer au sein du CRP Henri Tudor une cellule d'expertise, de réaliser un état de l'art et de proposer des démarches et des outils adaptés au contexte luxembourgeois, et ce dans trois domaines :

- les méthodes et concepts de modélisation d'entreprise
- les référentiels de bonnes pratiques qualité pour l'amélioration de la productivité
- les outils de simulation et optimisation de flux.

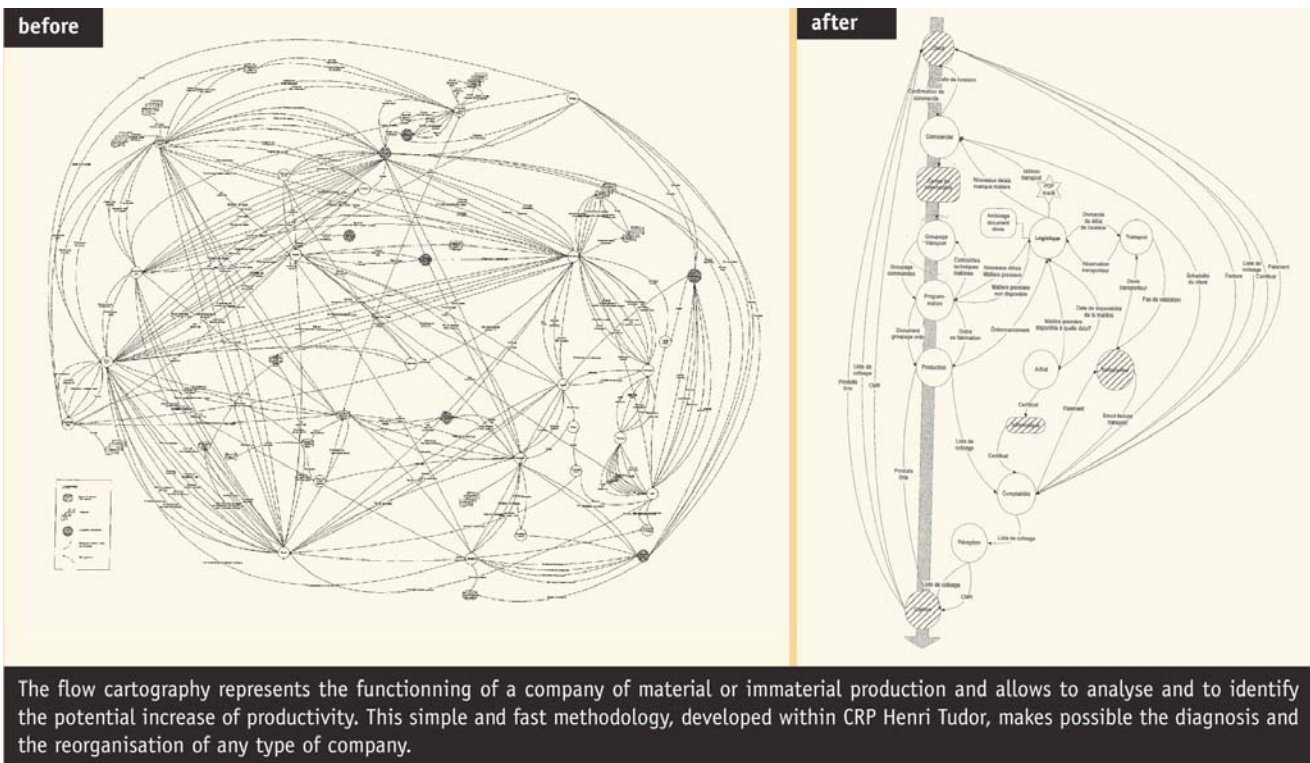
Après un inventaire et une analyse des méthodes de modélisation et de simulation existantes (CIMOSA, GRAI, APICS, EFQM, ARENA, WITNESS notamment), le projet a proposé un modèle générique basé sur la vue décisionnelle de la méthode GRAI et la modélisation des flux pour optimiser la productivité d'une entreprise. Ce modèle combine les points forts de toutes les méthodes analysées et s'adapte aussi bien aux besoins des grandes entreprises qu'à ceux des PME. Il a été implémentée avec succès dans plusieurs entreprises avec pour résultat principal:

- l'augmentation de la productivité de l'entreprise
- l'optimisation des flux d'information et d'organisation.

Le succès de la démarche conduit l'équipe du projet à explorer son application dans d'autres secteurs, notamment le secteur hospitalier.

Par ailleurs, le projet a produit un référentiel des pratiques qualité adapté aux spécificités des entreprises luxembourgeoises. Ce référentiel est utilisé sous la forme de questionnaire depuis 2004 par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ) pour évaluer les candidats au Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Pour en savoir plus: David Evaristo, tél.: +352 54 55 80 – 502, david.evaristo@tudor.lu, www.lti.lu



En bref

Communauté de pratique autour du e-learning

Une communauté de pratique concernant le e-learning a été mise en place dans le cadre du projet TRANS-eFORM. Elle a pour finalité de mettre en relation des personnes qui ont un intérêt commun à échanger leurs pratiques liées à ce domaine particulier de la formation. Cette communauté regroupe actuellement les participants du projet et les experts du e-learning du Centre Henri Tudor. Les échanges qui y ont lieu permettent d'identifier, de capitaliser, d'échanger et d'améliorer les pratiques. Ils permettent également en identifiant les compétences de chacun, de favoriser les échanges informels, participant ainsi à la création d'une réelle communauté d'acteurs du e-learning. Des contacts ont été pris avec des experts e-learning du marché luxembourgeois. Nous les invitons à nous rejoindre afin qu'ils puissent participer aux échanges et développer avec nous le e-learning au Luxembourg.

Contact: stephane.jacquemart@tudor.lu et bertrand.meunier@tudor.lu, tél. 42.59.91-1, www.citi.tudor.lu

22 mars 2006

2ème édition du Salon des Bonnes Pratiques : Un cadre d'échange et de discussion unique, dédié aux entreprises

Le 22 mars, la deuxième édition du Salon des Bonnes Pratiques, organisée par le CRP Henri Tudor (avec le soutien financier du FEDER), s'est clôturée par la remise du prix de la meilleure pratique 2006 à l'équipede l'Hôpital du Kirchberg pour la mise en place du modèle d'excellence EFQM. Tout au long de la journée, 250 visiteurs ont été accueillis. La table ronde sur «L'innovation dans les organisations» restera également un des temps forts de la journée. Le profil très divers des participants a permis une richesse des échanges: Christiane Bram, responsable Euro Info Centre Luxembourg - PME Chambre des Métiers, Michèle Detaille, administrateur délégué de NO-NAIL BOXES (Europe) S.A., Stefan Chorus, gérant de l'entreprise Streff, Denis Laloy, cadre intermédiaire Hospitalisation Secteur Psychiatrie - Hôpital du Kirchberg, Siggy Koenig, Conseiller de Gouvernement 1ère classe au Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, Jean-Gilles Burioni, Master black belt de l'entreprise Avery Dennison.

Les objectifs que s'étaient fixés les organisateurs ont tous été atteints, voire dépassés. Ils étaient de triple nature:

- que les entreprises puissent échanger entre elles et apprendre les unes des autres;
- que les entreprises puissent rencontrer les spécialistes du domaine de l'amélioration continue;
- que les très petites entreprises puissent asseoir leur pérennité grâce aux bonnes pratiques exposées par des entreprises de taille plus importante.

En effet, les visiteurs ont apprécié le partage direct d'expériences concrètes entre les entreprises, mais aussi la diversité des pratiques présentées sur plus d'une vingtaine de stands et une dizaine de conférences. De la même façon, les entreprises qui exposaient leurs meilleures pratiques ont beaucoup apprécié ce cadre d'échange qui leur a été offert. Tous, exposants et visiteurs, sont d'accord pour dire que ces échanges ont été bénéfiques à l'ensemble des participants. Le Salon des Bonnes Pratiques a également donné l'occasion au Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ) d'annoncer l'édition 2006 du Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Pour en savoir plus: www.tudor.lu/sdbp06.

Impressum

Parution: 6 fois par an, fin des mois impairs | **Clôture de la rédaction:** le 25 de chaque mois impair

Distribution: abonnement électronique, version formatée et archives disponibles sur l'Internet: www.tudor.lu

Contributions: non formatées, maximum 1000 caractères, à adresser, de préférence par courrier électronique à Monia Di Pillo monia.dipillo@tudor.lu | **Diffusion:** par email (abonnement via www.tudor.lu/abonnement), par courrier et distribution

© Centre de Recherche Public Henri Tudor; reproduction autorisée avec indication de l'origine

Pour toute information complémentaire sur les activités du CRP Henri Tudor, abonnez-vous à TUDORAMA (abonnement en ligne ou tél.: +352 42 59 91 - 246) ou consultez le site Internet www.tudor.lu. Abonnez-vous également aux newsletters thématiques suivantes : Technoport News (entrepreneuriat high-tech), Newsletter Spiral (technologies de l'information) et Newsletter «Technologies de l'Environnement» : www.tudor.lu/abonnement