



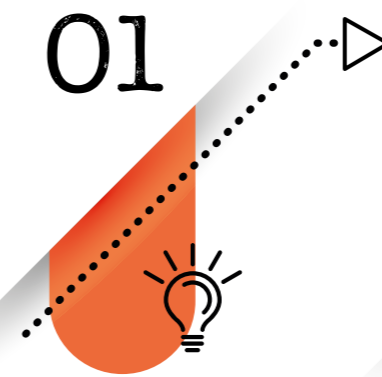
# Rapport RSE

CHAMBER  
OF COMMERCE  
LUXEMBOURG



# Table des Matières

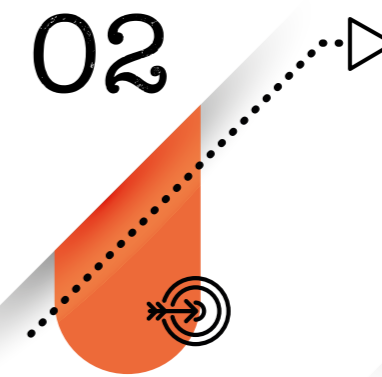
01



## INTRODUCTION

- Avant-propos
- Message du Président et du Directeur Général
- Nos valeurs

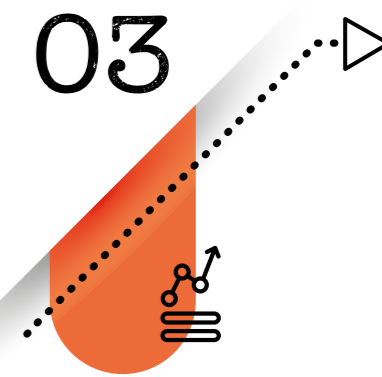
02



## LA CHAMBRE DE COMMERCE: MISSIONS ET GOUVERNANCE

- Rôle et missions
- Parties prenantes de la Chambre de Commerce
- Gouvernance de la Chambre de Commerce
- Quelques faits marquants 2019

03



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA CHAMBRE DE COMMERCE

- La démarche de responsabilité sociétale de la Chambre de Commerce
- Notre stratégie RSE
- Gouvernance et appropriation de la démarche RSE
- «Go-CSR» for :
  - Sustainable Business
  - Community
  - People
  - Planet

# Avant-propos

**Le présent rapport est inédit en ce sens qu'il s'agit du premier du genre pour la Chambre de Commerce. Il vise à présenter, d'une part, la démarche de développement durable mise en œuvre par la Chambre de Commerce depuis plus de 15 ans ainsi que, d'autre part, sa stratégie en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).**

Cette année, la Chambre de Commerce a en effet franchi une étape majeure avec l'adoption par l'Assemblée plénière, d'une nouvelle politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Cette démarche est déployée en partenariat avec nos entreprises membres, nos partenaires, nos fédérations ainsi que nos collaborateurs.

Ce rapport constitue un élément essentiel de notre redevabilité, contribue à la transparence de nos activités vis-à-vis de nos parties prenantes et témoigne d'une quête d'exemplarité de la Chambre de Commerce qui met en cohérence son fonctionnement interne avec son activité externe en faveur du développement durable.

Ce rapport illustre également l'engagement de la Chambre de Commerce à contribuer aux « Objectifs de Développement Durable » (ODD) fixés par les Nations Unies.

Le document couvre tout particulièrement l'année 2019 et les différents indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019. Afin de compléter l'image globale du 1<sup>er</sup> rapport de développement durable de la Chambre de Commerce à paraître en septembre 2020, certaines activités et initiatives du 1<sup>er</sup> semestre 2020, marqué par la crise sanitaire liée à la pandémie Covid-19, sont incluses à titre illustratif.

## Un rapport de responsabilité sociétale

La responsabilité sociétale peut-être définie comme le développement durable vécu à l'échelle de l'entreprise. De nature stratégique, cette démarche volontaire de conduite des affaires aide l'entreprise à s'adapter à son contexte économique, social et environnemental, et vise à créer de la valeur pour elle et pour la société.



Labellisée « **Entreprise Socialement Responsable** » (ESR) depuis 2014, la Chambre de Commerce s'engage à contribuer au développement durable, notamment en améliorant le bien-être de ses salariés, en réduisant son empreinte écologique et en promouvant le développement durable et une démarche RSE auprès des entreprises luxembourgeoises.



**« De façon naturelle, nos engagements stratégiques intègrent ceux du développement durable »**

## Message de Luc Frieden et de Carlo Thelen

Depuis sa création en 1841, la Chambre de Commerce a pour mission principale la sauvegarde des intérêts des entreprises et de l'économie luxembourgeoises. Quels que soient les stades de développement des entreprises, nous conférons une large palette de services, en réponse à la grande variété de leurs besoins qui en plus sont en mutation rapide et profonde.

Ces dernières années, nous avons tiré parti de cet héritage pour intégrer les principes du développement durable dans notre vision déclinée à travers la nouvelle Stratégie CC2025 et pour préparer la Chambre de Commerce à répondre aux défis sociaux, environnementaux et économiques dans un monde qui change en permanence. Nous sommes fiers de ce que nous avons déjà réalisé, mais nous sommes également convaincus qu'il nous reste encore beaucoup de chemin à parcourir sur la route vers le développement durable.

A l'image des projets ambitieux et de la montée en puissance du groupe Chambre de Commerce, le moment est venu d'accélérer encore nos progrès et réalisations en matière de développement durable, pour la Chambre de Commerce et plus généralement au profit des entreprises luxembourgeoises.

Notre vision, nos missions et nos actions s'articulent autour de la défense de l'intérêt économique général des entreprises et nous sommes convaincus que les entreprises sont à l'origine de la création de richesse, de bien-être pour la société et du progrès et de l'innovation sociétaux. Dans une démarche « bottom-up » à travers un dialogue ouvert avec les entreprises, nous avons l'ambition de les soutenir dans chaque phase de leur cycle de vie et ainsi créer une véritable valeur ajoutée. La pandémie du Covid-19 a démontré que la résilience des entreprises est capitale, et nous sommes convaincus que la RSE constitue un des leviers pour transposer le développement durable à l'échelle des entreprises en les accompagnant vers des modes de fonctionnement prenant en considération les aspects sociaux, environnementaux, économiques. La RSE rend les entreprises plus résilientes.

Pour pouvoir répondre de manière efficace aux besoins changeants de nos entreprises dans un environnement de plus en plus complexe, nous souhaitons faire figure d'institution exemplaire en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. De façon naturelle, nos engagements stratégiques traduisent ceux du développement durable. La formalisation de ces engagements et de ces enjeux marque une réelle volonté de transparence et de communication auprès des entreprises, de nos collaborateurs, de nos partenaires et de la société. Notre gouvernance axée sur les valeurs de la RSE nous rend plus proactifs et agiles et renforce la valeur et l'impact que nous pouvons créer pour les entreprises et nos autres parties prenantes.

Nous nous réjouissons dès lors de vous annoncer la mise en place de l'initiative « Go-CSR », notre futur programme en matière de développement durable. La Chambre de Commerce sera aux côtés des entreprises pour les guider et les soutenir dans cette transition durable.

Luc Frieden  
Président

Carlo Thelen  
Directeur Général



### ORIENTATION CLIENT

Nous agissons en prestataire de services et nous traitons nos ressortissants et nos interlocuteurs comme nos clients.



### CULTURE DU SERVICE

Nous sommes à l'écoute des entreprises et des clients pour comprendre leurs besoins et leur délivrer les services qu'ils attendent.



### TOURNÉ VERS L'AVENIR

Nous anticipons les tendances et mutations impactant le monde économique de demain et œuvrons en faveur d'un développement socio-économique durable.



### ATTITUDE ENTREPRENEURIALE

Nous promovons une attitude entrepreneuriale axée sur la détection d'opportunités, la prise d'initiative, la mise en œuvre de solutions créatives innovantes et l'orientation résultats.



### ENGAGEMENT

Nous mobilisons toutes nos compétences et expériences pour proposer dans une attitude positive et proactive un service de qualité à nos clients.



### COLLABORATION

Nous construisons des partenariats durables avec nos parties prenantes et nous cultivons une approche collaborative en partageant nos connaissances et bonnes pratiques dans un esprit d'équipe.



### AGILITÉ

Nous faisons preuve de réactivité, d'adaptabilité et de proactivité face aux évolutions socio-économiques et aux demandes exprimées par nos clients en vue de leur apporter des solutions rapides et efficaces.



### EFFICIENCE

Nous veillons à une utilisation efficiente et intelligente de nos ressources et accueillons le changement de manière positive.



### INTÉGRITÉ

Nous agissons avec honnêteté, équité, impartialité et respect d'autrui dans tout ce que nous entreprenons.



### RESPONSABILITÉ

Nous assumons la responsabilité de notre action, nous respectons nos engagements et nous agissons de manière socialement responsable.



### EXCELLENCE

Nous recherchons l'excellence dans toutes nos actions en soutenant le développement des compétences, la formation professionnelle continue et l'épanouissement personnel de nos employés.



### TRANSPARENCE

Nous rendons compte de nos décisions et de notre gestion dans le respect et les limites de notre loi organique.



# Nos valeurs



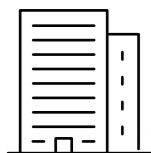


La Chambre  
de Commerce :  
*missions  
et  
gouvernance*



Créée en 1841, la mission principale de la Chambre de Commerce est la sauvegarde des intérêts des entreprises qu'elle représente en faveur d'un développement durable de l'économie luxembourgeoise.

La Chambre de Commerce représente



**90.000**  
entreprises  
affiliées



**75%**  
du total  
de l'emploi  
salarie



**80%**  
du PIB

La loi modifiée du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce lui attribue notamment les missions suivantes :

**1**

**INTERVENIR**

dans la procédure législative par la rédaction d'avis.

**2**

**SOUTENIR**

la création et promouvoir l'esprit d'entreprise et le développement des entreprises.

**3**

**PROMOUVOIR**

les relations économiques et commerciales avec l'étranger.

**4**

**OEUVRER**

en faveur d'un système d'enseignement et d'une offre de formation adaptés aux défis du pays et aux besoins des entreprises.

**5**

**AGIR**

comme prestataire de services aux entreprises et au public.

**6**

**INFORMER**

le public et animer le débat en tant que partenaire et porte-parole indépendant de l'économie et des entreprises.

*L'affiliation aux chambres professionnelles étant obligatoire au Luxembourg, la Chambre de Commerce peut se prévaloir d'une très grande représentativité, assurant son autonomie financière, garantissant son indépendance politique, sa crédibilité et sa légitimité pour opérer comme porte-parole et représentant légal des intérêts de toutes ses entreprises ressortissantes.*



Chacune de ces missions se concrétise, d'une part, par la prestation d'une série de services et, d'autre part, par un travail de réflexion et l'élaboration de propositions.

La Chambre de Commerce soumet toutes ses prises de position, initiatives et actions au triple test de l'aspect économique, social et environnemental dans la perspective d'un développement durable du pays et de son économie.

La Chambre de Commerce est l'institution phare des entreprises et de l'économie du Luxembourg et regroupe l'ensemble des entreprises opérant dans les secteurs de l'industrie, du commerce, des banques et de la finance, des services, des assurances et de l'horeca.

**En remplissant sa mission d'intérêt économique général, elle s'engage à créer de la valeur :**

- **Pour les entreprises luxembourgeoises** en défendant leurs intérêts et en proposant - directement ou par des entités spécialisées - une offre de services apte à les soutenir tout au long de leur cycle de vie et leur permettre d'accroître leur compétitivité, relever les défis de l'avenir et développer et pérenniser leurs activités.
- **Pour la société luxembourgeoise** en contribuant à renforcer l'attractivité du Grand-Duché en tant que place économique dynamique, prospère et durable, et source de bien-être pour tous.



# Parties prenantes de la Chambre de Commerce

## Le Groupe Chambre de Commerce et les entités soutenues

La Chambre de Commerce a mis en place et a investi dans des structures dédiées proposant une offre élargie de services aux entreprises luxembourgeoises pour les accompagner à tout stade de leur développement et contribuer ainsi à l'attractivité de l'économie luxembourgeoise.

### Formes juridiques des entités:

S.A.

S.à r.l.

GIE

ASBL

Fondation

Société coopérative

1

CHAMBRE DE COMMERCE STRICTO SENSU



Entrepreneurship

Avis et Affaires juridiques

Formation

Affaires internationales

Affaires économiques

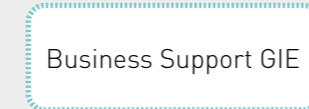
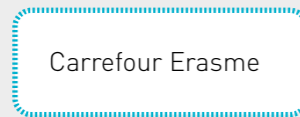
Fonctions de Support  
(Communication & Marketing, Business Development & CSR, ...)

HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

2

PARTICIPATIONS MAJORITAIRES

Entités du Groupe Chambre de Commerce



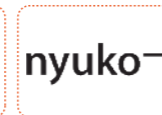
3

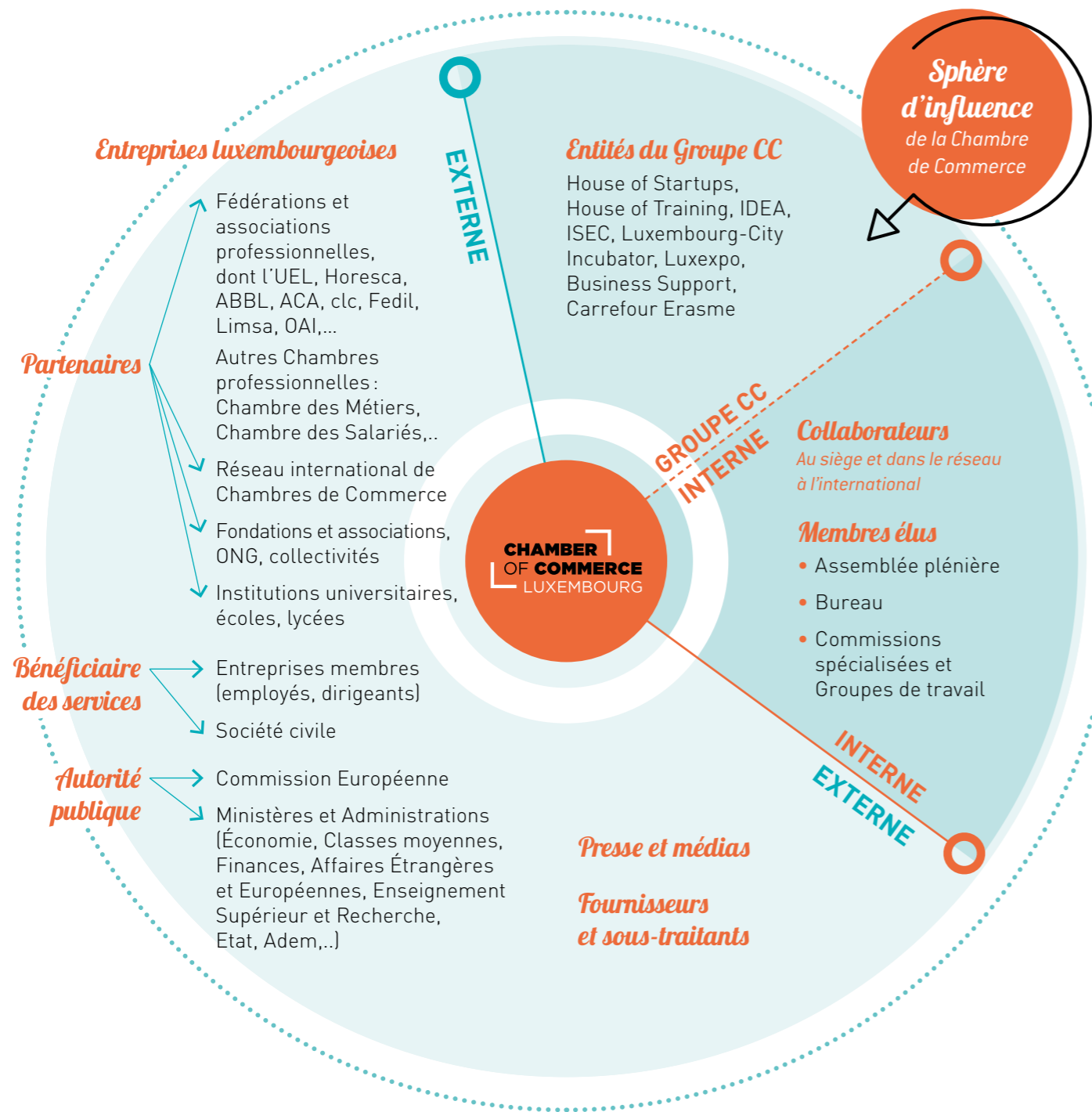
PARTICIPATIONS MINORITAIRES



4

AUTRES SOUTIENS FINANCIERS





### L'Assemblée plénière et ses membres élus

*Un engagement honorifique au service de l'économie*

L'Assemblée plénière est l'organe de décision souverain de la Chambre de Commerce. Ses membres sont élus démocratiquement et représentent l'ensemble des plus de 90.000 entreprises ressortissantes de la Chambre de Commerce, rassemblées au sein de 6 grands secteurs ou «groupes électoraux». L'Assemblée plénière fixe l'organisation interne de la plus grande organisation professionnelle du pays, approuve son budget et détermine les grandes orientations stratégiques de son action.

L'année 2019 a été marquée par le renouvellement de l'Assemblée plénière à la suite des élections de la Chambre de Commerce. Lors de l'Assemblée constituante du 3 avril 2019, 25 membres élus effectifs et 25 membres élus suppléants répartis dans 6 groupes électoraux ont été désignés pour un mandat de 5 ans.



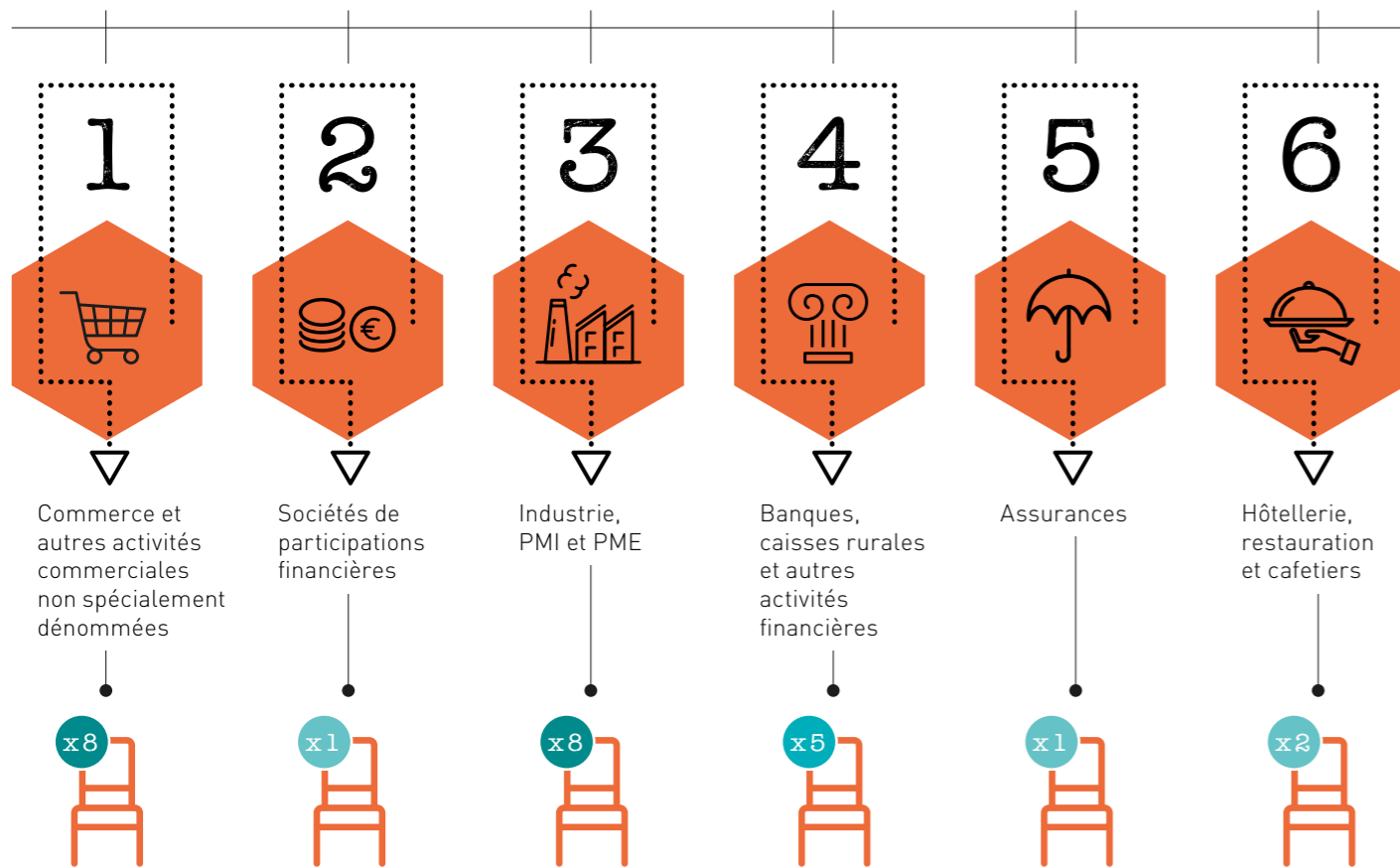


25 Membres élus effectifs

25 Membres élus suppléants

Elus pour 5 ans

6 Groupes électoraux



Nous avons lancé de nouveaux outils pour soutenir les PME et TPE dans leur transition digitale,

dont les workshops **Go Digital** et le programme **Fit 4 Digital Packages**

**2.281** entreprises sensibilisées.



Nous avons aiguillé les entrepreneurs d'aujourd'hui et de demain

Plus de **14.000** entrepreneurs ont été conseillés par la **House of Entrepreneurship**,

soit une hausse de **48%** par rapport à 2018.



Nous avons contribué à préparer les entreprises au Brexit

Avec la mise en place, dès janvier 2019, de notre **Brexit Helpline@CC**, point de contact unique pour toute entreprise nationale ayant des questions liées au Brexit dans le cadre de son activité commerciale.





### *Nous avons publié nos recommandations pour une Europe prospère*

La Chambre de Commerce a envoyé ses recommandations ([full text version](#) et [summary](#)) à la nouvelle Commission Européenne et a rencontré les eurodéputés luxembourgeois pour leur présenter ses revendications.



### *Nous avons aidé les entreprises à conquérir de nouveaux marchés et promu le Luxembourg à l'échelle mondiale*

En 2019, plus de **5.500** représentants d'entreprises affiliées et partenaires institutionnels de secteurs variés ont participé à des missions économiques, visites d'Etat et autres bourses de contact organisées par [La Chambre de Commerce](#).



### *Nous avons préparé notre propre avenir*

La Chambre de Commerce s'est dotée d'une feuille de route consignant ses actions prioritaires pour les années **2019 à 2025**, [La Stratégie CC2025](#).



### *Nous avons pris le pouls de l'économie et capté les préoccupations des entreprises*

avec nos deux premiers Baromètre de l'Economie, publiés en [juillet](#) et en [novembre](#) avec un coup de projecteurs sur les défis du recrutement et de la digitalisation.



### *Nous avons aidé des jeunes à détecter leurs propres talents pour mieux élaborer leur projet d'avenir...*

avec notre programme [TalentCheck](#)  
En 2019, **1.028** personnes ont participé à ce test qui permet également aux entreprises de se rendre compte des talents et compétences des candidats à l'apprentissage.



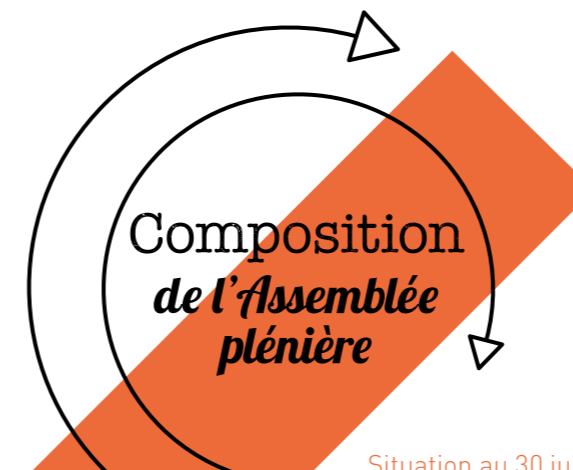
### *Nous avons proposé des formations adaptées aux besoins des entreprises et de leurs salariés...*

via la [House of Training](#) et [L'ISEC](#), nos entités de formation.  
Près de **25.000** personnes ont participé aux **750** formations proposées.



### *Nous avons veillé à ce que le cadre légal reste favorable aux entreprises*

**178** [projets de lois et de règlements grand-ducaux](#) analysés sous l'angle de leur impact potentiel sur la vie des entreprises luxembourgeoises.



Situation au 30 juin 2020



### *Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées*

x 8 sièges

Membres effectifs



**Jean DIEDERICH**  
Wavestone Luxembourg S.A.



**Fernand ERNSTER**  
Ernster S.à.r.l.



**Carine FEDERSPIEL**  
ZithaSenior S.A.



**Robert GOERES**  
Goeres Horlogerie S.à.r.l.



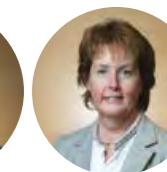
**Michel RODENBOURG**  
l'Epicierie S.à.r.l.



**Jos SALES**  
Sales-Lentz Group S.A.



**Laurent SCHONCKERT**  
Cactus S.A.



**Marianne WELTER**  
Arthur Welter Transports S.à.r.l.

Membres suppléants, dans l'ordre suivant lequel ils doivent remplacer les membres effectifs



**Netty THINES**  
Médiation S.A.



**Nadine KIRSCH-WAGNER**  
Flesch Immobilière S.à.r.l.



**Gérard WAGNER**  
Arval Luxembourg S.A.



**Arthur CARVAS**  
King Arthur's Castle S.à.r.l.



**Jean-Paul SCHEUREN**  
JPS Consult S.à.r.l.



**Jacques LORANG**  
Luxcaddy - Itix S.A.



**Giovanni PIETRANGELO**  
Travel Pro S.A.



**Georges ZAHLEN-KARANATSIOS**  
Axiomatic S.à.r.l.



## Sociétés de participations financières

x 1 siège

Membre effectif

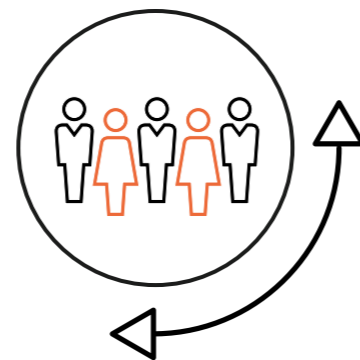


**Bob FABER**  
Paddock Corporate Services S.A.

Membre suppléant



**Cornelius BECHTEL**  
Apex Group Ltd.



## Industrie, PMI et PME

x 8 sièges

Membres effectifs



**Roland BASTIAN**  
ArcelorMittal Luxembourg S.A.



**Jean-Marc KIEFFER**  
CDCL S.A.



**Valérie MASSIN**  
ArcelorMittal Dommeldange S.à.r.l.



**Marc NIEDERKORN**  
Mc Kinsey & Company S.A.E.



**Evie ROOS**  
SES S.A.



**Maxim STRAUS**  
Cargolux Airlines Int. S.A.



**Georges THIELEN**  
Goodyear S.A.



**Frank WAGENER**  
Paul Wurth S.A.

Membres suppléants, dans l'ordre suivant lequel ils doivent remplacer les membres effectifs



**Marie-Christine MARIANI**  
MCM Import-Export S.à.r.l.



**Gérard ZOLLER**  
Peintures Robin S.A.



**Anouk HILGER**  
Enovos S.A.



**Betty FONTAINE**  
Brasserie Simon S.à.r.l.



**Eric KLÜCKERS**  
Contern S.A.



**Jan VANDENNEUCKER**  
Heintz van Landewyck S.à.r.l.



**Pierre-Nicolas WERNER**  
ArcelorMittal Belval & Differdange S.A.



**Eric HENROTIN**  
Goodyear Dunlop Tires Operations S.A.



## Banques, caisses rurales et autres activités

x 5 sièges

Membres effectifs



**Geoffroy BAZIN**  
BGL BNP Paribas S.A.



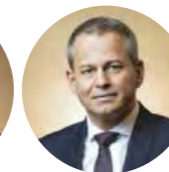
**Colette DIERICK**  
ING Luxembourg S.A.



**Luc FRIEDEN**  
Banque Internationale à Luxembourg S.A.



**Guy HOFFMANN**  
Banque Raiffeisen S.Coop.



**Frank KRINGS**  
Deutsche Bank Luxembourg S.A.

Membres suppléants, dans l'ordre suivant lequel ils doivent remplacer les membres effectifs



**Pierre AHLBORN**  
Banque de Luxembourg S.A.



**Arnaud JACQUEMIN**  
Société Générale Bank & Trust S.A.



**Doris ENGEL**  
Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat



**Yves MAAS**  
Crédit Suisse Luxembourg S.A.



**Jerry GRBIC**  
Fortuna Banque S.C.



## Assurances

x 1 siège

Membre effectif



**Marc LAUER**  
Foyer Assurances S.A.

Membre suppléant



**Christian STRASSER**  
La Luxembourgeoise S.A.

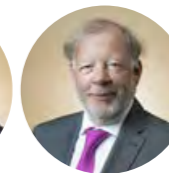
## Hôtellerie, restauration et cafetiers

x 2 sièges

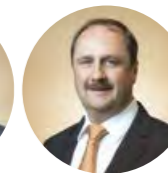
Membres effectifs



**François KOEPP**  
Horesca asbl



**Alain RIX**  
Rix Maritime Event Company S.à.r.l.



**Romain WEBER**  
Hogalux S.à.r.l.



## NOUVEAUTÉ 2019 *L'Assemblée doublée de force!*

Les Membres élus suppléants jouent désormais un rôle plus actif et sont impliqués plus tôt et plus fréquemment dans les travaux de l'Assemblée plénière. Afin de renforcer la représentativité et le caractère démocratique, le Règlement d'Ordre Intérieur de la Chambre de Commerce a été modifié en 2019 et approuvé lors de l'Assemblée plénière constituante du 3 avril 2019. Les Membres élus suppléants peuvent désormais remplacer ponctuellement et avec voix délibérative les Membres élus effectifs non disponibles au sein de l'Assemblée plénière, ont la possibilité de prendre part aux travaux des Commissions spécialisées et sont systématiquement informés des travaux de l'Assemblée plénière.



**38**  
hommes



**11**  
femmes

Taux de femmes  
parmi les Membres élus:  
**29%**

### RÉPARTITION DES ÂGES:

- 4 Membres élus: 30-44 ans
- 23 Membres élus: 45-55 ans
- 20 Membres élus: > 55 ans

Age moyen: 52 ans

### ANCIENNETÉ:

- 1 Membre élu depuis > 20 ans
- 13 Membres élus depuis 10-19 ans
- 11 Membres élus depuis 1-9 ans
- 34 Membres élus depuis 2019



Présidence  
de la Chambre  
de Commerce

Luc Frieden a été élu Président de la Chambre de Commerce lors de l'Assemblée plénière constituante du 3 avril 2019 et succède à Michel Wurth, qui a été à la présidence de la Chambre de Commerce pendant 15 ans.

1<sup>ère</sup> Vice-Présidente  
de la Chambre  
de Commerce

élue en **2019**



Le bureau

Le Bureau, élu par l'Assemblée plénière, se compose du Président, et des Vice-Présidents:



Luc FRIEDEN



Fernand ERNSTER



Valérie MASSIN



Alain RIX



### Commission Economique

Laurent Schonckert, Président, Roland Bastian, Colette Dierick, Arnaud Jacquemin, François Koepp, Marc Lauer, Alain Rix, Jean-Paul Scheuren, Maxim Straus, Gérard Wagner, Pierre-Nicolas Werner et Gérard Zoller



### Commission « Entrepreneurship »

Fernand Ernster, Président, Arthur Carvas, Jean Diederich, Robert Goeres, Anouk Hilger, Guy Hoffmann, François Koepp, Giovanni Pietrangelo, Alain Rix, Michel Rodenbourg, Georges Thielen, Netty Thines et Georges Zahlen



### Commission Formation

Valérie Massin, Présidente, Arthur Carvas, Robert Goeres, Carine Federspiel, Nadine Kirsch-Wagner, François Koepp, Marie-Christine Mariani, Giovanni Pietrangelo, Alain Rix, Laurent Schonckert et Marianne Welter



### Commission du Budget et des Comptes

Guy Hoffmann, Président, Robert Faber, Frank Krings, Evie Roos, Frank Wagener et Gérard Wagner



### Commission Luxexpo

Jos Sales, Président, Nadine Kirsch-Wagner, Jacques Lorang, Michel Rodenbourg et Romain Weber



### Commission « International »

Maxim Straus, Président, Cornelius Bechtel, Arthur Carvas, Jean Diederich, Robert Faber, Robert Goeres, Jerry Grbic, Eric Henrotin, Marie-Christine Mariani et Giovanni Pietrangelo



### Commission Communication

Robert Goeres, Président, Valérie Massin, Michel Rodenbourg, Netty Thines, Jan Vandenneucker, Marianne Welter et Georges Zahlen



### Commission Immeuble

Jean-Marc Kieffer, Président, Pierre Ahlborn, Eric Klückers, Jean-Paul Scheuren et Romain Weber

### Les Groupes de travail de la Chambre de Commerce

#### Un Groupe de travail « Transition Digitale »

Marc Niederkorn, Président, Jean Diederich, Marc Lauer, Jacques Lorang, Georges Thielen et Frank Wagener.

#### Un Groupe de travail « Climat »

dans lequel l'ensemble des Membres élus est consulté.

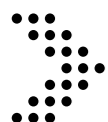
#### Un Groupe de travail « Développement Durable »

est en cours de constitution.

*Ces Commissions et Groupes de travail, présidés par un Membre élu désigné par l'Assemblée plénière, sont assistés par les services de la Chambre de Commerce. Elles font un rapport régulier de leurs activités lors de l'Assemblée plénière.*

### Gouvernance et Dialogue en temps de crise

### #CovidResponse



Afin de préserver un dialogue ouvert et transparent, la Chambre de Commerce a rapidement développé des solutions par voie digitalisée : l'Assemblée plénière s'est réunie par voie digitale le 20 avril et le 20 mai pour faire le point sur la crise socio-économique liée au Covid-19 et son impact sur l'économie et proposer des mesures immédiates et de relance pour soutenir les entreprises.



### Les principes directeurs de la gouvernance de la Chambre de Commerce

Nos principes directeurs transcendent notre organisation et constituent le

**FONDEMENT SOLIDE DE NOTRE ACTION ET DE NOTRE GOUVERNANCE.**

Notre engagement responsable au service des entreprises et du développement durable de l'économie luxembourgeoise nous permet d'exécuter nos missions légales avec crédibilité et de nouer des relations de confiance avec nos entreprises et partenaires, le Gouvernement et la société de manière générale.



### Intérêt économique général de nos ressortissants

L'articulation, la sauvegarde et la défense de l'intérêt économique général de nos ressortissants sont fondamentalement ancrées dans notre identité et garanties par notre large représentativité à travers tous les secteurs d'activités et toutes les tailles d'entreprises inhérente au système d'affiliation obligatoire. Les intérêts sectoriels particuliers sont équilibrés au sein de nos organes décisionnels pour donner lieu à une position commune reflétant l'intérêt économique général.



### Participation des entreprises

Nos organes décisionnels, à savoir l'Assemblée plénière, le Bureau et les Commissions spécialisées, sont à base élective et représentatives de l'économie. À travers ces instances, nous favorisons une participation démocratique effective de ceux qui contribuent au développement économique du pays.



### **Solidarité**

Par toute notre action, nous nous engageons pour nos entreprises membres. De manière réciproque, de nombreuses entreprises participent à nos travaux et enrichissent notre action sur base volontaire au bénéfice des entreprises luxembourgeoises. Le financement de nos missions est basé sur un principe de solidarité où les grandes entreprises couvrent la majeure partie et une grande majorité de petites et moyennes entreprises cotisent le montant minimal.



### **Subsidiarité**

Nous remplissons les missions qui nous sont confiées par le législateur et veillons à délimiter notre champ d'action de manière à ne pas concurrencer nos entreprises membres. Endéans nos missions légales, nous mettons en place des initiatives qui visent à soutenir les entreprises luxembourgeoises et l'écosystème national dans l'intérêt économique général et à contrebalancer certaines faiblesses du marché. En même temps, nous veillons à nous centrer sur nos compétences clés et à limiter notre action dans les domaines où le marché la rend indispensable.



### **Indépendance**

Notre action est fondamentalement caractérisée par l'indépendance et l'objectivité. L'engagement envers ces principes découle de la responsabilité particulière qui nous incombe en tant qu'établissement public jouissant d'une large représentativité qui résulte de l'affiliation obligatoire. L'autonomie financière qui en découle garantit notre indépendance, notre neutralité ainsi que notre liberté d'action.



### **Durabilité**

Nous promovons une économie forte, durable et inclusive, qui est à la base de toute création de richesse, du développement sociétal et du bien-être de la population sur le long terme. Notre objectif de durabilité est fondamentalement ancré dans les missions légales qui concordent toutes vers la mise en place d'un écosystème porteur permettant aux entreprises de se développer de manière durable et ainsi assurer une croissance économique soutenue pour l'ensemble du territoire luxembourgeois. Forts de notre engagement pour les générations futures, nous préconisons un développement durable qui va au-delà des intérêts particuliers à court terme.



### **Dialogue ouvert**

Nous articulons nos valeurs et convictions socio-économiques de manière engagée et dans le dialogue ouvert avec nos parties prenantes. Nous sommes le partenaire critique et constructif du Gouvernement et servons d'interface efficace entre les pouvoirs publics et les entreprises luxembourgeoises dans une véritable approche « bottom-up ».



### **Gestion responsable**

Fidèle au précepte d'une gestion « en bon père de famille » et d'un retour sur investissement pour nos ressortissants, nous mettons en place une gouvernance efficace et une organisation professionnelle et moderne, apte à encadrer, gérer et limiter les risques inhérents à notre activité. Nos moyens financiers sont utilisés exclusivement dans le contexte des missions qui nous sont dévolues par le législateur et investis dans l'intérêt économique général.

## **Notre engagement**



Nous visons l'excellence dans tout ce que nous faisons. Nous nous engageons au quotidien et à tous les niveaux de notre structure à offrir des services de la meilleure qualité possible à nos entreprises membres et de manière générale, à tous nos interlocuteurs.



Nous adoptons le principe que la qualité est « une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes », conformément à la définition de la qualité proposée par la norme ISO 9001:2015.

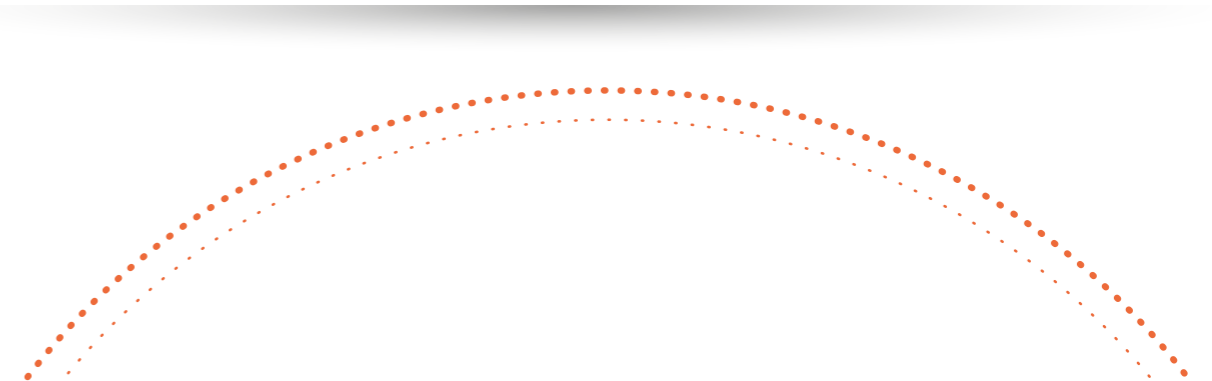


Depuis 2006, nous avons mis en place de manière progressive un système de gestion de la qualité pour assurer la cohérence en termes d'organisation de l'ensemble des activités et services à destination de nos ressortissants qui se matérialise par la certification ISO 9001:2015 de nos activités et services.



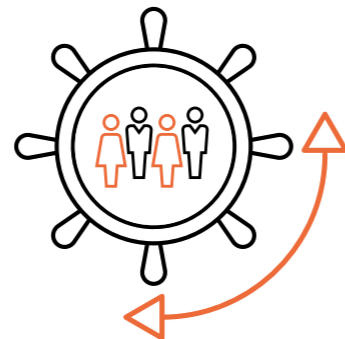
Notre démarche d'amélioration continue intègre également notre engagement en faveur du développement durable. La Chambre de Commerce est détentrice du label « Entreprise Socialement Responsable » (ESR) octroyé par l'INDR.

**En tant que représentant des entreprises et établissement public, la Chambre de Commerce s'engage à adopter, soutenir et appliquer dans sa sphère d'influence les principes universellement reconnus concernant les droits de l'Homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.**





Situation au 30 juin 2020



**EXECUTIVE COMMITTEE** de la Chambre de Commerce



**Carlo THELEN**  
CEO,  
Directeur Général



**Marc WAGENER**  
COO,  
Chief Economist



**Tom BAUMERT**  
Directeur  
Entrepreneurship,  
CEO House of  
Entrepreneurship



**Luc HENZIG**  
Directeur  
Formation



**Cindy TEREBA**  
Directrice Affaires  
Internationales



**Anne-Sophie THEISSEN**  
Directrice Avis et  
Affaires Juridiques

**MANAGEMENT COMMITTEE** de la Chambre de Commerce



**Steve BREIER**  
Directeur,  
Head of Finance & IT



**Christel CHATELAIN**  
Head of Economic  
Affairs



**Patrick ERNZER**  
Directeur,  
Head of Marketing  
& Communication



**Anne-Marie LOESCH**  
Head of Business  
Development & CSR



**Nathalie MASSONET**  
Head of Controlling



**Patrick WOLTER**  
Head of HR

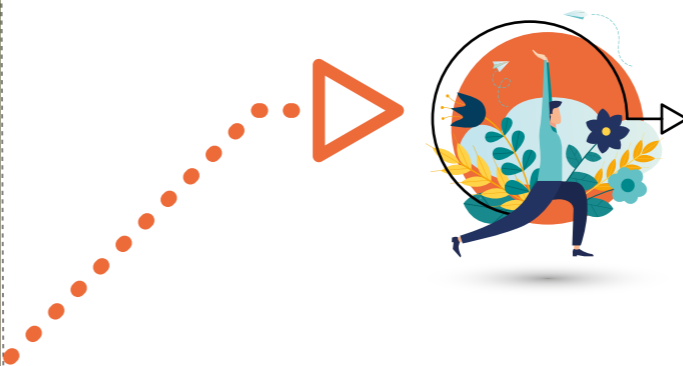
# Le développement durable à la Chambre de Commerce



La démarche  
de responsabilité sociale  
de la Chambre de Commerce :  
*un engagement historique et porteur pour l'avenir*

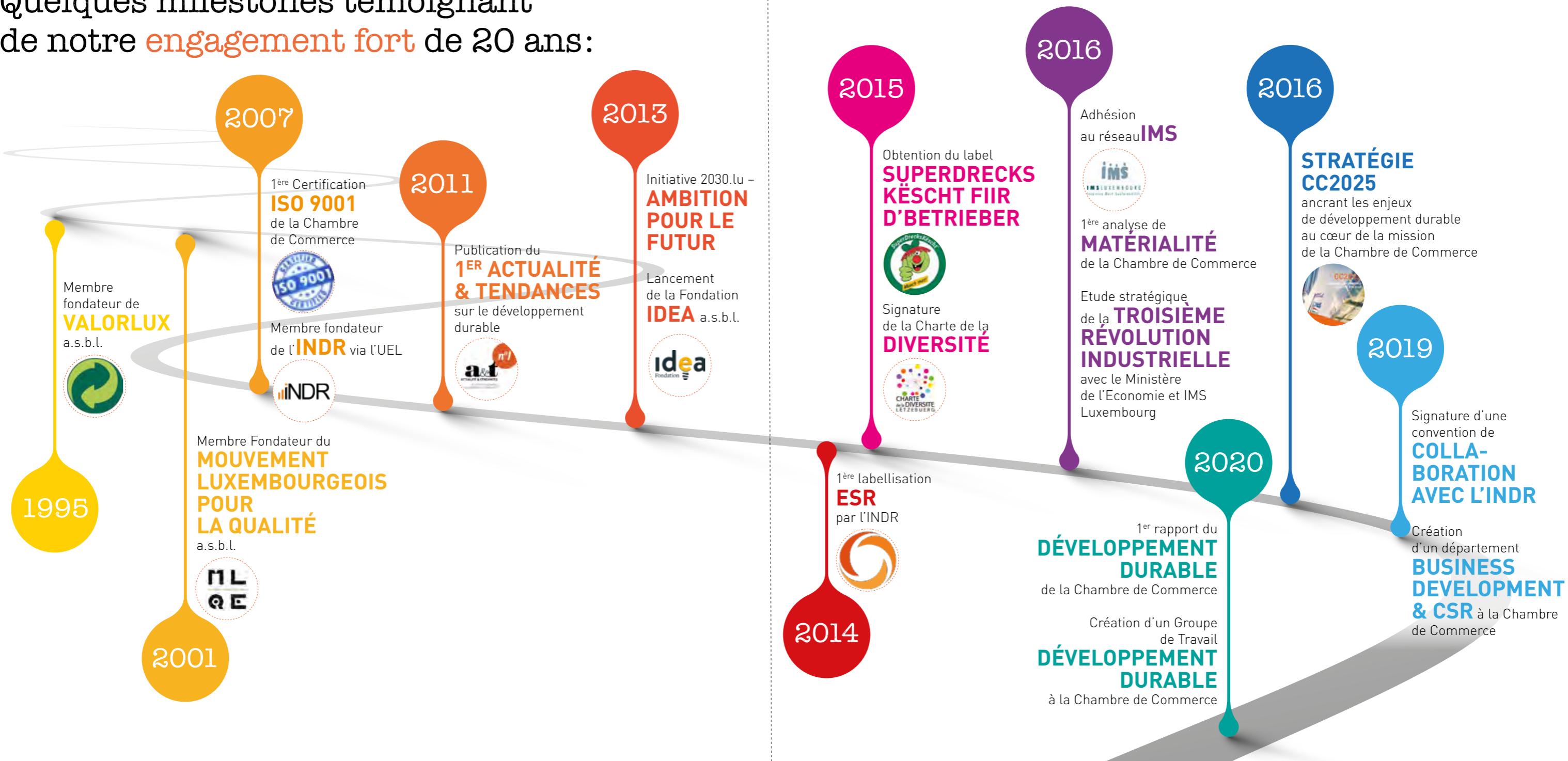
### *Regard en arrière*

Au cours des deux dernières décennies, le développement durable a pris une place prépondérante dans les travaux de la Chambre de Commerce, ce qui s'est traduit notamment par de nombreuses initiatives de soutien à l'écosystème, l'accompagnement de projets d'intérêt nationaux et la participation à de nombreux projets collaboratifs et études prospectives d'envergures, qui continuent jusqu'aujourd'hui à avoir un impact national.





# Quelques milestones témoignant de notre **engagement fort** de 20 ans:

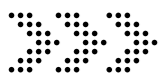




La Stratégie CC2025 adoptée en octobre 2018 a acté de manière formelle l'ancrage du développement durable dans la vision de la Chambre de Commerce, ainsi que dans la déclaration de mission dans laquelle la Chambre de Commerce s'engage à créer de la valeur pour les entreprises et la société, considérant qu'un développement socio-économique prospère et durable est source du bien-être pour tous.



<p>Contribuer à <b>une vision d'avenir</b> de l'économie dans une perspective de <b>développement durable</b> et animer le <b>débat public</b> en tant que porte-parole des entreprises et de l'intérêt économique général.</p>	<p>Œuvrer en faveur d'un <b>environnement légal et réglementaire attrayant</b>, propice au développement durable des entreprises.</p>	<p>Promouvoir <b>l'esprit d'entreprise</b> et la <b>diversification économique</b> et accompagner la <b>création, le développement, l'internationalisation et la transmission</b> des entreprises.</p>	<p>Développer une offre de <b>formation professionnelle de qualité</b> pour accompagner les entreprises, leurs dirigeants et leurs collaborateurs dans le <b>développement de leurs compétences</b> et promouvoir la formation en alternance (duale).</p>	<p>Agir en tant que <b>catalyseur et moteur fédérateur de l'économie</b> en mettant en place des initiatives, projets et infrastructures faisant progresser les entreprises et la société.</p>	<p>Contribuer à une <b>culture d'information et de communication</b> par la production et la diffusion d'informations fiables sur l'économie et les entreprises luxembourgeoises.</p>	<p>Faire évoluer la <b>gouvernance et l'organisation interne</b> pour accomplir de manière efficace et professionnelle les missions prévues par la loi et pour concevoir, développer et délivrer des <b>services de qualité</b> répondant aux besoins actuels et futurs des ressortissants.</p>
---	---	--	---	--	---	---



La durabilité transcende ainsi la Stratégie et les objectifs CC2025 de la Chambre de Commerce et In fine, cela se traduit à travers ses prises de positions et son offre de services auprès des entreprises membres.

## Focus stratégique sur la RSE à l'horizon 2025

A travers la Stratégie CC2025, la Chambre de Commerce s'engage à contribuer à asseoir le positionnement du Luxembourg en matière de RSE et à optimiser l'ancrage de cette démarche dans les entreprises, ceci de concert avec les principaux acteurs de la RSE au niveau national. Au regard de sa large représentativité et portée, la Chambre de Commerce se considère comme fédérateur et amplificateur d'initiatives émanant des acteurs établis et souhaite co-créditer et lancer de nouvelles initiatives au profit de ses entreprises ressortissantes.

La collaboration renforcée avec l'INDR, encadrée par un accord de coopération, soutiendra les efforts d'amélioration du positionnement de la RSE dans l'économie.

Parallèlement, la Chambre de Commerce, consciente de son rôle préminent au sein de l'écosystème, souhaite développer ses actions internes en matière de RSE et ancrer cette démarche au cœur de la gouvernance de la Chambre de Commerce pour augmenter ses impacts positifs et réduire son empreinte environnementale. Fidèle à son ambition « leading by example » pour les entreprises luxembourgeoises, la Chambre de Commerce développe une feuille de route interne en matière de RSE pour rester un employeur de choix, pour contribuer aux efforts nationaux et mondiaux en termes de développement durable et de préservation de l'environnement.





## Notre Stratégie RSE

# GO-CSR

*pour une économie résiliente,  
durable et inclusive*

*En tant qu'institution phare des entreprises et de l'économie du Luxembourg, la Chambre de Commerce s'engage à créer de la valeur pour les entreprises et pour la société luxembourgeoise. Elle contribue ainsi à renforcer l'attractivité du Grand-Duché en tant que place économique dynamique, prospère, durable, et source de bien-être pour tous.*

Cette mission d'intérêt économique général la guide naturellement vers une stratégie de responsabilité sociétale, sociale et environnementale (RSE).

Dans sa stratégie CC2025, la Chambre de Commerce retient la RSE comme levier puissant pour transposer le développement durable à l'échelle de l'entreprise en les accompagnant vers des modes de fonctionnement plus durables et résilients. Au regard des défis environnementaux et sociétaux d'envergure mondiale auxquels nous nous voyons confrontés et qui se reflètent notamment dans les « Objectifs de Développement Durable » (ODD) de l'ONU, la RSE propose une boîte à outils, dont l'application volontaire et responsable guide les acteurs économiques vers l'atteinte des objectifs de développement précités et mène vers une croissance qualitative, basée sur des gains de productivité.

Une vingtaine de dirigeants de nos entreprises membres, convaincus que le développement durable a un impact majeur sur l'économie actuelle et future, se sont engagés au sein d'un nouveau Groupe de travail « Développement Durable » de la Chambre de Commerce. L'ambition étant de faire avancer le Luxembourg stratégiquement et opérationnellement sur le chemin du développement durable.

A la fois convaincue en interne de l'importance de la transition durable de l'économie et soutenue par les entreprises membres, notamment à travers le Groupe de travail « Développement Durable », la Chambre de Commerce met en place une démarche - appelée **Go-CSR**.



La **STRATÉGIE GO-CSR** a pour objectifs :

- de contribuer à asseoir le positionnement du Luxembourg en matière de RSE, à optimiser l'ancrage de cette démarche dans les entreprises pour réussir la transition durable de l'économie et renforcer ainsi l'attractivité et la compétitivité du Luxembourg.
- d'ancrer la RSE au cœur de la gouvernance de la Chambre de Commerce afin de faire face aux défis d'avenir au niveau de sa propre organisation, d'augmenter ses impacts positifs et de réduire son empreinte environnementale.

Cette stratégie repose sur quatre piliers correspondant aux priorités de la Chambre de Commerce, définis par une analyse de matérialité datant de 2017 et revue à travers la nouvelle stratégie CC2025 :

*Sustainable  
Business*

*Community*

*People*

*Planet*

# Les enjeux RSE de la Chambre de Commerce s'articulent autour de 9 ODD définis par l'ONU.



## GO-CSR for Sustainable business



### IMPACT À L'ÉCHELLE DES ENTREPRISES

**Nos entreprises membres sont des acteurs du développement durable. A nous de les guider et soutenir dans leur transformation durable à travers une démarche RSE efficace et opérationnelle.**

#### Nos Engagements

- Mettre en place une offre de services adaptée aux besoins des entreprises et aux enjeux de la RSE
- Promouvoir la RSE et les enjeux liés au développement durable au sens large
- Favoriser les partenariats pour atteindre nos objectifs communs

#### Principales Actions 2019/2020

- Création d'un département « Business Development & CSR »
- Partenariat avec l'INDR
- Lancement d'un Groupe de travail « Développement Durable » avec les entreprises membres

## GO-CSR for The Community



### IMPACT À L'ÉCHELLE DE LA SOCIÉTÉ

**Nos partenariats sont nombreux. Ensemble, nous contribuons positivement au développement de la société !**

#### Nos Engagements

- Favoriser l'employabilité des jeunes et de populations vulnérables
- Promouvoir la diversité et l'égalité au sein de la société
- Soutenir la communauté locale

#### Principales Actions 2019/2020

- Réalisation de projets de reconversion ou d'accompagnement pour les demandeurs d'emplois et les jeunes, en collaboration avec l'ADEM et la House of Training
- Montée en puissance des activités « Relation Ecole-Entreprise »
- Mécénat à travers l'Art Cube

## GO-CSR for People



### IMPACT À L'ÉCHELLE DE NOTRE PROPRE ORGANISATION

**Nos collaborateurs sont notre principale richesse. Ils sont le reflet d'une démarche responsable réussie !**

#### Nos Engagements

- Favoriser des conditions de travail respectueuses des employés et le bien-être au travail
- Soutenir le développement professionnel de nos employés et garantir l'égalité des chances
- Donner aux collaborateurs les moyens de devenir des acteurs du changement en matière de développement durable

#### Principales Actions 2019/2020

- Montée en puissance du Knowledge Management et de nouvelles méthodes et outils collaboratifs
- Introduction d'un nouveau modèle de gestion des talents et de la performance
- Planification du Workplace of the future

## GO-CSR for the Planet



### IMPACT À L'ÉCHELLE DE NOTRE PROPRE ORGANISATION

**Notre Terre est notre ressource vitale. C'est de notre responsabilité collective que de diminuer notre empreinte environnementale et de faire face aux enjeux planétaires comme le changement climatique !**

#### Nos Engagements

- Acheter responsable et local
- Réduire notre empreinte carbone pour faire face au changement climatique
- Réduire et recycler nos déchets et combattre le gaspillage alimentaire

#### Principales Actions 2019/2020

- Reporting complet des données environnementales (énergie, eau, déchets) et plan d'action associé
- Mise en place d'une politique « No Single Zero Use Plastics »
- Labellisation « Sou schmaacht Lëtzebuerg » du restaurant d'entreprise « La Table de Mercure »



## Gouvernance et appropriation de la démarche RSE

Depuis 2019, un département « **Business Development & CSR** » est chargé du pilotage et de la coordination de la démarche RSE de la Chambre de Commerce.

En lien direct avec les entreprises, l'équipe du « **Business Development & CSR** » participe au recueil des besoins et attentes des entreprises et à l'aiguillage de l'offre de services et des propositions de valeurs du Groupe Chambre de Commerce vers les entreprises membres.

**Elle coordonne et pilote la mise en œuvre de la stratégie RSE de la Chambre de Commerce et fédère les référents RSE des lignes métiers et des fonctions de support et les autres collaborateurs autour des engagements communs « Go-CSR » pour :**

- les entreprises (Sustainable Business);
- la société (Community);
- les collaborateurs (People);
- et l'environnement (Planet).

L'équipe, dirigée par Anne-Marie Loesch, Responsable Business Development & CSR sous la responsabilité de Marc Wagener, COO et Carlo Thelen, CEO, développe des outils et méthodes, mobilise et forme les équipes, recense et partage les bonnes pratiques et mesure la performance RSE, afin de rendre compte régulièrement des résultats et des progrès réalisés.



*A côté de la digitalisation, la RSE est sans doute un des grands enjeux actuels et pour les années à venir. A travers notre démarche « Go-CSR », nous souhaitons mettre la RSE au cœur du dialogue avec nos entreprises membres afin d'identifier de nouvelles opportunités, encourager un partage d'expériences et de bonnes pratiques entre les entreprises avancées et plus novices sur ce terrain et faciliter la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des entreprises. La Chambre de Commerce est également lieu d'échange et de réflexion entre les dirigeants d'entreprises et nous nous réjouissons désormais de l'engagement d'une 15<sup>e</sup> de CEO de secteurs variés qui s'investissent à nos côtés pour repenser l'entreprise de demain et faire avancer le Luxembourg sur le chemin du développement durable.*

**Anne-Marie Loesch**  
Head of Business Development & CSR



*Pouvoir aligner nos propres valeurs personnelles avec celles de l'organisation dans laquelle nous évoluons donne du sens et un plaisir à travailler.*

*La démarche RSE permet d'innover, de donner du mouvement et de l'intérêt à l'activité de la Chambre de Commerce. C'est aussi un moyen pour les collaborateurs d'oser dire, proposer, imaginer et construire de nouveaux projets à impact dans une approche collaborative.*

**Jeanne Pernot**  
Business Development & CSR Advisor



## Assemblée plénière

Au moins 1 Assemblée plénière par an avec la RSE avec à l'ordre du jour informations et suivi régulier au sujet des travaux du Groupe de travail « Développement Durable ».

### EXECUTIVE COMMITTEE / MANAGEMENT COMMITTEE

Rôle: Valide la stratégie de développement durable de la Chambre de Commerce

Suivi et validation régulière au sein du EC / MC tout au long de l'année

**RÔLE:** Alignement, partage transverse et mise en œuvre opérationnelle

### GROUPE DE TRAVAIL « DÉVELOPPEMENT DURABLE »

Membres élus et entreprises ressortissantes pour piloter les travaux

3 secteurs actuellement représentés 20 CEO d'entreprises engagés

### DIVISION « BUSINESS DEVELOPMENT & CSR »

Rôle : Coordination et pilotage la démarche RSE

**RÔLE:** Alignement, partage transverse et mise en œuvre opérationnelle

## Equipes supports

Ressources Humaines

Facility & Property Management

Audit interne et Qualité

Knowledge Management

Contrôle de gestion

## Equipes Métiers (Business lines)

Affaires Economiques

Avis et Affaires Juridiques

Entrepreneurship

Formation et House of Training

Affaires Internationales



# GO-CSR for Sustainable Business

➔ **Nos entreprises membres sont des acteurs du développement durable.**  
**À nous de les guider et les soutenir dans leur transformation durable à travers une démarche RSE efficace et opérationnelle.**

La Chambre de Commerce vise fondamentalement à créer de la valeur pour toutes ses entreprises affiliées. En vertu de sa mission d'intérêt économique général et de sa large représentativité, elle possède une forte responsabilité et redevabilité envers ses entreprises membres.

**Afin de soutenir la transition durable de l'économie luxembourgeoise, elle agit à différents niveaux :**

- Evaluer les défis actuels et futurs des entreprises en termes de développement durable et calibrer les actions nécessaires pour les relever
- Promouvoir et défendre les intérêts des entreprises pour contribuer à définir un cadre légal adéquate et durable
- Mettre en place une offre de services adaptée aux besoins des entreprises et aux enjeux de la RSE

## RELATION ENTREPRISES

- Sensibilisation autour des thématiques sociétales
- Développement d'offres de services adaptés aux besoins des entreprises

Activités "Member Care"

Enquêtes et consultations des entreprises

GT Développement Durable

**CHAMBER  
OF COMMERCE  
LUXEMBOURG**  
POWERING BUSINESS

## RELATION GOUVERNEMENT ET INSTITUTIONS EUROPÉENNES

- Participation dans la procédure législative nationale
- Prise d'influence et sensibilisation des opinions politiques
- Suivi des initiatives de la Commission européenne
- Suivi de la procédure législative des projets de règlements et directives européennes

Veille juridique européenne

## PARTENAIRES, AUTRES PARTIES PRENANTES, GRAND PUBLIC, MÉDIAS ET PRESSE

- Animer le débat public autour du développement durable et de la RSE

Echanges avec les parties prenantes: fédérations, INDR, IMS

Prise en compte des enjeux gouvernementaux, entrepreneuriaux et sociétaux, dans le but de développer une offre de service en matière de développement durable.

## Lancement du Groupe de travail « Développement Durable » de la Chambre de Commerce en 2020 :

15 CEO S'ENGAGENT À FAIRE AVANCER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Sous l'impulsion de l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce, un Groupe de travail dédié au Développement Durable a été constitué courant 2020. Une 20<sup>e</sup> de dirigeants d'entreprises des secteurs Transport, Industrie et Banques & Assurances s'engagent à piloter les travaux afin d'avancer stratégiquement et opérationnellement sur le chemin du développement durable.

Ces travaux s'inscrivent dans la droite lignée visant le développement d'une démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) efficace et opérationnelle selon les différents secteurs d'activités représentés au sein de la Chambre de Commerce ; le leitmotiv étant que la RSE est le développement durable vécu à l'échelle de l'entreprise.



Le développement durable, c'est la responsabilité d'avenir de toutes les entreprises luxembourgeoises. En assurant une croissance responsable, à la fois rentable, équilibrée et mieux partagée, c'est en s'appuyant sur ses entrepreneurs et ses entreprises que le marché luxembourgeois délivrera des impacts positifs sur l'environnement et la société, mais aussi sur l'attractivité et la compétitivité du Grand-Duché.

**Geoffroy Bazin**

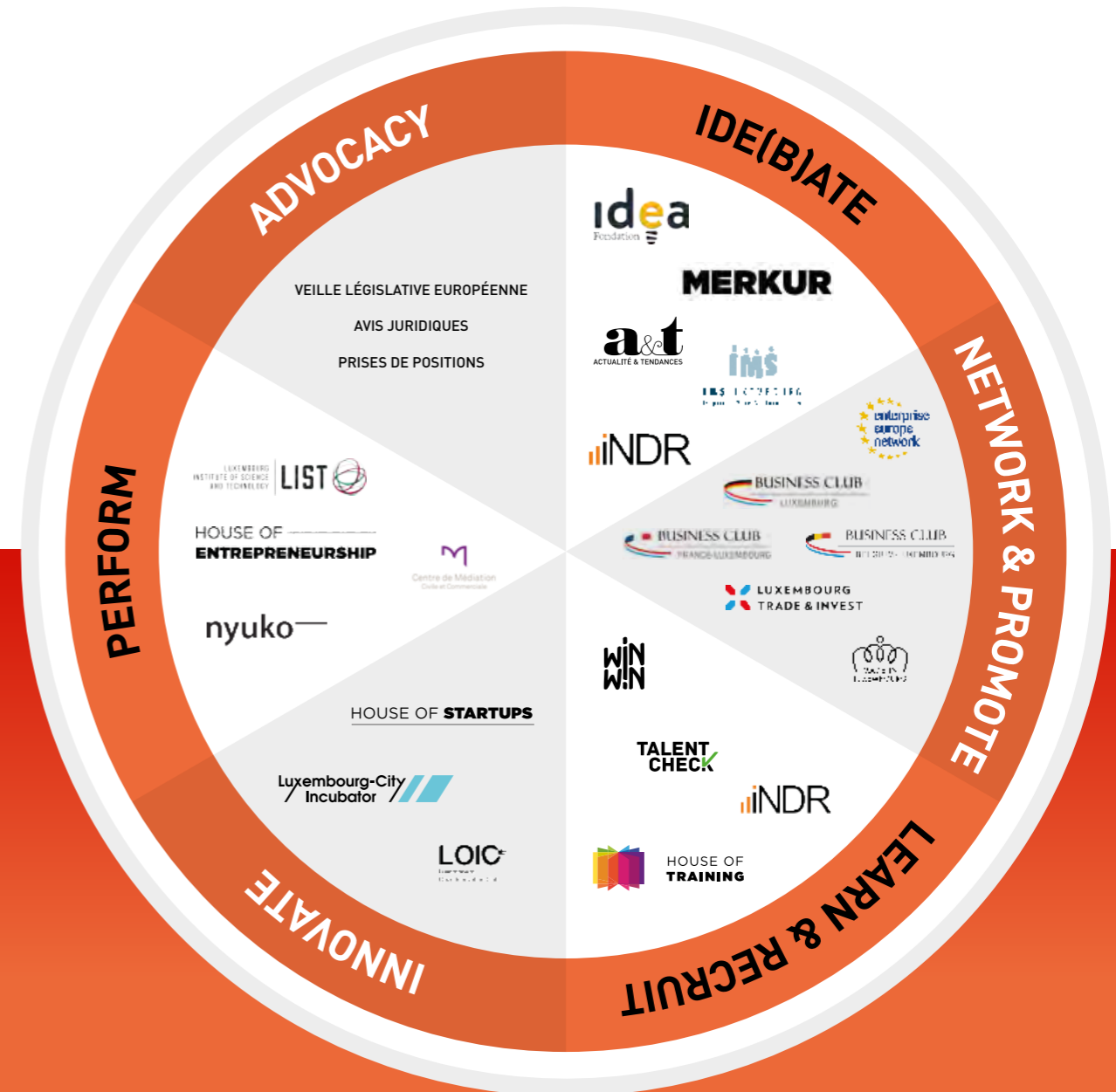
Président du Groupe de travail « Développement Durable » de la Chambre de Commerce



### Projet «Member Care»

L'échange régulier et structuré avec les entreprises est indispensable pour identifier leurs attentes et besoins ainsi que les priorités et problématiques à aborder et les solutions à apporter. En analysant leurs besoins, notamment en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises, la Chambre de Commerce développe et promeut des pratiques d'affaires soutenables, les guide à travers l'offre de services élargie de la Chambre de Commerce et les soutient dans leurs démarches de responsabilité sociétale.

## L'univers du Développement Durable à la Chambre de Commerce





## LA RSE AU NIVEAU EUROPÉEN

La publication du « Livre Vert – Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises » de la Commission européenne en 2001 pose la première pierre d'une politique européenne de RSE. Depuis l'UE mène une politique de promotion de la RSE auprès des entreprises. Pour éviter de nouveaux drames comme celui du Rana Plaza, le Parlement européen souhaite une loi obligeant les entreprises à contrôler le respect des droits de l'Homme dans leurs chaînes d'approvisionnement.

Un certain nombre d'États membres de l'Union – et l'UE elle-même – ont commencé à mettre en place des mesures obligatoires qui renforcent ce qui n'était jusqu'alors qu'une orientation prenant la forme d'initiatives volontaires des entreprises. Le règlement de l'UE sur les minéraux provenant de zones de conflit, le règlement sur le bois et la directive sur l'information non financière des entreprises sont des exemples dans lesquels la RSE a été renforcée. Une révision de cette dernière directive est actuellement à l'étude et la Commission devrait présenter une proposition de règlement en 2021.

Au-delà des initiatives sectorielles, la Commission envisage l'adoption d'une législation horizontale relative à l'obligation de diligence raisonnable. Récemment, le Commissaire européen à la Justice, Didier Reynders, a annoncé que la Commission s'engageait à introduire des règles en vue de rendre obligatoire la diligence raisonnable en matière de droits environnementaux et humains. Il a indiqué que, sous réserve des résultats des consultations avec les parties prenantes, la Commission devrait présenter une proposition législative en 2021.



## Regard sur les réalisations majeures 2019

## ADVOCACY



Faire entendre la voix des entreprises pour un cadre juridique efficace et durable

Relation Gouvernement  
et institutions européennes



## Un périmètre International et National

**International** - Bureau permanent à Bruxelles (depuis mai 2016)

### Suivi des initiatives de la Commission européenne :

- Liaison avec la Chambre des Députés sur les propositions réglementaires de la Commission européenne
- Liaison avec Eurochambres et avec d'autres Chambres de Commerce européennes

### Suivi de la procédure législative des projets de règlements et directives européennes :

- Rédaction de prises de position à l'attention des ministères
- Liaison avec l'UEL et la représentation permanente à Bruxelles



## National

### Participation dans la procédure législative nationale :

- Rédaction d'avis sur les projets de lois, projets de règlements grand-ducaux et ministériel
- Propositions de lois ou de règlements grand-ducaux
- Droit de faire des propositions au gouvernement

### Prise d'influence et sensibilisation des opinions politiques :

- Interventions auprès des pouvoirs publics
- Participation dans des commissions, conseils, groupes de travail
- Assessorat Tribunal de travail et juridictions sociales, CES, CESE,...



### Rédaction d'avis – Un impact majeur sur le cadre légal de notre société

L'ensemble des lois, règlements grand-ducaux et règlements ministériels qui concernent les professions ressortissant de la Chambre de Commerce sont soumis à la Chambre de Commerce afin qu'elle donne son avis et des propositions d'adaptation.

Dans ses avis, la Chambre de Commerce défend en priorité les intérêts de ses ressortissants.

## ELABORATION D'AVIS ET DE PRISES DE POSITIONS SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**179** avis émis en 2019

**160** avis émis au 1<sup>er</sup> semestre 2020

dont une 40<sup>e</sup> d'avis en lien direct avec le développement durable, l'environnement, le climat ou encore la finance durable

## AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE SUR LE PROJET DE LOI CLIMAT

Dans son avis sur le projet de loi relative au Climat, la Chambre de Commerce analyse le nouveau cadre en matière de politique climatique nationale.

Les thèmes abordés dans le projet de loi sont, notamment, la « neutralité technologique », la « fuite de carbone », l'introduction d'un **prix minimal du carbone** et la **future taxe carbone**, le « mécanisme d'ajustement carbone aux frontières », le **Fonds climat et énergie**, les **organes de « gouvernance climatique »**, le **système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre**.

Si la Chambre de Commerce souscrit entièrement aux objectifs de l'Union européenne en matière de lutte contre le réchauffement climatique, elle regrette que le projet de loi adopte un angle plus défensif que le pacte vert pour l'Europe en évoquant principalement l'« urgence climatique » plutôt que des opportunités socio-économiques concrètes à matérialiser.

Si les objectifs environnementaux nationaux doivent être ambitieux et à la hauteur des enjeux, il est toutefois essentiel de les définir de manière raisonnée et réaliste afin d'éviter tout étranglement économique, et en concertation avec les entreprises.

### La Chambre de Commerce défend les principes suivants en matière de lutte contre le changement climatique :

- la nécessité d'une « neutralité technologique », et ce afin d'éviter toute situation de « verrouillage technologique » ;
- la nécessité de mettre en œuvre une stratégie de réduction réelle des émissions de GES, en lieu et place de mesures ayant pour effet une simple délocalisation des émissions ;
- la nécessité de prévoir des modulations et des exemptions à la taxe carbone ;
- et enfin, la nécessité de maintenir des protections fortes pour les secteurs les plus exposés au risque de la « fuite de carbone », mais pas par la mise en œuvre d'un « mécanisme d'ajustement carbone aux frontières ».



## PRISE DE POSITION À PROPOS DU PLAN NATIONAL INTÉGRÉ EN MATIÈRE D'ÉNERGIE ET DE CLIMAT (PNEC)

Le plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC) a fait l'objet d'une consultation publique au Luxembourg jusqu'au 29 mars 2020. L'avis de la Chambre de Commerce concernant le projet de loi relative au Climat et sa prise de position quant au PNEC sont des documents largement complémentaires.

Le règlement (UE) 2018/1999 prévoit dans son article 2 qu'«[a]u plus tard le 31 décembre 2019, puis au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2029 et tous les dix ans par la suite, chaque État membre notifie à la Commission un plan national intégré en matière d'énergie et de climat. [...] Le premier plan couvre la période allant de 2021 à 2030, en tenant compte d'une perspective à plus long terme. Les plans ultérieurs portent sur la période de dix ans qui commence immédiatement après la fin de la période couverte par le plan précédent».

Chaque Etat membre est appelé à fixer dans son PNEC, les contributions et mesures nationales dans les cinq dimensions de l'Union de l'énergie: **a)** la décarbonisation, **b)** l'efficacité énergétique, **c)** le marché intérieur de l'énergie, **d)** la sécurité énergétique, **e)** la recherche, l'innovation et la compétitivité.

La Chambre de Commerce appuie des bonnes idées du PNEC comme celle d'**investir dans les nouvelles technologies**, car le Luxembourg a davantage besoin d'infrastructures alternatives, comme par exemple des **camions à hydrogène**, mais repousse des fausses bonnes idées comme celle de l'élargissement de l'obligation des audits énergétiques en l'absence de mesures de soutien ou d'aides financières.

Elle émet également quelques recommandations comme **introduire un « panier durable »** sous-jacent au système d'indexation automatique, excluant notamment les énergies fossiles (carburants, mazout, gaz), les produits nocifs pour la santé (alcool, tabac) et les taxes introduites sous le principe de pollueur-payeur ou faire de la taxe CO<sub>2</sub> une véritable incitation au lieu d'une simple punition.



## COMMENT FAIRE DU PLAN NATIONAL INTÉGRÉ EN MATIÈRE D'ÉNERGIE ET DE CLIMAT UN OUTIL EFFICACE POUR UNE CROISSANCE QUALITATIVE

### UN APERÇU DES IDÉES CLÉS QUE LA CHAMBRE DE COMMERCE FORMULE DANS SA PRISE DE POSITION AU SUJET DU PNEC



#### IDÉE

Introduire un « panier durable » pour le calcul de l'Indice des Prix à la consommation national sous-jacent au système d'indexation automatique.

#### OBJECTIF

Désinciter à la consommation de produits fossiles (carburants, mazout, gaz), nocifs pour la santé (alcool, tabac) ou pour lesquels le principe du pollueur-payeur pourrait s'appliquer.



La taxe CO<sub>2</sub> = incitation ≠ punition.

Encourager les entreprises à investir dans les meilleures technologies disponibles visant à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, en leur accordant une déduction fiscale quand elles le font, au lieu d'adopter un système de taxation unique et homogène, peu adapté aux situations particulières et qui pourrait pénaliser les entreprises ayant le plus besoin d'investir.



Rembourser les droits d'accise sur le diesel professionnel.

Ne pas pénaliser les secteurs très dépendants des transports et de la logistique.



Éviter un « lock-in » technologique à moyen et long termes.

Éviter de s'enfermer dans une technologie en particulier (par exemple en privilégiant le tout électrique pour les voitures) et en y investissant des moyens conséquents: éviter que ce soit plus coûteux de changer de technologie que de continuer à subir les pertes liées à la technologie actuelle.



Intégrer des critères de sélectivité sociale dans le nouveau régime PRIME House prévu pour 2021.

Permettre aux ménages les plus modestes d'accéder plus facilement à ce régime.



Proposer davantage de mesures destinées à l'industrie, pour que celle-ci puisse investir dans des technologies plus propres et moins émettrices de CO<sub>2</sub>.

Encourager et soutenir les entreprises du secteur de l'industrie à investir davantage dans la RDI.

## Le PNEC - Quesaco ?

Ce plan vise à définir les orientations à suivre en vue d'une transition vers un système énergétique durable, fiable et financièrement abordable pour la période 2021-2030.

**Au Luxembourg, il constitue la base de la politique climatique et énergétique pour atteindre les objectifs nationaux à horizon 2030 :**

- 55% de réduction des émissions de gaz à effet de serre, par rapport à 2005
- 25% d'énergies renouvelables
- 40 à 44% de réduction de la demande énergétique finale



Animation du débat public et sensibilisation autour d'une vision d'avenir relative au développement durable

Relation Gouvernement et institutions européennes

Relation Entreprises

Partenaires et autres parties prenantes, Grand public, presse et médias

## Animation du débat public autour du développement durable

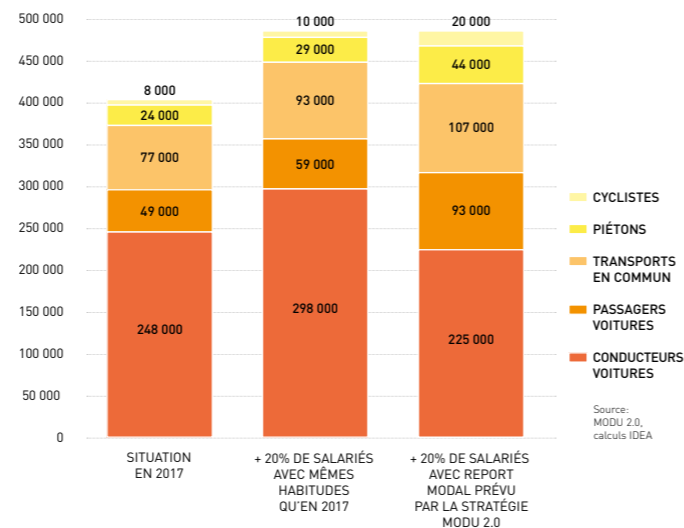


PUBLICATION DE 8 ARTICLES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2019

### Mobilité

- « Trotinettes en libre-service et sans borne : du plomb dans l'aile »
- Décryptage n°5 – [Mobilité durable](#) : convertir 73.000 salariés « autosolistes » avant 2025 ?
- La bonne recette de la [taxe carbone](#) : entre savoir-faire et faire savoir

### EVOLUTION ENTRE 2017 ET 2025 DES MODALITÉS DE DÉPLACEMENTS DES SALARIÉS SELON DEUX SCÉNARIOS



## Décryptage n°5 d'IDEA – Mobilité durable : convertir 73.000 salariés « autosolistes » avant 2025 ?



La situation en matière de mobilité au Luxembourg, proche de la thrombose, a appelé en 2018 l'élaboration d'une stratégie pour une mobilité durable (MODU 2.0) par le gouvernement.

Cette dernière s'est fixée des objectifs (très) ambitieux, sur un horizon temporel de surcroît très court (2025). A situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles ?

Si la mise en place d'une offre attractive de « mobilité en tant que service » contribuera à la réussite de la stratégie, de nouveaux mécanismes incitatifs visant à susciter de vrais changements de comportement pourraient être étudiés dans le but de renforcer l'efficacité de la politique de mobilité du gouvernement.



Vincent Hein  
Economiste, Fondation Idea

### FINANCE DURABLE

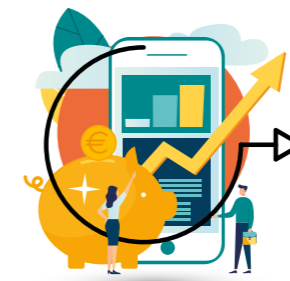
- [Durabilité : miser sur un engagement renforcé du secteur financier](#)

### RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises

- [Responsabilité Sociale des Entreprises : faire et/ou faire... savoir ? L'évolution du reporting RSE au Luxembourg.](#)
- [Idée du mois n°24 : Responsabilité Sociale des Entreprises : recommandations, action!](#)

### SOCIÉTÉ

- [Se méfier du bonheur au travail...](#)
- [Handicap et entreprises : un « bilan emploi » en demi-teinte](#)
- [Série « C'est graphe docteur ? » : Congé parental : un bébé choyé et deux postes à pourvoir ?](#)



# ORGANISATION DE 3 EVENEMENTS EN 2019

- Débat d'IDEA le 04/12 - Mobilités de demain au Luxembourg : en route ?
- Retour sur le Débat d'IDEA « Mobilités de demain au Luxembourg : en route ? »
- Premier Midi du logement

3



« Débat d'IDEA du 04/12/2019 - Mobilité de demain au Luxembourg : en route ? »,

Julien Honnart, fondateur et CEO de la plateforme de covoiturage domicile-travail Klaxit, désormais en charge de l'application lancée par le gouvernement luxembourgeois, et Gerry Wagner, directeur général d'Arval Luxembourg

## LËTZEBUERGER MERKUR



Magazine d'information officiel de la Chambre de Commerce, le Merkur est envoyé tous

les deux mois à quelque **37.000 entreprises** luxembourgeoises.

Ce magazine bilingue français-anglais, traite l'actualité des entreprises luxembourgeoises ainsi que des dossiers de fond sur des thématiques économiques.

Un des dossiers thématiques mis en avant en 2019 est celui des Smart City.

SMART CITY



Les nouvelles technologies sont au cœur de la ville de demain qui cherche à concilier les piliers sociaux, culturels et environnementaux à travers une approche qui allie gouvernance participative et gestion éclairée des ressources naturelles dans tous les domaines : transport et mobilité intelligente, environnement durable, urbanisation responsable et habitat intelligent. Parallèlement, ces technologies devront être associées à des choix judicieux en matière de gouvernance.

## ACTUALITÉ & TENDANCES

### Actualité & Tendances - Quesaco ?

Dans le cadre de sa mission de préservation de l'intérêt économique général, la Chambre de Commerce publie un grand nombre **de prises de positions et de documents de réflexions** destinés à la fois aux professionnels, aux pouvoirs publics et au grand public.

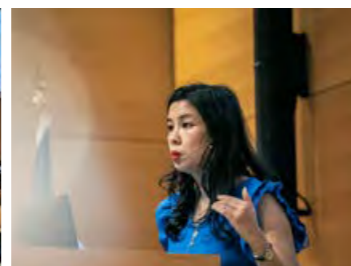
Afin d'accroître la visibilité de sa contribution au débat public, la Chambre de Commerce publie un bulletin économique, intitulé « **Actualité & tendances** ».

Il reprend des analyses plus détaillées sur certains sujets socio-économiques essentiels **pour le développement durable de l'économie et des entreprises luxembourgeoises ainsi que pour le bien-être de la société.**



### ACTUALITÉ & TENDANCES N°22 - ECONOMIE CIRCULAIRE

La Chambre de commerce propose un ensemble de recommandations permettant d'envisager la réussite du processus de transition vers l'économie circulaire. Ces mesures tournent autour de cinq secteurs prioritaires : les matières plastiques, les déchets alimentaires, les matières premières critiques, la construction et la démolition et, enfin, la biomasse et les bioproduits.



### ÉCONOMIE CIRCULAIRE

8 juillet 2019 - Conférence  
et présentation de l'A&T:

«**Le train de l'économie circulaire est en marche**»



### ACTUALITÉ & TENDANCES N°24 - UN « PANIER DURABLE » POUR LE LUXEMBOURG

La Chambre de Commerce plaide pour l'instauration d'un panier durable, sans énergies fossiles, ni alcool, ni tabac, ni taxes introduites sous le principe du pollueur-payeur.

Et pour ne pas oublier les ménages aux revenus les plus modestes, pour compenser la hausse induite du prix des produits de chauffage, une telle mesure devra être accompagnée de compensations sociales, comme une hausse ciblée de l'allocation de vie chère.

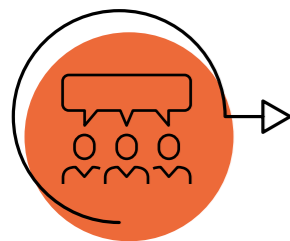


*La transition vers l'économie circulaire suppose une remise en cause de certaines habitudes de consommation, de vie. Cette transition dépend de la bonne volonté de tout le monde : société civile, entreprises, autorités publiques, mais aussi de leur capacité à travailler ensemble.*

**Marc Wagener**  
Chief Operating Officer de la Chambre de Commerce



# Création de partenariats pour favoriser le partage d'idées



L'Institut national pour le développement durable et la RSE (INDR) a été créé en 2007 sur initiatives de l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) dont la Chambre de Commerce est membre fondateur.

Aujourd'hui, et afin d'atteindre les objectifs fixés notamment dans le plan d'action national RSE et sa propre stratégie de développement CC2025, la Chambre de Commerce souhaite approfondir sa collaboration avec son partenaire historique INDR.



Ainsi, l'INDR et la Chambre de Commerce ont signé en 2019 un accord de coopération afin de promouvoir et développer le label ESR et le développement durable au sens large.

## Label ESR de l'INDR ?

Le label «**ESR - Entreprise Socialement Responsable**» est un outil offert aux entreprises désireuses de formaliser leurs efforts en la matière de responsabilité sociale, de partager leurs expériences, d'évoluer en communauté et de communiquer leurs efforts et réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur.



IMS LUXEMBOURG  
Inspiring More Sustainability

La Chambre de Commerce est membre du réseau IMS Luxembourg depuis 2016 et partenaire de certains projets dédiés à la RSE.

En 2019, elle a cofinancé et contribué au projet «Info Flow Savvy» traitant l'infobésité et les moyens de faire face aux nouveaux besoins en savoirs organisationnels et individuels induits par l'accroissement des flux informationnels numériques.

## L'enjeu du projet Info Flow Savvy est de trouver des moyens pour accompagner les entreprises :

- dans le développement de l'agilité face à l'information ;
- à retrouver une liberté et un équilibre de connexion ;
- à éviter le glissement de la sur-information vers la mal-information ;
- et pour reprendre le pouvoir sur le processus de décision qui nous échappe de plus en plus.



## NETWORK AND PROMOTE

### Network et Ouverture à l'international



Les Affaires Internationales de la Chambre de Commerce ont accompagné les entreprises luxembourgeoises dans le développement international de leurs activités et la mise en réseau avec des partenaires étrangers pour promouvoir les solutions durables nationales et éclore des collaborations trans-nationales dans le domaine du développement durable.



### SEMINAIRE: « De l'économie linéaire à l'économie circulaire : l'avenir de la construction »

150

participants dont

25

exposants



LL.MM. le Roi et la Reine des Belges ainsi que S.A.R. le Grand-Duc ont participé à l'événement dont l'objectif est de présenter l'expertise belge et luxembourgeoise dans le domaine de l'économie circulaire.

Le séminaire sur la construction durable (From linear to circular : the future of construction) a débuté par la projection d'un court métrage suivie par la signature d'un protocole d'accord par les représentants de hub.brussels et Neobuild.



72

participants

### EEN: Fit4tenders - volet 6 - Marchés verts, RSE, Aspects sociaux

Information sur les nouvelles règles, pratiques, opportunités liées aux marchés publics verts, aux aspects sociaux et à l'innovation.

## SALONS: POLLUTEC

Stand collectif pour les entreprises luxembourgeoises afin de présenter les produits et solutions innovantes et s'inscrire ainsi dans la lutte contre les défis environnementaux.

16

exposants

65.000

visiteurs professionnels

2.300

exposants



### SALON POLLUTEC

Salon généraliste leader de l'environnement et de l'énergie. Il rassemble des professionnels du monde entier autour des solutions innovantes, permettant de réduire des activités humaines sur l'environnement qu'il s'agisse de l'industrie, des collectivités ou du tertiaire.

## LABEL MADE IN LUXEMBOURG



121

entreprises  
labélisées en 2019



## BUSINESS PARTNERSHIP FACILITY (BPF)

Franz Fayot, Ministre de la Coopération et de l'Action Humanitaire et Carlo Thelen, Directeur Général de la Chambre de Commerce avaient invité le jeudi, 4 avril 2019, à une conférence dédiée à l'édition 2019 de la Business Partnership Facility (BPF) de la Coopération luxembourgeoise à la Chambre de Commerce.



Carlo Thelen, Estelle Lyon-Chaudron, chargée de mission Lux-Development, Cindy Tereba, directrice Affaires Internationales à la Chambre de Commerce, Franz Fayot, Ministre de la Coopération et de l'Action Humanitaire et Ministre de l'Economie, Christophe Schiltz, coordinateur général de la Coopération et de l'action humanitaire, MAEE, Thomas Lammar, Direction de la Coopération et de l'action humanitaire, MAEE, Gaston Schwartz, Managing Director, Lux-Development, Robert de Waha, Deputy Managing Director, Lux-Development

100

participants

### Business Partnership Facility (BPF)

BPF est une facilité de financement visant à encourager le secteur privé luxembourgeois et européen à s'associer avec des partenaires dans les pays en développement pour mettre en place des projets commerciaux durables.

La facilité est dotée d'un budget annuel d'un million EUR destiné à cofinancer des initiatives du secteur privé qui contribuent au développement et à la création d'emplois dans les pays en développement et/ou au transfert de technologies.

Les secteurs éligibles :

**BioHealth ; ICT ; Fintech ; Eco-innovation et économie circulaire ; logistique**

## JOURNEE PAYS-BAS-LUXEMBOURG Smart & e-Mobility

Organisé par la Chambre de Commerce et l'Ambassade du Royaume des Pays-Bas, en étroite collaboration avec Luxinnovation et Luxmobility, l'événement comprenait diverses présentations sur la Smart & e-Mobility aux Pays-Bas et au Luxembourg ainsi que de courtes présentations d'entreprises luxembourgeoises qui ont développé des solutions dans ce domaine.

Parmi les entreprises luxembourgeoises et néerlandaises qui ont participé aux démonstrations de produits figurent: Cube4T8, EV Box, IEE, IMS, Leaseplan, Luxmobility, Mileswap, Moovee, Swiftmiler, Tiller, UfoDrive, Ujet et Webtaxi.

130

participants



3 juillet 2019

### «Netherlands-Luxembourg Smart & e-Mobility Day»

Démonstration et présentations par les entreprises luxembourgeoises et néerlandaises telles que Cube4T8, EV Box, IEE, IMS, Leaseplan, Luxmobility, Mileswap, Moovee, Swiftmiler, Tiller, UfoDrive, Ujet and Webtaxi.



## LEARN & RECRUIT

La formation est un élément essentiel de la stratégie de développement de toute entreprise. Un personnel qualifié est en effet un facteur clé de succès et de performance d'une société.

C'est pourquoi la Chambre de Commerce accompagne et soutient les entreprises dans leur engagement en faveur d'une amélioration continue des connaissances et des compétences de leurs ressources humaines. Pour ce faire, elle agit, d'une part, en faveur d'un cadre législatif et réglementaire propice au développement d'un système de formation et d'enseignement performant et transparent. D'autre part, elle initie, développe et gère, en étroite concertation avec les entreprises et les acteurs de la formation nationaux, régionaux et internationaux, divers projets de formation.



## Une offre de formation professionnelle pour préparer les entreprises au mieux aux défis d'avenir



La Chambre de Commerce est co-fondatrice de la House of Training, partenaire de référence en matière de formation professionnelle continue pour l'économie luxembourgeoise. Sous le leitmotiv «opening doors to skills and knowledge», la House of Training offre une gamme très large de formations adaptées aux besoins des dirigeants d'entreprises, des salariés et du marché du travail.

En matière de RSE, la House of Training propose une palette de formations variées entre les domaines spécifiques liés à la santé et sécurité au travail, aux problématiques environnementales, ou de gouvernance ou encore à la RSE au sens large.

**24.375** inscriptions individuelles à la House of Training en 2019

dont **1.180** en RSE (santé et sécurité, environnement, gouvernance), en partenariat avec différents acteurs nationaux,

réalisées par **637 entreprises uniques formées**

dont **184** inscriptions aux formations en RSE, réalisés en

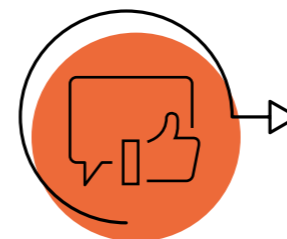
partenariat avec l'INDR par **56 entreprises uniques formées**

### Partenariat INDR - Chambre de Commerce

L'INDR, en collaboration avec la House of Training, propose trois fois par an un cycle de formation complet à la RSE, basé sur le référentiel national «Entreprise Socialement Responsable».



## Recrutement d'apprentis



### La formation initiale - agir pour un système d'enseignement de qualité

En matière de formation initiale, la Chambre de Commerce s'engage pour la qualité de l'enseignement secondaire et plus particulièrement de la formation professionnelle. Elle propose des programmes pour l'enseignement secondaire technique et s'implique également activement dans l'organisation de l'apprentissage, notamment en identifiant les professions potentiellement concernées, en élaborant des programmes et en assurant la surveillance générale et la définition des modalités de fonctionnement.



### L'apprentissage, une situation WinWin pour l'entreprise et l'apprenti

#### Former un apprenti, c'est notamment :

- garantir la pérennité de l'entreprise et à préserver le savoir-faire
- disposer d'une main-d'œuvre formée aux besoins et aux valeurs de l'entreprise
- participer à l'insertion professionnelle des jeunes générations et profiter de leurs connaissances fraîchement acquises dans les formations en alternance

### CHIFFRES CLÉS 2019

- plus de **2000** contrats actifs sont gérés par la Chambre de Commerce au 31 décembre 2019
- **1010** nouveaux contrats conclus à la rentrée scolaire 2019/2020
- **467** contrats d'apprentissage adultes
- **543** contrats d'apprentissage initial
- **863** entreprises accueillant des apprentis au 31 décembre 2019

### PROFESSIONS COUVERTES

- plus de **30** professions couvertes par l'apprentissage
- pour rester collé aux besoins du marché, de nouvelles formations sont en phase de développement, tels que le DT Energies renouvelables et le DT Smart Energy.

# TALENT CHECK

La Chambre de Commerce a également poursuivi le développement du « TalentCheck », un bilan de compétences s'adressant aux élèves des classes de 5<sup>e</sup> ou aux candidats à un apprentissage leur permettant de mieux connaître leurs points forts et points faibles, en vue de préparer leur projet d'avenir et de pouvoir apprécier leur capacité d'intégration dans le monde professionnel. Le « TalentCheck » représente également une aide précieuse aux entreprises pour la sélection des apprentis en leur faisant gagner un temps considérable.

- Plus de **4.000** participants au « TalentCheck » depuis sa création en 2016
- Plus de **5.000** tuteurs inscrits à la Formation pour tuteurs en entreprise depuis le lancement de la formation en 2010

## Campagne WinWin - Avançons ensemble

En 2019, la Chambre de Commerce a lancé la quatrième édition de la campagne « WinWin » qui vise à informer et sensibiliser le public et les parties prenantes aux avantages de la formation professionnelle initiale et à améliorer la perception de cette voie de formation auprès du public.



## INNOVATE

### La HOUSE OF STARTUPS – Campus d'innovation de la Chambre de Commerce

La Chambre de Commerce a lancé la House of Startups (HoST) le 1<sup>er</sup> juin 2018 avec l'ambition de créer un lieu fédérateur pour l'écosystème de l'innovation. Un an après, la HoST avec ses 4 incubateurs et **120 startups**, est devenue un centre névralgique de l'innovation à Luxembourg.

HOUSE OF **STARTUPS**  
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce



Philippe Linster (au centre de la photo), nouveau CEO de la HoST à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 avec Carlo Thill (à sa gauche), président du conseil d'administration, entourés de Karin Schintgen et des membres du conseil d'administration avec de gauche à droite : Nicolas Fries, Tom Baumert, Bob Greiveldinger, Fernand Ernster, Michel Rodembourg, Carlo Thelen

Luxembourg-City  
Incubator

Le Luxembourg-City Incubator est un incubateur de startups lancé en septembre 2017 par la Chambre de Commerce avec la Ville de Luxembourg comme principal sponsor. C'est l'un des plus grands incubateurs hébergés par la HoST, axé sur les secteurs : urbantech, environnement, commerce, tourisme, logistique et construction.

53

Startups  
incubées

8

actives dans le  
Développement durable

LOIC  
Luxembourg  
Open Innovation Club

2019 - THÉMATIQUE  
DE LA « LOW-TECH  
INNOVATION »

Grâce à l'intervention d'Anne-Sophie Pierre, *Low-Tech Project Leader* chez *Decathlon*, les membres du Club ont pu comprendre comment il était possible de *faire mieux avec moins* à travers des exemples concrets développés par l'entreprise.



C'est un immense défi pour les entreprises que de réussir à innover tout en ayant un impact durable sur l'environnement et la société. Le LOIC a ainsi pleinement joué son rôle de facilitateur, introduisant une nouvelle démarche d'innovation à Luxembourg.

**Emilie Bechet**  
Corporate Innovation Manager du LOIC



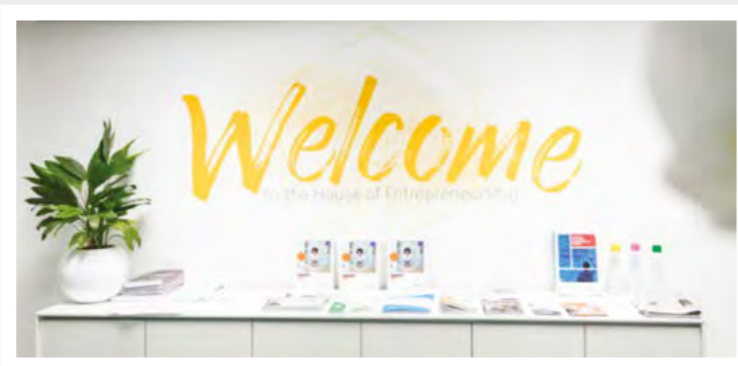
PERFORM



## Accompagnement pour les entrepreneurs

*Le One-Stop Shop de la House of Entrepreneurship : un vaste réseau de partenaires*

Afin de mettre en lien les porteurs de projets et les entrepreneurs, la HoE permet la mise en relation avec 25 partenaires variés soutenant l'entreprenariat dont quelques-uns ci-contre.



## PARTENARIAT AVEC NYUKO

pour soutenir les porteurs de projets à travers des workshops, du coaching individuel et la création d'une communauté en ligne.

### Partenariat NYUKO - Projet IMPULSE

Programme d'accompagnement dédié aux porteurs d'un projet **d'entrepreneuriat social (sociétal, social ou environnemental)**. 18 porteurs de projets ont été accompagnés en 2019 dans la création de leurs entreprises à impact social.



nyuko

## PARTENARIAT AVEC LE LIST

pour assister les entreprises sur les nouvelles politiques et exigences légales en matière d'environnement.

Les activités du LIST [...] permettent de sensibiliser activement les entreprises luxembourgeoises afin que celles-ci puissent être conformes à leurs obligations [...]. Nous sommes heureux de pouvoir apporter cette expertise environnementale, au travers de la présence mensuelle du LIST [...]

**Tom Baumert,**  
Directeur Entrepreneurship, Chambre de Commerce



## Centre de Médiation Civile et Commerciale



La Chambre de Commerce est membre fondateur du Centre de Médiation Civile et Commerciale et promeut cet **outil d'aide à la résolution de conflits** pour les entreprises membres.

La médiation est un processus volontaire de règlement des différends, dans lequel un tiers impartial, indépendant et formé aux techniques de la médiation, participe, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, à améliorer leur relation ou à gérer un différend qui les oppose.

Le médiateur est une personne qualifiée, attentive aux intérêts de chacun. Il structure le déroulement des rencontres en garantissant un climat digne rendant une compréhension mutuelle possible. Le médiateur est tenu au secret professionnel.



# GO-CSR for the Community



*La Chambre de Commerce s'engage fondamentalement pour un développement prospère, inclusif et durable de l'économie et de la société luxembourgeoise.*

*Avec nos parties prenantes, nous avons développé de nombreuses initiatives qui nous permettent de contribuer positivement à la communauté tout en jouant sur nos forces, que ce soient les programmes que nous déployons dans les écoles pour construire un pont entre le monde scolaire et économique, les projets de formations et d'entrepreneuriat à destination des jeunes et des demandeurs d'emplois, la promotion de la diversité et de l'inclusion dans la société ou encore la mise en relation des artistes luxembourgeois avec la communauté d'affaires nationale et internationale de passage dans notre centre de conférences via notre Art Cube.*

*Favoriser une croissance économique inclusive et durable – c'est aussi contribuer au développement de la communauté locale et soutenir les populations vulnérables de manière à leur donner les moyens pour participer pleinement à la vie économique.*

**Marc Wagener**

Chief Operating Officer de la Chambre de Commerce



## ***Nos partenariats sont nombreux***

**Ensemble, nous contribuons positivement au développement de la société!**



**Battle of Beyoncé**

200 x 400 cm - Oil, acryl spray on canvas

**Eric Mangen**

Exposition ArtCube de la Chambre de Commerce, 2019

Au titre de sa contribution au développement du pays, la Chambre de Commerce établit de nombreux partenariats avec différentes associations, fédérations et autres organisations dans le but de contribuer positivement au développement de la société.

L'un des enjeux prioritaires dans ce contexte est l'accès à l'éducation des jeunes et l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.

De plus, la Chambre de Commerce promeut fortement la diversité et l'égalité au sein de l'économie et de la société luxembourgeoise.

De façon naturelle, directe et indirecte, elle concourt au dynamisme local via ses fournisseurs, ses partenaires, ses actions de soutien à la communauté locale et son mécénat culturel, dont quelques réalisations majeures 2019 sont détaillés par la suite.

# Quelques réalisations majeures 2019

## Population vulnérable

### PUBLICATION DE L'ACTUALITÉ ET TENDANCES N°21

« Pauvreté : de la juste mesure aux mesures appropriées »

« Pouvant être considéré par certains comme un sujet atypique pour une Chambre de Commerce, l'évolution de la pauvreté est au contraire cruciale pour les entreprises de ce pays. », Carlo Thelen, Directeur Général

#### ACTUALITÉ ET TENDANCES N°21

Conférence de presse  
28 mars 2019



#### « PAUVRETÉ DE LA JUSTE MESURE AUX MESURES APPROPRIÉES »



#### CONTRIBUTION DE LA CHAMBRE DE COMMERCE À:

- l'analyse de la pauvreté au Luxembourg,
- à sa juste valeur et
- aux politiques à même de la réduire.

#### DÉFIS

- Comment augmenter le revenu réel des plus modestes ?
- Comment limiter la surcharge des coûts du logement pour les ménages modestes ?
- Comment favoriser l'emploabilité pour tous ?
- Comment rendre le système éducatif luxembourgeois inclusif ?

### FIT4ENTREPRENEURSHIP

Le projet cible les demandeurs d'emploi (DE), quels que soient leur âge ou leur qualification, souhaitant s'engager dans une voie entrepreneuriale (création ou reprise d'entreprise).

44

demandeurs d'emploi  
ont participé en 2019

4

sessions ont eu lieu  
en 2019 (3 FR + 1 EN)



### SKILL YOU UP

Il s'agit d'une offre de formation pour les salariés du secteur de la finance touchés par un plan social ou un licenciement leur permettant de développer leur employabilité en vue d'une reconversion professionnelle réussie dans une nouvelle fonction.

182

demandeurs d'emploi ont  
bénéficié du projet, sur l'ensemble  
de la période de réalisation

16

sessions  
ont été organisées



### CONTINGENT DE FORMATIONS GRATUITES POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOIS

La Chambre de Commerce a mis 100.000 EUR à disposition des demandeurs d'emplois, dont les Bénéficiaires de protection internationale (BPI), pour accéder aux formations de la House of Training - 246 demandeurs d'emplois dont 4 BPI en ont bénéficié en 2019. La gestion opérationnelle est réalisée en partenariat avec l'ADEM.



**PARTENARIAT LUXEMBOURG-ISHIKAWA**



En tant que co-fondateur de l'association Luxembourg-Ishikawa, la Chambre de Commerce contribue au développement des relations culturelles et économiques entre le Japon et le Luxembourg depuis presque une 20<sup>e</sup> d'années. En collaboration avec un partenaire japonais, elle finance notamment un programme d'échange scolaire entre le Japon et le Luxembourg :

**3** étudiants luxembourgeois et **3** étudiants japonais peuvent bénéficier de ce programme d'immersion tous les ans.

**PROGRAMME "RELATION ECOLE-ENTREPRISE" DE LA CHAMBRE DE COMMERCE**

Préparer les jeunes à leur vie professionnelle future et semer l'envie d'entreprendre

La Chambre de Commerce met en œuvre directement un programme « Relation Ecole-Entreprise » (REE) pour renforcer les liens entre l'économie, les entreprises et les écoles, pour familiariser les jeunes avec les grands concepts économiques, ainsi que pour les sensibiliser à l'entrepreneuriat.

Elle organise tout au long de l'année des ateliers et workshops dans les Lycées ainsi qu'à la House of Entrepreneurship, dont notamment les suivants :

- Ateliers sur « L'économie luxembourgeoise - Did you know ? » et « L'Entrepreneuriat - Ready for business ? »
- « Matinée Création d'entreprise - Pitch your business »

**2000**

élèves lycéens ont été atteints pendant l'année académique 2018/2019

Au-delà de son propre programme REE, la Chambre de Commerce soutient les initiatives et projets suivants :



**PROJET «FIT4JOBSTART»**

Le projet s'adresse en particulier aux jeunes et vise à leur permettre d'effectuer une réflexion généraliste quant à l'orientation professionnelle à envisager. En fonction du résultat de cette analyse et des besoins spécifiques des jeunes, des passerelles vers d'autres programmes de type Fit4Job seront considérées.

**207**

demandeurs d'emploi ont bénéficié du projet, sur l'ensemble de la période de réalisation

**21**

sessions ont été organisées au total



HOUSE OF TRAINING

**FIT4DIGITALFUTURE**

Le projet cible les demandeurs d'emploi (DE), quels que soient leur âge ou leur qualification, souhaitant s'engager dans une voie entrepreneuriale (création ou reprise d'entreprise).

**60**

demandeurs d'emploi ont bénéficié du projet, sur l'ensemble de la période de réalisation

**5**

sessions ont été organisées au total



HOUSE OF TRAINING

En partenariat avec :



**PARTICIPATION AU COMITÉ DES ACTIONS POSITIVES**



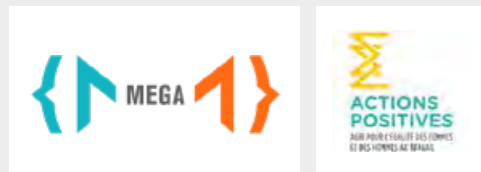
Taina Bofferding, ministre de l'Égalité entre les Femmes et les Hommes, entourée des représentants de la Chambre de Commerce du Luxembourg.

**MEGA**, Ministère de l'Égalité entre les Femmes et les Hommes

Créé par règlement grand-ducal du 25 octobre 1999, le comité des actions positives évalue les projets introduits par les entreprises du secteur privé en vue de l'obtention d'un agrément ministériel.

Il est chargé d'émettre un avis sur tout projet d'actions positives conformément au Code du Travail.

Le Comité des actions positives comprend des représentants au niveau du Gouvernement désignés par les ministères respectifs, ainsi que des représentants désignés par les chambres professionnelles, dont notamment la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et la Chambre des salariés.



'Actions Positives' est un programme du Ministère de l'Égalité pour soutenir les mesures en faveur de l'égalité femmes-hommes au travail.

Le ministère accompagne les entreprises et certifie leurs démarches volontaires pour assurer une véritable égalité.

**SPONSORSHIP DU «CEO GENDER EQUALITY CONFERENCE 2019» PAR LA CHAMBRE DE COMMERCE**



SweBeLux, la Chambre de Commerce suédoise en Belgique et au Luxembourg, et NoBeLux, la Chambre de Commerce nordique en Belgique et au Luxembourg, a tenu la conférence «CEO Gender Equality Conference» le 29 avril 2019 à la Chambre de Commerce du Luxembourg.

**PARTENARIAT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE AVEC WIDE**

**WOMEN IN DIGITAL EMPOWERMENT**

La House of Entrepreneurship de la Chambre de Commerce compte WIDE, association spécialisée dans l'engagement et l'éducation des femmes influentes dans le domaine des nouvelles technologies, parmi ses entités partenaires afin de faciliter la mise en réseau avec les entreprises luxembourgeoises.



HOUSE OF **ENTREPRENEURSHIP**  
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce

 **Soutien à la communauté locale**

**GALERIE D'ART DE LA CHAMBRE DE COMMERCE - ARTCUBE**

Associée à l'a.s.b.l. art contemporain.lu, afin d'offrir aux galeries luxembourgeoises une nouvelle fenêtre de promotion pour leurs artistes grâce au mécénat de l'institution, la Chambre de Commerce organise tous les trimestres, par le biais du **projet Art Cube** une exposition d'art.

Elle permet de mettre à l'honneur l'art luxembourgeois et à un artiste de présenter une exposition individuelle.

En 2019, Valerius Art Gallery a proposé à Eric Mangen de prendre ses quartiers dans l'Art Cube de la Chambre de Commerce.

L'exposition intitulée «**Let them eat cake**» présente une série d'œuvres qui ont été réalisées pour une partie lors d'une résidence d'artiste à Melbourne en Australie et pour une autre partie dans son nouvel atelier ouvert début 2019 au centre équestre du Bouffertershaff.



Vernissage de l'exposition «Let them eat cake» de l'artiste luxembourgeois Eric Mangen.

**MARCHE POUR UNE BONNE CAUSE**

Journée «**Mets tes baskets dans l'entreprise**» à la Chambre de Commerce, organisée par l'Association Européenne contre les Leucodystrophies (ELA).

L'évènement «Mets tes baskets dans l'entreprise» du 13 juin 2019 a mobilisé 88 collaborateurs de la Chambre de Commerce autour du handicap, de la solidarité et de la prise de conscience de leur capital santé, tout en créant un moment de solidarité au profit d'ELA.

Un don à hauteur de 5.425 EUR a été remis à l'ELA pour lui permettre de mener à bien sa mission de financement de la recherche médicale et d'accompagnement des familles concernées au quotidien.



# GO-CSR for people

*Nos collaborateurs sont notre principale richesse.  
Leurs connaissances et leur motivation reflètent la qualité de nos services.  
Ils sont le reflet d'une démarche responsable réussie !*

Au 31 décembre 2019, la Chambre de Commerce a employé :



140  
personnes



86  
femmes



54  
hommes



40,7 ans  
âge moyen



131  
CDI



9  
CDD



9  
nationalités différentes :

- Luxembourgeoise
- Française
- Belge
- Portugaise
- Allemande
- Suisse
- Italienne
- Néerlandaise
- Slovaque

137 au Luxembourg

1 à Berlin

1 à Paris

1 à Bruxelles





Les femmes et les hommes qui représentent la Chambre de Commerce sont une richesse fondamentale.

L'exigence de responsabilité sociale envers les collaborateurs résonne tout particulièrement au sein de la Chambre de Commerce. Cette exigence est d'autant plus forte dans l'actuel contexte de changement, d'évolutions stratégiques et d'évolution générationnelle.

Dans ce contexte, le développement et la consolidation des compétences de nos employés constituent l'un des axes clés de la stratégie de gestion des ressources humaines de la Chambre de Commerce, qui se traduit par des engagements de responsabilité sociale.

Cette responsabilité sociale d'employeur a ainsi pour objectif d'offrir **les conditions de travail favorables pour attirer et fidéliser les talents, de proposer des parcours de carrière riches et motivants favorisant un dialogue social et managérial continu et de qualité**, et enfin de promouvoir **l'égalité des chances et la diversité** au sein de la Chambre de Commerce.

Je suis persuadé que cette démarche renforcera la cohésion interne et pourra également constituer une source de bonnes pratiques pour nos ressortissants.



**Patrick Wolter**

Responsable des Ressources Humaines



**La Chambre de Commerce s'engage dans le développement professionnel des collaborateurs, la diversité et la consolidation du sentiment d'appartenance au groupe Chambre de Commerce.**

Les valeurs de la Chambre de Commerce reflètent l'engagement de la Chambre de Commerce et sont constitués de principes comportementaux, moraux, sociétaux et éthiques sur lesquels nous nous basons pour réaliser nos missions et pour faire des choix stratégiques.

Ces valeurs sont partagées par l'ensemble des membres élus, dirigeants et employés dans la prise de décision, la réalisation du travail et l'interaction avec les entreprises et parties prenantes.

Elles constituent donc le fondement de la stratégie, de la gouvernance et de la culture organisationnelle de la Chambre de Commerce et assurent la cohérence de nos actions.



Les valeurs organisationnelles sont complétées par huit principes directeurs qui reflètent notre engagement responsable au service des entreprises et du développement durable de l'économie luxembourgeoise. Le partage et l'application de ces principes et valeurs nous permettent d'exécuter notre mission avec crédibilité et de faire vivre notre raison d'être autour de valeurs partagées à travers toute l'organisation.

Déjà mentionnées en introduction de ce rapport, ces douze valeurs et huit lignes directrices établissent un cadre qui favorise la collaboration entre les collaborateurs ainsi que les interactions avec nos membres et autres parties prenantes.

Dès l'intégration de nouveaux collaborateurs, ces valeurs et principes sont partagés et expliqués de façon à ce que dès le départ chaque collaborateur puisse s'identifier à la Chambre de Commerce et être le relais de ces valeurs.

De plus, un règlement interne et une procédure de gestion des situations à risques de harcèlement ou de discrimination sont partagés à tous les collaborateurs et nouveaux arrivants.





# Bien-être au travail

La Chambre de Commerce s'engage à favoriser un environnement de travail qui assure le bien-être de ses collaborateurs et à prendre en considération leurs besoins et attentes, afin de s'adapter et d'essayer d'y répondre tout en respectant les différences de chacun.



## RÉTRIBUTION

La Chambre de Commerce propose de nombreux avantages à ses employés:

assurance pension complémentaire, tarifs et horaires préférentiels pour le restaurant d'entreprise « La Table de Mercure », Carte VelOh gratuite, Avantages Sympass, tarifs préférentiels pour l'offre du centre sportif Coque, chèques cadeaux pour des occasions spéciales et cadeaux d'anniversaire, accès aux services d'une blanchisserie éco-responsable sur le site de la Chambre de Commerce, des paniers de fruits bio, de l'eau et du café labellisé Fairtrade et torréfié à Luxembourg, ainsi que l'accès à un hangar sécurisé pour les vélos et à des vestiaires et douches.



750+ cours de sport et accès piscine de la Coque en 2019



## FLEXIBILITÉ

La Chambre de Commerce prévoit l'accès à un dispositif **de travail à temps partiel** pour assurer un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, notamment dans le cadre de l'exercice de la parentalité.

Un système flexible avec des plages fixes et mobiles permet aux collaborateurs d'organiser leur journée de travail entre 7h00 et 20h00 en fonction de leurs préférences et contraintes.

Le **télétravail** a été pratiqué en mode restreint en 2019 et largement déployé dès le début de la pandémie Covid-19.



## LE «WORKPLACE OF THE FUTURE»

La Chambre de Commerce a engagé le projet de création d'un cadre de travail modernisé et agréable pour les collaborateurs, permettant de conjuguer communication efficace, efficacité et productivité, et épanouissement personnel, tout en étant propice à la collaboration à tous les niveaux.

2019 marque le démarrage du projet avec une phase de consultation des besoins par le biais d'ambassadeurs dans chaque département et la mise en place d'un sondage dédié.



## #CovidResponse



Trois sondages sur le télétravail ont été réalisés à la Chambre de Commerce : pré, pendant et post confinement lié au Covid-19.

Les enseignements des sondages guident la Chambre de Commerce dans la mise en place d'un régime futur.



## COMMUNAUTÉ ET COHÉSION

Afin de favoriser la communication interne, l'échange et la cohésion entre les équipes, la Chambre de Commerce organise à intervalles réguliers des séances d'informations semestrielles, des petits-déjeuners mensuels pour présenter les actualités de la vie de la Chambre de Commerce ainsi que les nouveaux collaborateurs, une excursion annuelle avec les conjoints, une fête de Noël pour les collaborateurs du Groupe Chambre de Commerce, ou encore un déjeuner d'accueil semestriel des nouveaux collaborateurs avec le Directeur Général.

Nos équipes portent le drapeau «Chambre de Commerce» lors d'initiatives sportives : les équipes de la Chambre de Commerce participent à l'ING Marathon 2019.



### #CovidResponse

Lancement des vidéos de Carlo Thelen toutes les semaines auprès de ses équipes pour donner des nouvelles de la Chambre de Commerce, informer sur l'évolution de la crise ainsi que sur les projets et activités en cours au niveau de la Chambre de Commerce.

## Milestones

UN TAUX D'ABSENTÉISME  
EN DIMINUTION

entre 2019 et 2018

2019 → 3,76

2018 → 5,10

Le taux de **rotation du personnel** était de **5,22** % et en moyenne,

les employés restent à la Chambre de Commerce pendant une durée de **10** ans.

Environ **1/4** des employés ont demandé d'avoir recours à un **temps partiel**, et toutes les demandes ont été approuvées.

**8** personnes ont eu recours au **congé parental**, dont **88** % de femmes et **12** % d'hommes.

1 absence moyenne en jours par personne en 2019, absences de longue durée (> 90 jours) non incluses



**Employabilité,  
développement  
des compétences  
et égalité  
des chances**



## EMPLOYABILITÉ

La Chambre de Commerce s'est dotée d'une nouvelle gouvernance interne en 2019 afin de mettre en œuvre l'ambitieuse Stratégie CC2025. Dans ce contexte, de nouvelles fonctions spécialisées ont été créées, notamment pour les volets Knowledge Management, Digital Transformation, Business Development & CSR ou encore le contrôle de gestion, sous la responsabilité d'un nouveau directeur des opérations (COO).

**Employabilité / développement des compétences et partage des connaissances / gestion des talents / intégration / diversité et égalité des chances**

**18** recrutements en 2019 au niveau du Groupe Chambre de Commerce à la suite de

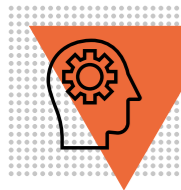
**5** recrutements au niveau de la direction Entrepreneurship pour renforcer et développer l'offre de services pour les porteurs de projets et entrepreneurs établis, dont le programme «Go Digital».

**7** départs, fin de CDD compris.

**18 recrutements dont :**

**12 CDI / 6 CDD**

**21 Employabilité des jeunes:** La Chambre de Commerce favorise **l'employabilité des jeunes**. Elle a accueilli **stagiaires en 2019**, leur donnant ainsi l'opportunité de lancer leur parcours professionnel et d'acquérir une première expérience pratique au sein des différents domaines d'activités.



## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET PARTAGE DES CONNAISSANCES

Afin d'augmenter la performance, la motivation et l'employabilité des collaborateurs, la Chambre de Commerce offre des opportunités variées aux employés pour développer de nouvelles connaissances et compétences et accroître ainsi leur potentiel personnel et professionnel.

**43 heures de formation par collaborateur en 2019** (en moyenne)

**47%** Formations de développement personnel et professionnel

**37%** Cours de langues

**16%** Formations spécialisées (droit et à la sécurité sociale, fiscalité, sécurité et santé au travail, TIC, masters spécialisés...)

De plus, l'accès à la formation du personnel des sous-traitants présents sur le site de la Chambre de Commerce a été facilité et renforcé de manière générale.

## CONSTRUIRE L'AVENIR DE LA CHAMBRE DE COMMERCE – LE FUTUR EST AGILE!

Des programmes de formations sur les méthodes de travail **Agile** ont été réalisés afin de soutenir la transformation digitale au sein de la Chambre de Commerce ainsi que pour rendre la gestion de projets plus agile à tous les niveaux dans une optique de change management.

**90%** des employés formés en « Agile Basics »

**40%** des employés formés en méthode de travail agile Kanban I

**90%** du leadership team formé en "Agile Leadership" et *coaching* pour accompagner la mise en œuvre des méthodes

## LE KNOWLEDGE MANAGEMENT À LA CHAMBRE DE COMMERCE

Une feuille de route pour favoriser et valoriser le partage de l'information et la collaboration à tous les niveaux et renforcer la culture organisationnelle du Groupe Chambre de Commerce.

« J'ai rejoint la Chambre de Commerce en 2019 pour mettre en œuvre **la pratique du Knowledge Management**. Avec la nouvelle stratégie CC2025, la Chambre de Commerce a véritablement mis un coup d'accélérateur dans ce domaine afin de sauvegarder les intérêts de notre organisation et de production de services à valeur ajoutée.

### Mes quelques objectifs au quotidien :

- Reconnaître, conserver et générer le savoir de la Chambre de Commerce : **quel est notre capital immatériel ?**
- Identifier, développer et valoriser les connaissances et les compétences des collaborateurs : **qui sont nos experts ?**
- Cartographier et faciliter l'approche des procédures internes et des méthodes de veilles : **comment consolider et rendre nos connaissances tacites plus explicites ?**
- Et ma grande satisfaction : arriver à fédérer une communication interne, surtout avec la situation actuelle du COVID-19 ! »

Gilda Cavazza,  
Knowledge Management Lead



## LES ACTIONS PHARES DE 2019

- Sensibilisation et information des équipes quant à la pratique du Knowledge Management (Charte du Knowledge Management) ;
- Mise en place d'outils de collaboration et préparations en vue de la mise en place d'outils de gestion électronique de documents, modernes et adaptés ;
- Formations des collaborateurs aux compétences et outils nécessaires à l'atteinte des objectifs du Knowledge Management ;
- Lancement d'une Community of Practice (COP) dans le domaine de la transformation digitale ;
- Introduction de nouvelles méthodes de travail et d'un environnement propice à la circulation des idées et des connaissances (méthodes : Kanban, Agile, Prosci ; outils : Meet and learn, COP).



## LE PARTAGE DE CONNAISSANCES AU SEIN DES COMMUNITIES OF PRACTICE (COP)

L'objectif est de créer un réseau de spécialistes sur des thématiques essentielles et innovantes et de développer les échanges, le partage des connaissances et la collaboration entre les experts des différents domaines d'activités réunis au sein de notre organisation.

2019 marque la création de la COP « Digitalisation de l'Économie », constitués de 15 experts de la Chambre de Commerce et des entités du Groupe Chambre de Commerce.



### SNACK & LEARN – un événement de nos collaborateurs pour nos collaborateurs !

Un format de déjeuner-débat informel "Snack & Learn" a été introduit en 2019. Ce rendez-vous constitue l'opportunité pour nos collaborateurs de proposer et de présenter des projets variés à leurs collègues, de partager des expériences et d'informer sur des activités et nouveautés à venir.

2019 marque le lancement du premier Snack & Learn avec comme thème, la « Brand strategy » du Groupe Chambre de Commerce avec 48 participants.



## GESTION DES CC-TALENTS

En 2019, un nouveau modèle de **gestion des talents** et des compétences a été lancé. Celui-ci s'inscrit en support de la **Stratégie CC2025** et vise à définir et à mettre en œuvre des pratiques de gestion des talents plus adaptées aux besoins actuels et futurs de la Chambre de Commerce et de ses collaborateurs.

Les nouveautés en matière de gestion des ressources humaines s'articulent autour des 3 axes suivants :



- Le nouveau modèle de compétences comportementales propre à la Chambre de Commerce a pour vocation de permettre une intégration et une cohérence optimale entre les rôles et missions des collaborateurs, les parcours et évolutions de carrière et la manière de gérer et rémunérer les compétences et la performance ;



- Une visibilité accrue sur les possibilités d'évolution de carrière et une structure de rémunération attractive et cohérente afin de soutenir durablement la motivation et la rétention des collaborateurs ;



- Des principes de rémunération encourageant à la fois le mérite, la bonne tenue du poste et l'atteinte d'objectifs pour permettre aux collaborateurs une gestion active de leurs compétences et de leur performance.



## MILESTONES

- Introduction d'un modèle de **compétences comportementales** propre à la Chambre de Commerce comportant :

- 4 compétences « core » **transverses**
- 6 compétences **fonctionnelles** selon fonction/métier
- 3 compétences **de leadership** pour les collaborateurs concernés

- Une harmonisation des postes qui se traduit dans une cartographie articulée autour de 14 postes repères

- Une gestion de la performance à travers **un cycle** et une **culture de feedback continu** afin d'optimiser les performances individuelles et collectives

- La définition de trajectoires de carrière et des progressions basées sur l'atteinte des objectifs et le développement des compétences



## INTÉGRATION

Dans un contexte de forte croissance et d'importantes transformations internes, l'intégration des nouveaux collaborateurs et le maintien de la cohésion sont plus que jamais au cœur de la politique RH.

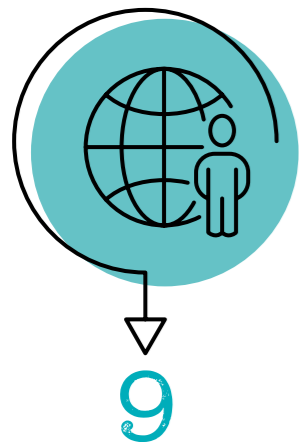
Un dispositif, conçu en 2019 et baptisé « **Onboarding** », propose systématiquement aux nouveaux recrutés un parcours structuré en plusieurs étapes, qui permet aux nouveaux collaborateurs de se familiariser avec leur nouvel environnement de travail, mais aussi avec le projet stratégique du Groupe, les missions et les enjeux qui font l'actualité et l'avenir de la Chambre de Commerce.

Les collaborateurs suivent également de courts modules de formations régulièrement afin d'être rapidement autonome sur leur poste.

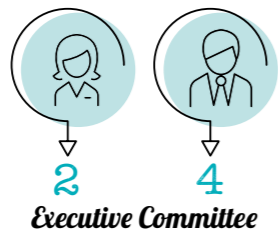
Ce parcours, par les échanges réguliers entre les participants des différentes structures, facilite également l'intégration des nouvelles recrues en renforçant la cohésion de la Chambre de Commerce.



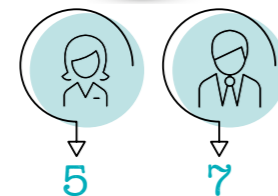
## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES



9 nationalités différentes



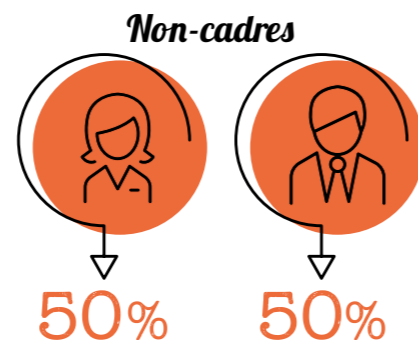
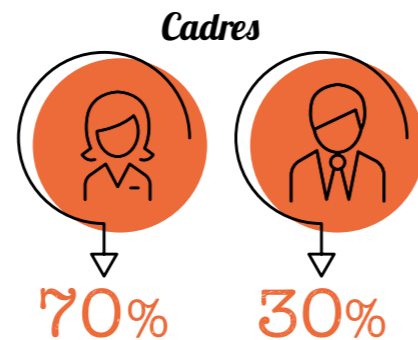
Executive Committee



Management Committee

La non-discrimination sans distinction de race, de religion, de couleur, d'âge, de sexe, d'origine nationale ou tout autre facteur discriminant non basé sur des critères d'exigence professionnelle fait partie intégrante des politiques et pratiques de la Chambre de Commerce, notamment dans le cadre du recrutement, des promotions, des mutations, de l'évolution des rémunérations et des actions de formation.

Elle applique une politique forte sur la rémunération de ses collaborateurs en veillant scrupuleusement à éviter toute distinction hommes/femmes et ce tant à l'embauche des collaborateurs qu'au niveau des augmentations individuelles de salaires à niveau de performance et ratio marché égaux.



Temps et formations offertes par la Chambre de Commerce à ses employés pour des cours de langues.

Signataire de la Charte de la Diversité Lëtzebuerg.



## Santé et sécurité

La Chambre de Commerce s'engage à fournir et à maintenir un environnement de travail qui assure la santé et la sécurité du personnel, des clients, des intervenants extérieurs, des visiteurs et du public en général.

Notamment, avec le contexte actuel de la pandémie Covid-19, la Chambre de Commerce a redoublé de vigilance et a accentué ses actions de prévention.

**Au sein du bâtiment de la Chambre de Commerce et de celui de la House of Entrepreneurship, il y a environ par an:**

- Un exercice réglementaire de sécurité ;
- Un audit sécurité qui permet d'élaborer le registre de sécurité ;
- Plusieurs audits internes avec des travailleurs désignés en fonction des demandes au cas par cas.

#CovidResponse

### Gestion des risques sanitaires et confinement

95% des employés ont eu recours au télétravail pendant la phase du confinement liée à la pandémie Covid-19, grâce à l'équipement à large échelle avec les outils informatiques et collaboratifs nécessaires au bon fonctionnement à distance.



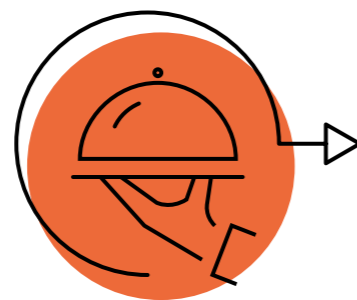
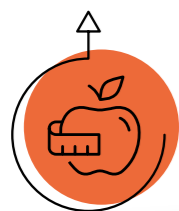
La Chambre de Commerce remet à chaque nouvel arrivant le règlement général interne et un règlement sur la protection des données personnelles. Ceci assure une bonne compréhension des traitements des données personnelles effectués par la Chambre de Commerce conformément au RGPD ainsi qu'une pleine connaissance des mesures et consignes de sécurité appliqués dans la maison et du fonctionnement de l'organisation interne.



Des postes médicaux sont présents à tous les étages et permettent d'assurer des soins de premier secours pour tout potentiel accident sur les lieux de travail. Par ailleurs, la Chambre de Commerce offre une assurance qui assure les collaborateurs 24h/24h en cas d'accidents, y compris le weekend, et prend en charge la vaccination contre la grippe saisonnière pour les employés intéressés.

Enfin, la Chambre de Commerce, à travers son restaurant « **La Table de Mercure** » et du partenariat mis en place avec Sodexo, sensibilise les collaborateurs et autres consommateurs du restaurant sur l'alimentation.

**1**  
**diététicienne**  
dédiée pour la validation des menus



**6**  
**animations en 2019:**

- Réduction de sel
- L'ère du végétal
- Les oléagineux
- Les aliments qui vous veulent du bien
- Le calcium autrement
- Le chocolat sans complexe

**#CovidResponse**

Pendant la phase du confinement, les employés ont pu bénéficier de manière anonyme d'un support psychologique proposé par la Chambre de Commerce en partenariat avec la société Pétilance (numéro de contact direct)



**#CovidResponse**

Mise à disposition gratuite de masques, lingettes désinfectantes et gels hydroalcooliques pour les employés qui se rendent sur le site de la Chambre de Commerce pendant la pandémie Covid-19 ainsi que pour les visiteurs.

La configuration des flux de circulations ainsi que des espaces de bureaux et d'accueil ont été revus pour permettre des échanges en toute sécurité.

## Milestones

0

accident du travail

3

accidents sur le trajet

12

employés formés aux premiers secours

24

employés vaccinés contre la grippe saisonnière

3

supports psychologiques durant la période COVID-19



La politique de préservation des ressources de la Chambre de Commerce est large car elle touche à des activités variées, que ce soit le transport, le recyclage des matériaux divers, la réduction des déchets, une utilisation efficace de l'énergie, de l'eau mais aussi dans un périmètre plus large, l'utilisation des ressources à travers des achats durables.

Afin de promouvoir cette politique, nous sensibilisons au quotidien les employés et parties prenantes par rapport aux enjeux environnementaux en général et aux impacts générés par l'activité de la Chambre de Commerce, en particulier. Dans un avenir proche, nous aimerions aller au-delà de la sensibilisation ; nous aimerions que chaque collaborateur et partie prenante soit pleinement impliqué(e) dans cette démarche, en devienne un acteur proactif.

Je suis optimiste car déjà, de nombreux retours positifs sur ces comportements responsables internes, pour réduire le gaspillage, les déchets, et l'empreinte environnementale, nous poussent à continuer dans ce sens et à préserver, à notre humble niveau, nos précieuses ressources. Changer les habitudes de consommation ne semble pas si difficile qu'il n'y paraît !



**Karine Grünberg**  
Facility and property management Lead

**SCOPE 1**  
Le type de réfrigérant est de l'eau glycolée LiBr. Ce réfrigérant possède un Potentiel de Réchauffement Global (GWP) de 0!  
Ainsi, il n'a aucun impact CO<sub>2</sub>e dans l'atmosphère.

SCOPE 2		
	Bureaux Chambre de Commerce stricto sensu	Salles communes de la Chambre de Commerce
Chaleur en MWh	505	1,023
Chaleur en KWh/DJU	150	304
Froid en MWh	183	371
Electricité en MWh	833	1,686
<b>Total teqCO<sub>2</sub> Bâtiment</b>	<b>137</b>	
Eau en m <sup>3</sup>	2,250	4,555

**SCOPE 3**  
**Déplacement des employés**  
465 teqCO<sub>2</sub>  
*\*estimation avec prise en compte de 220 jours ouvrables*  
**Total teqCO<sub>2</sub> [Déplacements estimés des employés] 465**

**Total teqCO<sub>2</sub> 602**

Les calculs ont été effectués de manière conservatrice. Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux issus de la méthode « Bilan Carbone ».





**Changement climatique et réduction des Gaz à effet de serre (GES)**

**Management de l'énergie**

L'empreinte carbone des actifs immobiliers existants est essentiellement constituée par les émissions de gaz à effet de serre liées aux énergies consommées dans le cadre de l'exploitation des bâtiments.

**BÂTIMENT PRINCIPAL**



**117**  
employés  
de la Chambre  
de Commerce



**BÂTIMENT SECONDAIRE**



**23**  
employés  
de la Chambre  
de Commerce  
(House of  
Entrepreneurship)



Pour atteindre l'objectif ambitieux d'une réduction durable des émissions en exploitation, il faut actionner deux leviers simultanément :

**1) Accroître l'efficacité énergétique des parties communes et privatives des actifs de la Chambre de Commerce**

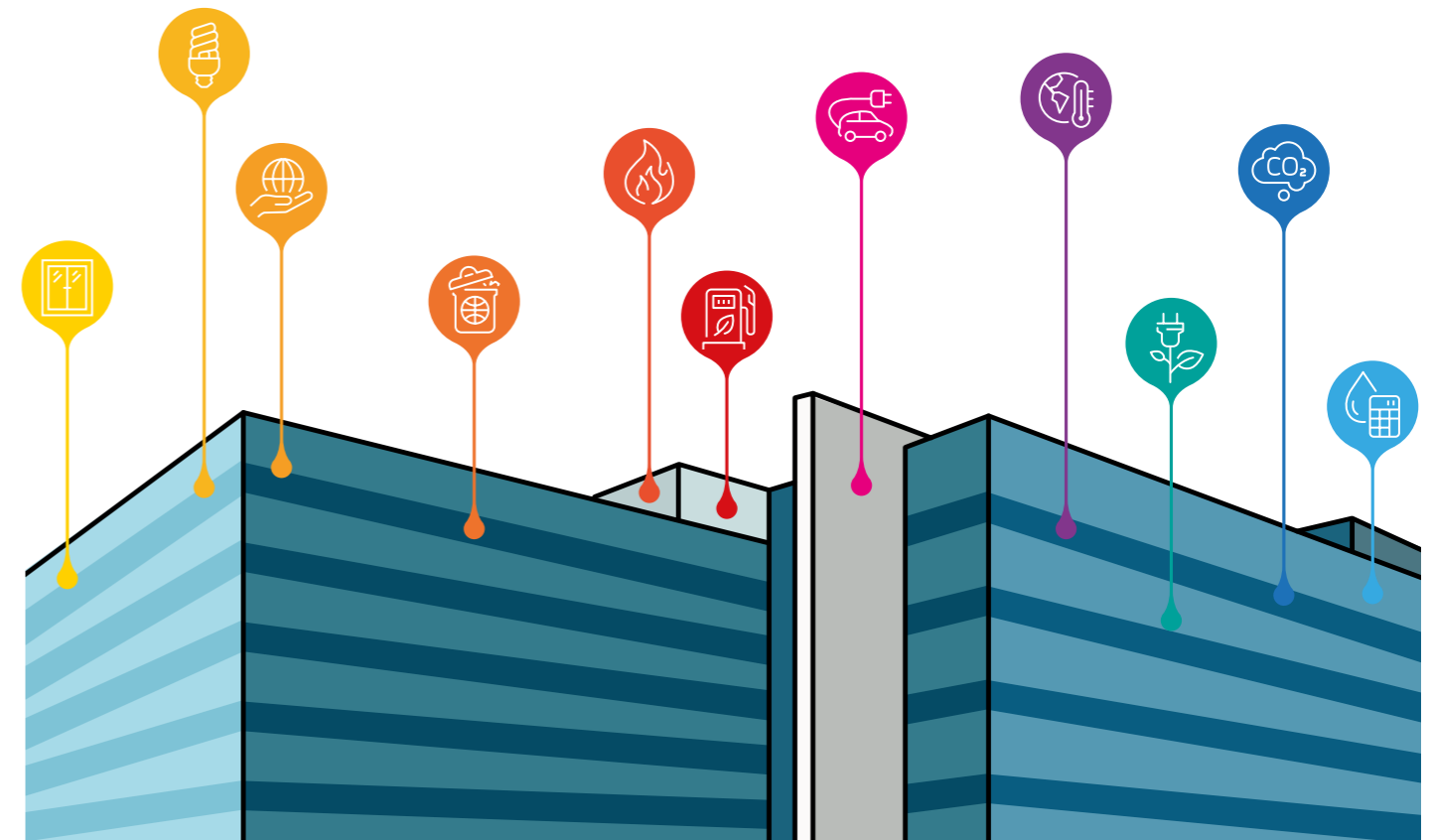
La Chambre de Commerce a démarré certains travaux d'efficacité énergétique, comme le remplacement des lumières par des LED.

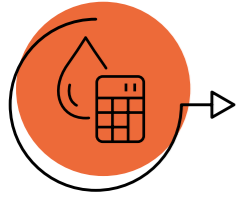
**2) Opérer une transition rapide vers des énergies moins carbonées**

La Chambre de Commerce utilise une électricité 100% verte, certifiée par un institut indépendant, produite en Europe et de sources hydraulique.

Elle est utilisée aussi bien pour la consommation stricto sensu de la Chambre de Commerce que celles des parties communes et de ses locataires.

Concernant son chauffage urbain, la Chambre de Commerce utilise 55.7% de l'énergie renouvelable issue de la cogénération la biomasse, 44.3% de gaz naturel et de 0.02% de fioul.





Afin de contrôler les écarts de consommations potentielles et de les rectifier au plus vite, la Chambre de Commerce fait appel à un prestataire spécialisé en gestion énergétique. Celui-ci fait parvenir un rapport, alerte et rectifie en cas de fuites possibles, mensuellement.

*Dans le but d'établir un plan d'action efficace pour réduire notre empreinte carbone, nous avons calculé la plupart des émissions GES de la Chambre de Commerce, issues du Scope 1, 2 et 3. Ces informations ont été vérifiées par un organisme tiers.*

### SCOPE 2

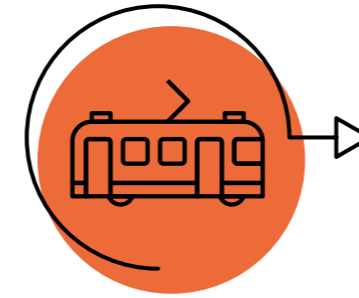
Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité dans les parties privées et communes (dont notamment les salles de formation et de conférence, la Table de Mercure et la Cafétéria). La Chambre de Commerce utilise des garanties d'origine afin de certifier qu'un MWh donné d'électricité a été produit à l'aide d'une installation de production bénéficiant d'un certificat vert.

Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid (chauffage et climatisation centralisés fournis par des réseaux urbains) dans les parties privées et communes (dont notamment les salles de formation et de conférence, la Table de Mercure et la Cafétéria).

### SCOPE 3

◀ Déplacement domicile travail des salariés de la Chambre de Commerce entre leur domicile et leur lieu de travail.

*Le Scope 1 correspond aux émissions directes des sources fixes de combustion fuites de réfrigérant (eau) et à la consommation de fioul dans les parties privées et communes. Elle est non significative car une quantité minime de fioul est utilisée pour le groupe électrogène et est non reportée.*



## Mobilité



Les émissions de CO<sub>2</sub> émises liées aux déplacements des employés est tangible pour la Chambre de Commerce. Au-delà d'avoir un impact sur l'environnement, réduire les déplacements des collaborateurs peut impacter positivement le bien-être des collaborateurs et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. La Chambre de Commerce suit une politique plus flexible depuis 2019 qui accorde des avantages pour favoriser le déplacement en transport en commun et la mobilité douce et une plus grande flexibilité au niveau des plages horaires et du télétravail.

### Le déplacement quotidien des collaborateurs internes



- Lancement d'une phase pilote pour la pratique du télétravail
- Gratuité de la place de vélo et mise en place d'un abri vélo protégé
- Vestiaires et douches disponibles pour les cyclistes
- 2 bornes pour voiture électrique disponible / 2 bornes additionnelles seront opérationnelles dès la rentrée 2020
- Mise à disposition gratuite de tickets de transport publics pour les déplacements professionnels et privés depuis la Chambre de Commerce
- Prise en charge des M-Pass pour les personnes qui renoncent à leur place de parking (période où la gratuité des transports n'était pas encore applicable)

#### Deux autres types de déplacements ne sont pas encore pris en compte dans l'actuel périmètre de reporting environnemental :

- Les déplacements professionnels nationaux et voyages d'affaires de collaborateurs internes ;
- Les déplacements occasionnés indirectement par la Chambre de Commerce auprès d'employés sous-traitants, de clients et fournisseurs.

#### Néanmoins, la Chambre de Commerce réfléchit à des actions pour diminuer son niveau d'empreinte environnementale, à savoir :

- Favoriser une politique de voyages d'affaires : train ou avion à privilégier en fonction de la distance ;
- Evaluer l'opportunité de recourir à des formats digitaux par rapport à un déplacement physique, autant au niveau de l'offre de service de la Chambre de Commerce que de sa participation à des réunions et manifestations organisées par des parties tierces ;
- Faire appel en priorité à des prestataires locaux pour diminuer des transports supplémentaires.



## Gestion des déchets

La Chambre de Commerce cherche constamment à suivre les bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. En valorisant au maximum la fin de vie des déchets que la Chambre de Commerce produit directement ou indirectement, elle intègre dans son management environnemental une démarche d'économie circulaire.

### La Chambre de Commerce produit des déchets via trois sources majoritaires de façon directe :

- Les déchets divers issus de l'utilisation des bureaux : papiers, plastiques, verres, déchets spécifiques, dont notamment les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE) ;
- Les déchets organiques issus de l'utilisation du restaurant « La Table de Mercure », dont la gestion est effectuée par Sodexo (déchets de cuisines et huiles alimentaires) ;
- Les déchets issus de l'organisation d'évènements.



## Valorisation des déchets (2019)

	TONNES (2019)	RATIO DE VALORISATION ESTIMÉ (MATIÈRE, ÉNERGIE)
Déchets cuisines	36	100.00%
Huiles alimentaires	1	100.00%
Déchets spécifiques	4	> 90%
Déchets résiduels	69	65.00%
Papier/Carton	85	100.00%
Verre	12	100.00%



### Les déchets de bureaux

La Chambre de Commerce suit une politique forte pour réduire les déchets de bureaux. Les prestataires **SuperDrecksKesch** et **Valorlux** sont en charge de la récupération et valorisation des déchets.

Afin de réduire la consommation de papier, la Chambre de Commerce propose à tous ses collaborateurs l'utilisation d'un deuxième écran d'ordinateur pour faciliter le travail sur plusieurs documents. L'impression en recto-verso est paramétrée automatiquement au niveau des imprimantes ainsi que les impressions en noir et blanc.

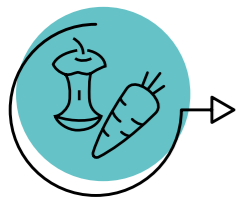
La Chambre de Commerce suit également une politique « No Single Zero Use Plastics » à travers à la fois le remplacement de ces plastiques par d'autres matériaux recyclables, durables. C'est le cas pour les **ECOBIX** : un système de consigne à usages multiples conçu au Luxembourg pour transporter des repas.

Par ailleurs, il n'est pas question de seulement valoriser les déchets, il est aussi important de les réduire de façon générale.

C'est dans ce cadre que la Chambre de Commerce a décidé de mettre en place des fontaines à eaux pour remplacer les bouteilles en verre proposées dans les kitchenettes. Cette démarche a un double impact : réduire le gaspillage, comme les bouteilles non vidées ainsi que les transports et GES associés.

Afin que cette démarche fonctionne véritablement, la Chambre de Commerce incite ses collaborateurs en leur offrant des bouteilles réutilisables et un mug individuel. La Cafétéria applique une réduction de 5 centimes sur présentation du mug.





## Les déchets organiques

La Chambre de Commerce, à travers son restaurant « La Table de Mercure » et sa cafétéria, exploités par Sodexo, produit des déchets organiques.

Afin de limiter les déchets et le gaspillage alimentaire, différentes mesures ont été mises en place :

- 100 % des déchets organiques de cuisine sont valorisés
- Sensibilisation sur le gaspillage alimentaire via le partenariat mis en place avec Sodexo

## Milestones



### WASTELESS WEEK :

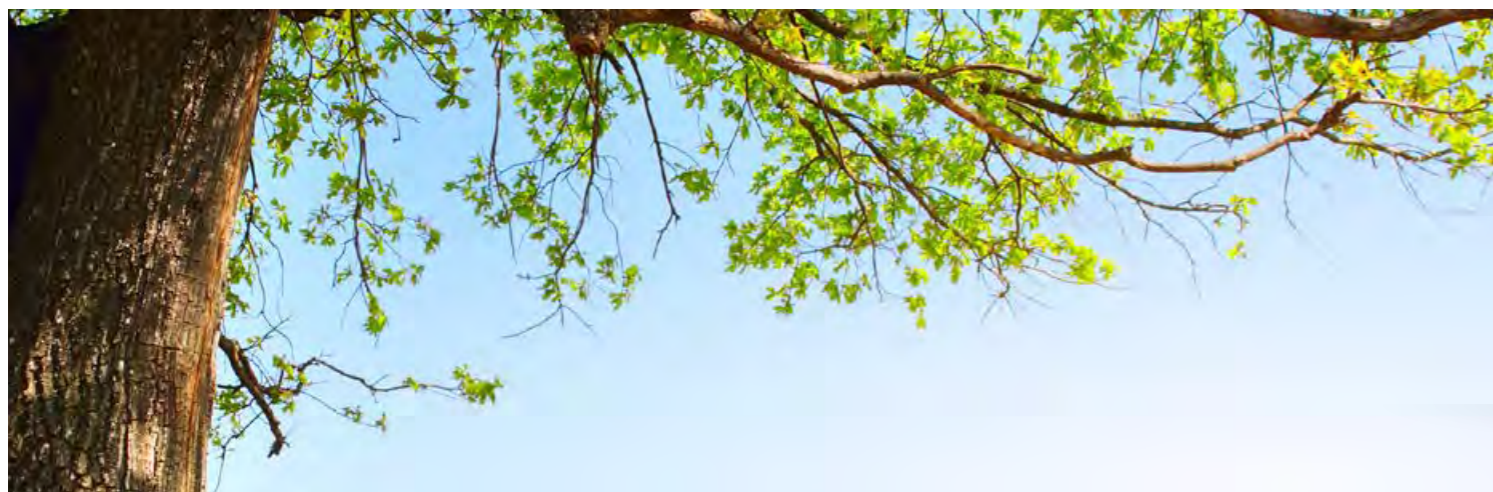
Sensibilisation sur le réduction des déchets

### TAKE ONE :

Campagne de communication et sensibilisation autour de l'utilisation des serviettes en papier

### LEANPATH :

Outil de mesure et de réduction du gaspillage alimentaire / site pilote à compter d'octobre 2020



## Achats responsables

Label obtenu en 2019

Sou schmaacht  
Lëtzebuerg  
Savourez le Luxembourg



54,5%  
de produits  
frais



1,9%  
de bio



14,2%  
de produits  
luxembourgeois

La Chambre de Commerce suit une politique d'achat responsable. Un des critères majeurs est de se fournir localement et de promouvoir et soutenir les produits et services du Luxembourg.

Afin de promouvoir les entreprises nationales et faire jouer le principe de proximité, la Chambre de Commerce fait systématiquement appel à leurs services et les privilégie par rapport à des prestataires non-établis sur le sol luxembourgeois. A titre d'exemple, les cafés utilisés par la Chambre de Commerce sont labélisés Fairtrade et torrifiés au Luxembourg.

De plus, la Chambre de Commerce utilise et le propose à ses collaborateurs le service de la blanchisserie Klin qui propose des produits de lavage écologiques pour ses besoins propres.

Enfin, le partenariat mis en place avec Sodexo pour le restaurant « La Table de Mercure » a permis de labéliser le restaurant « Sou schmaacht Lëtzebuerg » en 2019.

*A travers sa nouvelle procédure interne et centralisée d'achat, le critère de durabilité (ex. entreprises labélisées ESR) est pris en compte dans la sélection de prestataires de services, de sous-traitance, et d'achats en règle générale.*

## #CovidResponse

La chambre de commerce a mis a disposition des « Bon Resto » pour les collaborateurs à hauteur de 50 EUR pour soutenir le secteur de l'HORECA national.





CHAMBER  
OF COMMERCE  
LUXEMBOURG  
POWERING

CHAMBER  
OF COMMERCE  
LUXEMBOURG