



RAPPORT ANNUEL

CHAMBRE
DE COMMERCE
DE LUXEMBOURG

WWW.CC.LU

2011
2011



VOTRE PARTENAIRE POUR LA RÉUSSITE

L'ACTIVITÉ 2011 EN CHIFFRES

(CHIFFRES 2010 ENTRE PARENTHÈSES)

- 178 (189) avis émis sur des projets de loi et de règlements grand-ducaux
- 5.049 (5.505) réponses aux courriers électroniques envoyés à l'Espace Entreprises
- 622 (610) demandes en autorisation d'établissement accompagnées par l'Espace Entreprises
- 11.575 (12.716) certificats d'origine délivrés
- 17 (15) missions économiques, visites d'Etat et *roadshows*
- 14 (9) visites accompagnées et stands collectifs à des foires internationales
- 180 entreprises luxembourgeoises ont participé aux missions économiques
- 58 (53) journées d'opportunités d'affaires
- 36.000 (35.000) exemplaires du magazine «Merkur» diffusés chaque mois
- 64.357 (63.306) visiteurs par mois sur www.cc.lu

RAPPORT ANNUEL

CHAMBRE
DE COMMERCE
DE LUXEMBOURG

WWW.CC.LU

2011

2011
2011

LE MOT DU PRÉSIDENT



Sur le plan économique, l'année 2011 avait bien commencé. Malgré les chocs violents auxquels le monde a dû faire face – tsunami sur l'archipel japonais et mouvements contestataires en Afrique du Nord et au Moyen Orient – l'économie mondiale avait surpris les observateurs en début d'année en affichant de signes, certes timides mais incontestables, de reprise. Malheureusement, au cours de l'été la crise de la dette souveraine s'est accélérée en Europe et a fini par fragiliser l'ensemble de l'économie mondiale en amenant de nombreux pays européens au bord de la récession. La chute de la confiance, qui a accompagné cette nouvelle crise, a freiné l'investissement et la consommation, entraînant une révision à la baisse des prévisions de croissance des pays de la zone euro. Le Luxembourg avec son économie ouverte et sa grande dépendance du commerce extérieur n'y aura pas fait exception, puisque finalement sa croissance n'aura seulement été que de l'ordre de 1 % en 2011. L'exposition du Grand-Duché à la crise a été aggravée par une dégradation continue et endémique des compétitivités-coût et -prix et par des dépenses publiques progressant à un rythme bien trop élevé par rapport à la moyenne européenne. La politique budgétaire peu prévoyante du Gouvernement aura d'ailleurs clairement été critiquée par la Chambre de Commerce dans son avis budgétaire publié en fin d'année.

Si en 2011 les entreprises ont dû évoluer dans un environnement économique éminemment fragilisé, la Chambre de Commerce se sera plus que jamais positionnée dans ces temps difficiles comme un partenaire fiable pour ses ressortissants. Tout d'abord, en faisant preuve d'initiative pour adapter sa gamme de services aux besoins sans cesse changeants de sa clientèle. En décidant de pérenniser et généraliser l'initiative des «Nocturnes», l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce propose en effet désormais aux créateurs d'entreprise de rencontrer ses conseillers 2 soirs par mois en dehors des heures de bureau pour discuter en toute sérénité de leur projet d'avenir. Je salue ensuite le lancement réussi de l'«Export Award». Remis pour la première fois en présence de SAR Royale le Grand-Duc Héritier à l'occasion du 50^e anniversaire de l'Office du Ducroire, ce nouveau prix lancé en partenariat avec l'ODL et les agences «Luxembourg for Business» (LFB) et «Luxembourg for Finance» (LFF) viendra récompenser tous les deux ans des PME qui se seront spécialement distinguées par leurs initiatives et résultats en matière d'internationalisation. Ce prix illustre non seulement le rôle de cheville ouvrière que la Chambre de Commerce entend jouer dans la promotion des exportations, mais souligne également son engagement en faveur des PME auxquelles ce prix s'adresse en premier lieu. Ces petites et moyennes entreprises qui jouent un rôle si crucial dans le développement économique du pays en intervenant pour pas moins de 80% du PIB, ont d'ailleurs été placées au cœur de l'action de la Chambre de Commerce en 2011 et ce fut avec engagement et ferveur qu'elle s'est associée à l'organisation de la Semaine européenne des PME en octobre 2011. Pas moins de 34 actions ont été organisées au Luxembourg dans le cadre de cette manifestation paneuropéenne destinée à promouvoir l'entrepreneuriat en Europe.

La promotion de l'esprit d'entreprise reste d'ailleurs une des préoccupations majeures de la Chambre de Commerce et c'est avec une grande satisfaction qu'en 2011 j'ai observé dans le cadre du programme «Relations Ecole-Entreprise» une multiplication des interventions des nos collaborateurs dans les divers lycées du pays. Ce travail de sensibilisation des jeunes aux concepts, enjeux et opportunités économiques est essentiel pour les motiver à s'engager activement pour leur avenir professionnel et, par conséquent, pour l'avenir du pays tout entier. Car contrairement à ce qu'affirment d'aucuns, l'esprit d'entreprise se porte bien au Luxembourg, comme en témoigne la très nette hausse de fréquentation enregistrée lors de l'édition 2011 des «Journées Création et Développement des Entreprises».

S'il est fondamental d'ouvrir l'esprit des générations futures aux enjeux posés par l'économie, il est tout aussi crucial de contribuer à étendre les horizons des entreprises luxembourgeoises. C'est pour cette raison que la Chambre de Commerce a été, avec les deux agences de promotion LFB et LFF, plus présente que jamais



sur la scène internationale, en participant à ou en organisant pas moins de 7 missions économiques, 7 participations à des foires étrangères, 7 visites accompagnées et 58 journées d'opportunités d'affaires et ce dans des pays aussi divers que la Chine, le Vietnam, l'Algérie, la Russie ou encore la Turquie.

Mais l'action menée dans ces destinations lointaines n'aura pas fait perdre de vue à la Chambre de Commerce que les principaux partenaires commerciaux des entreprises du Grand-Duché restent ses trois voisins directs, l'Allemagne, la France et la Belgique. Pour cultiver et intensifier davantage encore les excellentes relations avec son grand voisin allemand, nous avons décidé en 2011 d'ouvrir - en étroite collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères - un bureau permanent à Berlin. Un choix qui s'est d'ores et déjà révélé judicieux puisque la mission économique organisée dans le cadre de la récente visite d'Etat en Allemagne s'est soldé par un immense succès pour les entreprises participantes. Un succès auquel la nouvelle Attachée économique et commerciale en poste permanent à Berlin aura largement contribué. Au-delà de son engagement renforcé chez ses voisins immédiats, la Chambre de Commerce a aussi continué à accorder une grande importance aux affaires européennes en prévoyant notamment des rencontres semestrielles avec la Représentation Permanente du Grand-Duché de Luxembourg à Bruxelles et en participant activement aux réunions d'Eurochambres. Il convient de citer dans ce contexte la mise en place de procédures de consultation plus efficaces pour l'analyse des textes européens, qui permettront à la Chambre de Commerce, ensemble avec l'UEL, de s'exprimer à un stade avancé sur les projets de directives.

Si j'observe avec grande satisfaction la multiplication des actions concrètes sur le terrain, je suis particulièrement fier du profond travail de réflexion que notre institution réalise depuis plusieurs années pour articuler les intérêts des opérateurs économiques nationaux et contribuer de manière positive au débat public et à la sensibilisation des citoyens et des décideurs politiques aux grands enjeux socio-économiques du pays. Pas moins de quatre éditions du bulletin économique «Actualité & Tendances» seront venues alimenter le débat public sur des thématiques aussi essentielles que la Recherche, le Développement et l'Innovation (RDI), le développement durable, les destinations d'exportations du Grand-Duché ou encore l'introduction d'une s.à r.l. simplifiée au Luxembourg, cette dernière étant d'ailleurs actuellement sérieusement étudiée par le Gouvernement.

Si le travail réalisé par la Chambre de Commerce est considérable, il mérite à être mieux connu encore. C'est pourquoi la présence web de notre institution a entièrement été repensée pour mieux encore répondre aux attentes du public et de nos très nombreux clients. Le nouveau site Internet plus convivial et entièrement axée sur la large gamme de services proposés n'est d'ailleurs qu'une première concrétisation de notre nouvelle politique de communication qui fera pleinement usage des très nombreuses possibilités offertes par les médias sociaux. Le blog économique lancé en ce début d'année par notre chef économiste illustre parfaitement cette volonté d'ouverture et de dialogue qui caractérise la politique de communication de notre institution. D'autres outils innovants seront introduits dans un avenir très proche.

Si la Chambre de Commerce accorde autant d'importance à une bonne communication, c'est parce qu'elle reste persuadée que les nombreux défis auxquels le Luxembourg se trouve confronté ne sauront durablement être relevés qu'en menant un débat franc sur les orientations futures du pays.

Soyez donc assurés que dans le contexte économique difficile qui est le nôtre, la Chambre de Commerce redoublera d'efforts pour soutenir les entreprises au quotidien, mais aussi pour leur redonner confiance. Confiance d'abord en leur savoir-faire et en leur capacité à surmonter les épreuves. Confiance ensuite en leurs capacités d'innovation qui ne manqueront pas de contribuer à renforcer notre compétitivité et à créer richesse et emplois. Confiance, enfin, en la nouvelle génération dans laquelle se trouvent les entrepreneurs et les travailleurs qualifiés de demain, que la Luxembourg School for Commerce s'engage à accompagner en tant que partenaire de tous les instants.

Ce n'est qu'en joignant leurs forces que les entreprises et les citoyens de notre pays parviendront à franchir ce cap difficile que constituera l'année 2012. C'est pourquoi je m'engage, avec l'appui des membres élus et de l'équipe de la Chambre de Commerce, que je remercie chaleureusement pour l'énorme travail accompli, à poursuivre l'action menée en faveur d'une économie forte, résolument tournée vers le développement durable et l'innovation et suffisamment dynamique pour favoriser une croissance de qualité porteuse d'emplois.

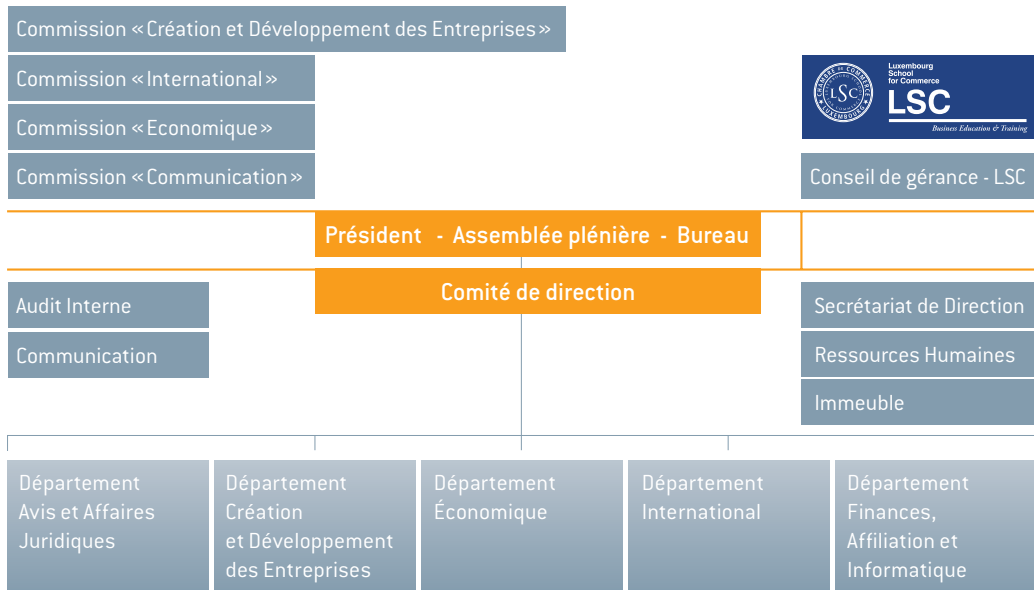
Michel Wurth
Président





ORGANISATION

La Chambre de Commerce est constituée d'une assemblée plénière composée de 25 membres, élus pour 5 ans et répartis dans 6 groupes électoraux. Elle est l'organe de décision souverain de la Chambre de Commerce et représente l'ensemble de ses ressortissants. L'assemblée plénière fixe l'organisation interne de la Chambre de Commerce et désigne le directeur général dont la nomination est soumise à l'approbation du gouvernement. Elle peut déléguer certains de ses pouvoirs au président et au Bureau de la Chambre de Commerce, qui se compose du président, Michel Wurth et de quatre vice-présidents, à savoir Frank Wagener, Fernand Ernster, Jean J. Schintgen et Robert Dennewald, élus par l'assemblée plénière.



ASSEMBLÉE CONSTITUANTE

DE GAUCHE À DROITE :

DEBOUT : Marc Wagener, Evie Roos, Marc Lauer, Rik Vandenberghe, Rafik Fischer, Carlo Thill, Jean-Claude Finck, Hermann Lange, François Koepf, Marc Solvi, Christian Thiry, Corinne Cahen, Anna Felgen Suardi, Carlo Schlessler, Marc Decker, Raymond Munhowen, Raymond Schadeck, Michel Rodenbourg, Marc Jacobs, Guy Kerger et Paul Emering.

ASSIS : Fernand Ernster, Jean J. Schintgen, Michel Wurth, S.E. Jeannot Krecké, ministre de l'Économie et du Commerce extérieur et ministre de tutelle de la Chambre de Commerce d'après la loi, Pierre Gramegna, Robert Dennewald et Frank Wagener.



L'ASSEMBLÉE PLENIÈRE

GRUPE 1 - COMMERCE ET AUTRES ACTIVITÉS COMMERCIALES NON SPÉCIALEMENT DÉNOMMÉES (8 sièges)

Corinne Cahen, commerçante ; Marc Decker, commerçant ; Fernand Ernster, commerçant ; Anna Felgen Suardi, commerçante ; Marc Jacobs, commerçant ; Guy Kerger, commerçant ; Raymond Munhowen, commerçant ; Michel Rodenbourg, commerçant.

GRUPE 2 - SOCIÉTÉS DE PARTICIPATIONS FINANCIÈRES (1 siège)

Carlo Schlessler, administrateur de sociétés.

GRUPE 3 - INDUSTRIE, PMI ET PME (8 sièges)

Robert Dennewald, ingénieur ; Hermann Lange, directeur financier ; Evie Roos, vice-présidente ; Raymond Schadeck, réviseur d'entreprises ; Marc Solvi, directeur général ; Christian Thiry, industriel ; Marc Wagener, directeur ; Michel Wurth, directeur général.

GRUPE 4 - BANQUES, CAISSES RURALES ET AUTRES ACTIVITÉS FINANCIÈRES (5 sièges)

Jean-Claude Finck, banquier ; Rafik Fischer, banquier ; Carlo Thill, banquier ; Rik Vandenberghe, banquier ; Frank Wagener, banquier.

GRUPE 5 - ASSURANCES (1 siège)

Marc Lauer, directeur.

GRUPE 6 - HÔTELLERIE, RESTAURATION ET CAFETIERS (2 sièges)

François Koepp, hôtelier ; Jean J. Schintgen, hôtelier.

Michel Rodenbourg, Jean J. Schintgen, Carlo Thill, Rik Vandenberghe et Marc Wagener.

COMMISSION «INTERNATIONAL»

Rafik Fischer, Marc Jacobs, Raymond Schadeck, Carlo Schlessler, Marc Solvi et Christian Thiry.

Ces commissions sont présidées par un membre élu désigné par l'assemblée plénière et assistées par les services de la Chambre de Commerce. Elles font un rapport régulier de leurs activités à l'assemblée plénière.

COMMISSION «ECONOMIQUE»

Marc Decker, François Koepp, Marc Lauer, Raymond Munhowen, Raymond Schadeck, Jean J. Schintgen, Carlo Schlessler, Carlo Thill et Christian Thiry.

COMMISSION «COMMUNICATION»

Fernand Ernster, Guy Kerger, Raymond Schadeck, Frank Wagener

CONSEIL DE GÉRANCE

Corinne Cahen, Fernand Ernster, Anna Felgen Suardi, Pierre Gramegna, Marc Jacobs, Guy Kerger, François Koepp, Fouad Rathle, Evie Roos et Jean J. Schintgen.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Pierre Gramegna, directeur général ; Steve Breier, Département Finances, Affiliation et Informatique ; Gérard Eischen, directeur LSC (a. i.), Département Création et Développement des Entreprises ; Carlo Thelen, Département International et Département Economique ; Patrick Ernzer, secrétaire du comité, Service Communication.

LES COMMISSIONS ET LE CONSEIL DE GÉRANCE DE LA LSC

L'assemblée plénière désigne également, pour une durée de 5 ans, les commissions spécialisées suivantes :

COMMISSION «CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES»

Corinne Cahen, Marc Decker, Anna Felgen Suardi, Marc Jacobs, Guy Kerger, François Koepp, Raymond Munhowen,



L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE EN 2011

La crise perdure et n'épargne pas le Luxembourg.

.....
2011

La crise économique mondiale de 2008 et 2009 restera comme la plus chaotique à l'échelle internationale depuis la Seconde Guerre mondiale. La reprise de 2010, fondée très largement sur le dynamisme des économies asiatiques et sur le restockage industriel, a confirmé sa fragilité et sa vulnérabilité dès l'été 2011, suite notamment à l'enlisement de la crise de la dette souveraine en Europe. Depuis lors, la croissance est en berne dans une majorité de pays, y compris au Grand-Duché. Le scénario d'une nouvelle récession ne peut désormais plus être écarté, et ce également au Luxembourg.



ECONOMIE INTERNATIONALE

DES DYNAMIQUES DE CROISSANCE INÉGALES

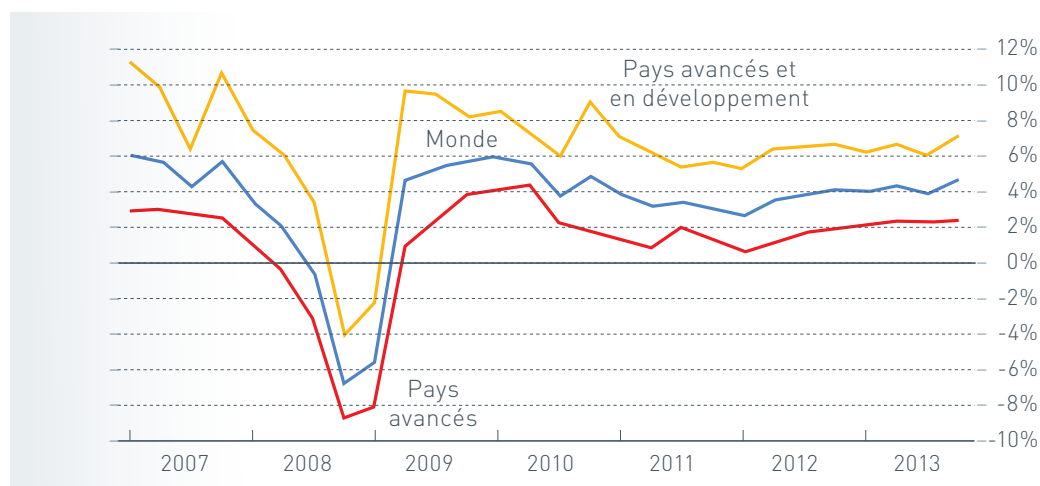
Au premier semestre 2011, l'économie mondiale a dû faire face à une série de chocs violents, tels que le tsunami japonais et les mouvements de contestation populaires en Afrique du Nord et au Moyen Orient. Or, malgré ces chocs, l'activité mondiale est dans un premier temps restée relativement robuste, avec un taux de croissance du PIB mondial annualisé de 3,5% observé au troisième trimestre 2011². Aux Etats-Unis, la croissance a surpris les observateurs, les consommateurs américains ayant réduit leur taux d'épargne et les entreprises ayant maintenu leurs niveaux d'investissements. En outre, le redressement du Japon a été plus énergique qu'initialement prévu et la stabilisation des cours du pétrole a contribué à soutenir la consommation à travers le globe.

Mais la crise de la dette de la dette souveraine en Europe, qui s'est accélérée au cours de l'été 2011, a fondamentalement changé la donne, fragilisant l'ensemble de l'économie mondiale et amenant nombre de pays avancés au bord de la récession en fin d'année.

Les doutes liés à la viabilité des finances publiques et les craintes de pertes dans le secteur bancaire ont creusé les écarts de taux souverains de beaucoup de pays de la zone euro, à des niveaux jamais vus depuis la création de l'Union européenne. Conséquence directe de ces doutes, les conditions de crédit bancaire se sont détériorées dans un certain nombre de pays avancés, réduisant les flux de capitaux vers les marchés émergents. Les marchés de devises ont également été marqués par la volatilité, sur fond d'appréciation du yen et de dépréciation de la monnaie de nombreux pays émergents. La croissance des économies émergentes et en développement a ralenti plus que prévu tandis que les premiers signes de récession ont été enregistrés dans plusieurs pays de la zone euro au dernier trimestre 2011. Aux Etats-Unis, les chiffres de la reprise économique, n'ont par ailleurs pas été tous aussi solides qu'espéré en fin d'année.

Ce scénario tout en contraste est capturé par le graphique de la croissance du PIB au niveau mondial (ligne bleue) et dans les pays avancés et émergents/en développement (lignes rouges et jaunes respectivement).

CROISSANCE
DU PIB
MONDIAL (EN
POURCENTAGE)³



¹ Sources : Département Economique de la Chambre de Commerce, FMI, Commission européenne, BCL, STATEC

² Source : FMI, Perspectives de l'économie mondiale, janvier 2012.

³ Source : Ibid p. 1.



ECONOMIE EUROPÉENNE

UNE CROISSANCE EN BERNE

La timide relance de l'économie européenne, observée au cours du premier semestre 2011, s'est interrompue brutalement. La chute de la confiance a freiné l'investissement et la consommation, tandis que l'assainissement budgétaire à opérer dans de nombreux pays de la zone euro a pesé sur la demande intérieure. La croissance de la zone euro a été d'environ 1,5% pour l'ensemble de l'année 2011. Fin février 2012, la plupart des analystes tablent sur une croissance négative en 2012⁴, contrairement au chiffre optimiste de 2,0% avancé par la Commission encore au printemps 2011. Quatre pays de la zone euro sont par ailleurs déjà entrés officiellement en récession fin 2011 : la Belgique, le Portugal, l'Italie et les Pays-Bas.

VARIATION DU PIB (EN POURCENTAGE)⁵

	2010	2011	2012 (prévision)	2013 (prévision)
Zone euro	1,9	1,6	-0,5	0,8
Allemagne	3,6	3,0	0,3	1,5
Belgique	2,1	2,4	1,5	n.d.
France	1,4	1,6	0,2	1,0
Italie	1,5	0,4	-2,2	-0,6
Espagne	-0,1	0,7	-1,7	-0,3
Pays-Bas	1,6	1,6	1,3	n.d.

A l'image de la croissance, **l'inflation annuelle**, mesurée par l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH), a tout d'abord accéléré pour ensuite plafonner. Revenue à un rythme annuel supérieur à 2% en 2010, elle a atteint 2,3% à fin juillet 2011. Elle a ensuite plafonné à 2,7% au dernier trimestre 2011⁷. La Commission prévoit un progressif recul de celle-ci au cours des prochains mois, avec un taux tel que mesuré par l'IPCH de 2,3% dans l'UE et de 2,1% dans la zone euro en 2012.

Conséquence directe de la crise, le **chômage** a frappé durement l'Union européenne en 2011. Avec 16,5 millions de personnes sans emploi, le taux de chômage dans la zone euro a atteint 10,4% en décembre 2011 selon Eurostat. Ce taux est en augmentation par rapport à l'année précédente (9,5% à fin 2010). Dans l'ensemble de l'Union européenne, le taux de chômage s'est élevé à 9,9% en décembre 2011 (9,5% en décembre 2010).

La carte européenne du chômage est marquée par les contrastes. Parmi les États membres, les taux de chômage les plus bas ont été enregistrés en Autriche (4,1%), aux Pays-Bas (4,9%) et au Luxembourg (5,2%⁸), tandis qu'ils ont explosé en Espagne (22,9%), en Grèce (19,2%) et en Lituanie (15,3%). **Le chômage a particulièrement touché les jeunes** : 22,1% des moins de 25 ans sont ainsi à la recherche d'un emploi dans l'Union européenne à fin 2011, soit 5,5 millions de personnes. Certains observateurs parlent même de « génération perdue »⁹, à nouveau particulièrement en Espagne et en Grèce, avec des taux « catastrophiques » de respectivement 48,7% et 47,2% de jeunes sans emploi. L'Allemagne enregistre un taux de chômage chez les moins de 25 ans de 7,8% par comparaison.

En 2012, le chômage ne devrait pas évoluer significativement, mais la situation restera très variable d'un État membre à l'autre.

4 Par exemple, le FMI avance une croissance négative de -0,5% dans la zone euro; l'OCDE, plus optimiste, parle d'une « stagnation » de 0,2%, voir d'une légère récession.

5 Source : FMI, *Perspectives de l'économie mondiale*, janvier 2012, p.1. Au 23 février 2012, Eurostat table sur un recul de 0,3% du PIB dans la zone euro en 2012.

6 Information non disponible.

7 Source : Eurostat.

8 Source : Eurostat [22/02/2012].

9 Source : www.touteurope.eu au 1^{er} février 2012.

2011

Enfin, l'année 2011 a été marquée par la **crise de la dette publique** dans la plupart des pays européens avec des dégradations d'indices de solvabilité, dit « ratings », à la chaîne : la Grèce, le Portugal et l'Irlande, fortement dégradées dans un premier temps, suivies de l'Espagne, de l'Italie et, dans une moindre mesure, d'autres pays de la zone euro tels que la France, la Belgique et l'Autriche (janvier 2012). A ce jour, seuls quatre pays européens peuvent encore se targuer d'un rating « triple A » auprès des trois agences de notations principales¹⁰ i.e. : l'Allemagne, la Finlande, le Grand-Duché et les Pays-Bas.

Etant donné la répercussion de ces notations sur les taux souverains et de refinancement de la dette publique, eux-mêmes répercutés sur les taux appliqués aux particuliers par le truchement du système bancaire et financier, l'année 2011 a été marquée par la prise de conscience de l'importance fondamentale de finances publiques saines et de niveaux d'endettement soutenables. La propension endémique de certains pays européens à se (sur)endetter a été largement dénoncée. Le mot d'ordre est à présent l'assainissement, drastique, des finances publiques à travers le Continent tout en le conciliant **avec le renforcement de la compétitivité et le soutien à la croissance** dans un climat économique pour le moins morose.

Dans cette optique, un « Pacte pour l'euro plus » a été entériné lors de la réunion des chefs d'État et de gouvernement de la zone euro du 11 mars 2011. Ce pacte a pour objectif de renforcer le pilier économique de l'union monétaire, d'améliorer la qualité de la coordination des politiques économiques, d'améliorer la compétitivité et de parvenir ainsi à une convergence des politiques économiques plus élevée. Il repose sur quatre fondements : (i) le renforcement de la compétitivité au travers des coûts du travail notamment, en phase avec l'évolution de la productivité ; (ii) la promotion de l'emploi avec l'éducation, la formation et la « flexicurité » ; (iii) l'assainissement des finances publiques ; et (iv) la stabilité financière. Ces mesures sont suivies de près pour chaque Etat membre dans le cadre du « semestre européen », un cycle de coordination de six mois des politiques économiques européennes lancé en 2011 (et renforcé en 2012) au cours duquel les politiques budgétaires et structurelles des Etats membres sont passées au crible.

¹⁰ A savoir : Moody's, Standard & Poor's et Fitch Ratings.



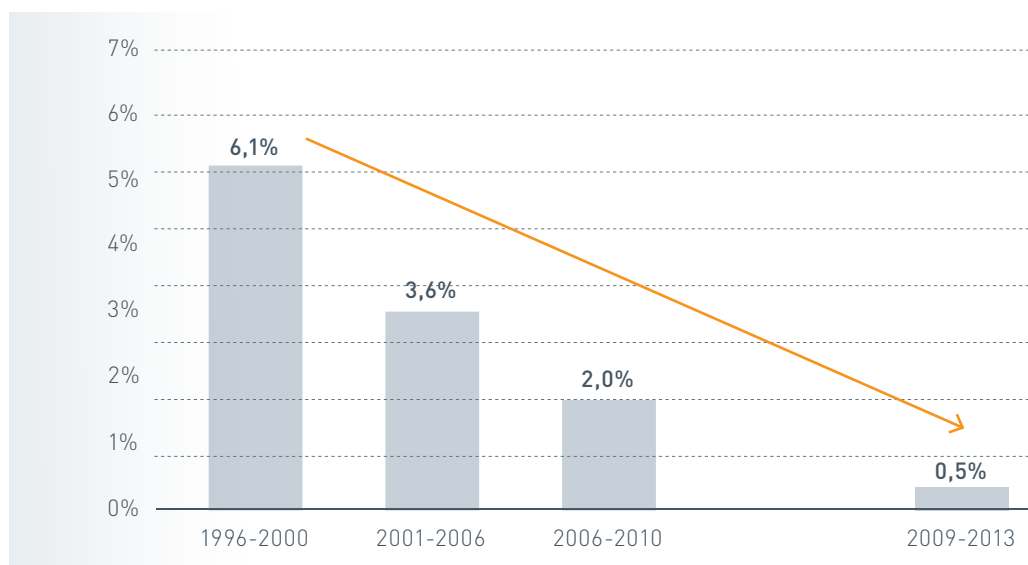


ECONOMIE LUXEMBOURGEOISE

UN TAUX DE CROISSANCE QUI S'ESOUFFLE

En tant qu'économie européenne la plus ouverte et dépendante du commerce extérieur, le Luxembourg est touché de plein fouet par la dégradation du contexte financier et économique mondial. Au Grand-Duché, l'exposition à cette crise est aggravée par une dégradation continue et endémique des compétitivités-coût et -prix et par des finances publiques structurellement non-durables à long terme. Cette dégradation remet en question la capacité de l'Etat à accompagner le développement socio-économique futur du pays et à maintenir, sur le long terme, un effort d'investissement permettant de soutenir le niveau de croissance nécessaire pour garantir la soutenabilité du modèle luxembourgeois.

TAUX DE CROISSANCE DU PIB MOYEN SUR DIFFÉRENTES PÉRIODES DE 5 ANS¹¹



Après la récession de 2009, le Luxembourg avait, en 2010, renoué avec une croissance économique positive de l'ordre de 2,7%, supérieure à la plupart de ses partenaires commerciaux, mais bien en-deçà des niveaux connus en moyenne (environ 5%) ces 25 dernières années. L'année 2011 a malheureusement été marquée par un **ralentissement de la production nationale**, avec une croissance estimée à 1,1% par le STATEC pour l'année écoulée¹², largement en-dessous des prévisions initiales de 2,0%. Si le secteur financier a relativement bien traversé le 3^{ème} trimestre malgré les fortes turbulences sur les marchés boursiers de l'été, il n'a pas pu résister à la forte dégradation de l'environnement financier international de l'automne, découlant de l'accélération de la crise des dettes souveraines européennes. En effet, selon la CSSF¹³, le produit bancaire a reculé de 1,9% par rapport à 2010. Le résultat net du secteur (143 établissements de crédits) enregistre une baisse de 24% sur l'année.

¹¹ Source : STATEC et calculs de la Chambre de Commerce.

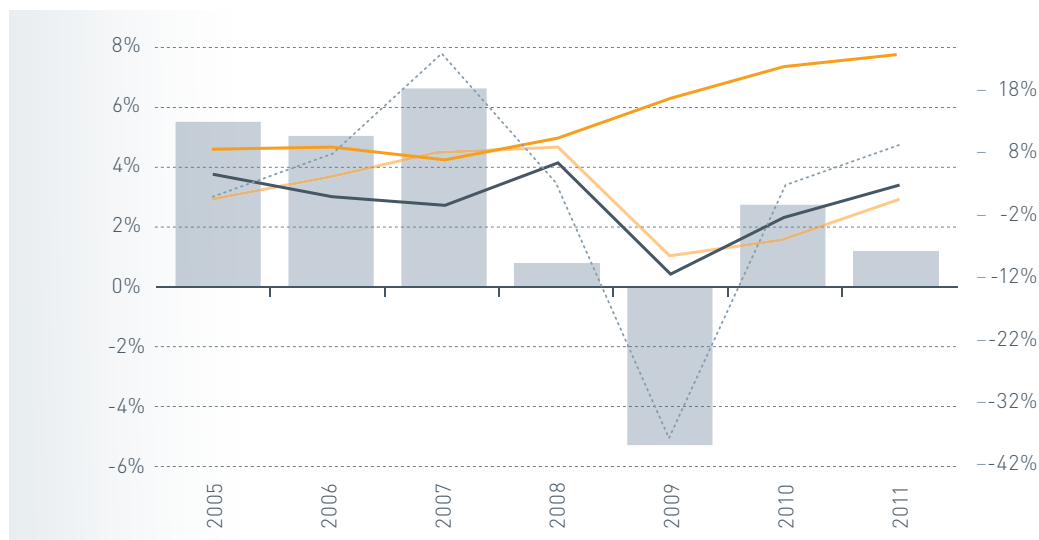
¹² Source : STATEC, Conjoncture Flash Janvier 2012.

¹³ Communiqué de presse du 4 février 2012.



LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS MACRO-ÉCONOMIQUES DU LUXEMBOURG

Sources :
STATEC,
Calculs Chambre
de Commerce



- Croissance du PIB réel (en %) - échelle de gauche
- Taux de chômage - échelle de gauche
- FBCF en équipement - échelle de droite
- Emploi total - échelle de gauche
- Inflation - échelle de gauche

Depuis 2009, l'**emploi intérieur** national¹⁴ ne progresse plus à un rythme suffisant pour contenir le taux de chômage. Après un taux de progression de 1% en 2009, au plus fort de la crise économique, la croissance de l'emploi s'est limitée à 1,6% en 2010 et à 2,4% en 2011, ce qui reste très bas par rapport aux taux d'avant crise (au moins 4,5% en 2007 et 2008). La modération de la progression de l'emploi s'est intensifiée au cours des deux derniers trimestres de 2011, se généralisant à presque toutes les branches économiques du pays. Par conséquent, au 31 décembre 2011, le nombre des personnes sans emploi résidant au Luxembourg, enregistrées auprès des services de placement de l'Administration de l'emploi (ADEM) et non affectées à une mesure pour l'emploi, a été arrêté à 15.704. Le **taux de chômage** corrigé des variations saisonnières s'établit ainsi au mois de décembre 2011 à 5,9%¹⁵, soit le niveau le plus élevé jamais enregistré à ce jour. Si l'on tient également compte des personnes profitant d'une mesure pour l'emploi (chômage au sens large) le nombre total provisoire de demandeurs enregistrés en décembre 2011 se situe à 19.729 personnes. Le taux de chômage au sens large s'établit ainsi à 8,2%.

L'**inflation** luxembourgeoise, mesurée par l'indice des prix à la consommation harmonisés (IPCH), s'est élevée à 3,7% en 2011 (2010 : 2,8%), au-dessus des valeurs moyennes de 2,7% de la zone euro (2010 : 1,6%)¹⁶. Les mouvements de prix les plus saillants ont été relativement peu influencés par la situation conjoncturelle: les plus fortes hausses de prix découlent de l'évolution des prix des matières premières (produits énergétiques, métaux et comestibles) ou encore des prix administrés (eau, etc.). Cela s'est traduit par des taux annuels élevés sur les prix de produits aussi divers que le gasoil (18,2%), la bijouterie suite à l'envolée du cours de l'or en cette période d'incertitude sans précédent (23,6%), le cacao (5,2%), la santé (11,6%) ou encore de l'alimentation en eau (19,8%).

¹⁴ Comprenant les frontaliers et les travailleurs indépendants.

¹⁵ Source : Comité de Conjoncture. Ces taux sont calculés sur base de la nouvelle méthodologie statistique de calcul de chômage utilisée par l'ADEM, le STATEC et la BCL. L'ancienne méthodologie incluait dans les demandeurs d'emploi les personnes en congé de maladie prolongé ou de maternité. Les taux de chômage ainsi recalculés sont de 5,9% au lieu de 6,2% à fin décembre 2010 et 2011.

¹⁶ Source : Eurostat. Les chiffres de l'indice des prix à la consommation (IPCN) sont de 2,3% et de 3,4% en 2010 et 2011 respectivement (source : STATEC). L'IPCN se distingue de l'IPCH par le seul fait qu'il possède une pondération différente. En effet, la pondération de l'IPCN se base sur les dépenses de consommation finale des résidents sur le territoire national, alors que l'IPCH tient compte des dépenses effectuées aussi bien par les résidents que les non-résidents. Pour cette raison, certaines positions, comme par exemple les produits pétroliers ou les produits de tabac, ont une pondération moins élevée dans l'IPCN que dans l'IPCH.



La **balance courante** des trois premiers trimestres de 2011¹⁷ s'est soldée par un excédent de 2,4 milliards EUR, soit une chute de quelque 600 millions EUR, ou 19,8%, par rapport à la même période de l'année précédente. Le déficit des trois balances partielles (marchandises, revenus et transferts) s'est en effet accentué de plus de 1,3 milliard EUR sur la période. Seul l'excédent du commerce international de services s'est amélioré (augmentation de 737 millions EUR), notamment sous l'impulsion d'une hausse des exportations des services financiers (8,5%). Pour rappel, le secteur financier a relativement bien traversé les trois premiers trimestres 2011, et ce malgré les turbulences boursières de l'été. Les chiffres désappointant du secteur au cours du dernier trimestre 2011 laissent cependant présager une dégradation accrue de la balance courante à fin 2011.

Alors que tous les indicateurs macro-économiques virent au rouge, l'évolution des **finances publiques** devient une source de préoccupation majeure au Grand-Duché. En effet, contrairement à beaucoup de pays européens, le **Luxembourg n'a pas encore lancé de véritable politique de freinage du rythme de progression des dépenses courantes**, dont notamment celles de la consommation publique. Alors qu'au Conseil européen, le Luxembourg s'est engagé à ne pas dépasser un déficit structurel de 0,5% du PIB, ce déficit atteint actuellement 0,7% du PIB selon les chiffres du projet de budget 2012. D'après les prévisions du STATEC effectuées en novembre 2011, le déficit public pourrait même atteindre 1,4% du PIB (scénario central). Les chiffres du STATEC illustrent la rapidité de la dégradation du contexte conjoncturel et structurel au Grand-Duché entre l'établissement du projet budgétaire et la fin de l'année 2011. Enfin, le déficit de l'Administration centrale, prévu à 2,6% du PIB entre 2011 et 2013 selon ce même projet de budget (sous des hypothèses de croissance du PIB dépassées), commence à subir la pression du recul de l'excédent de la sécurité sociale – un excédent par ailleurs purement virtuel dû à la main d'œuvre frontalière relativement jeune dont bénéficie pour l'instant le système de protection sociale au Luxembourg.

Sans économies budgétaires et sans réforme de la sécurité sociale, notamment du système des pensions, la dette luxembourgeoise ne fera qu'exploser dans les années à venir. Dans un exercice de simulation récent¹⁸, la Banque Centrale du Luxembourg démontre que si rien n'est entrepris avant que la dette publique ne passe à 30% du PIB (autour de 2017), l'effort cumulé de consolidation requerra jusqu'à 16% du PIB en 2040 : un effort d'autant plus périlleux que la croissance ralentit.

LE LUXEMBOURG EN CHIFFRES¹⁹

	2010	2011
Croissance PIB	2,7%	1,1%
Taux de chômage	5,9%	5,9%
Inflation IPCN	2,3%	3,4%
Inflation IPCH	2,8%	3,7%
Balance courante*	3 000 MEUR	2 407 MEUR
dont marchandises*	-3 038 MEUR	-3 487 MEUR
dont services*	16 399 MEUR	17 136 MEUR
dont revenus*	-9 875 MEUR	-10 416 MEUR
Dette publique	7 660,9 MEUR	7 778,0
Dette publique / PIB	18,4%	18,2%

* De janvier à septembre 2010/2011

¹⁷ Source : BCL, communiqué de presse datant du 5 janvier 2012.

¹⁸ Bulletin BCL 3/2011 datant du 14 décembre 2011.


¹⁹ Légende tableau 2 : Croissance PIB – source STATEC (estimation au 31/12/2011) ; Taux de croissance emploi – source STATEC (estimation au 31/12/2011) ; Taux de chômage – source STATEC (estimation au 31/12/2012) ; Inflation IPCN (indice des prix à la consommation) – source STATEC (donnée finale au 31/12/2011) ; Inflation IPCH (indice des prix à la consommation harmonisés) – source Eurostat (donnée finale au 31/12/2011) ; Balance courante dont balances de marchandises, services et revenus – source Banque Centrale du Luxembourg (données au 30/09/2011 et au 30/09/2010 à des fins de comparaison) ; Dette publique et dette publique sur PIB – sources STATEC chiffres 2010) et projet de budget 2012 (chiffres 2011, provisoires).

DÉPARTEMENT AVIS ET AFFAIRES JURIDIQUES

Défendre les intérêts des ressortissants.

Pour l'ensemble des lois et règlements grand-ducaux et ministériels ayant trait aux professions ressortissant de la Chambre de Commerce, l'avis de cette dernière doit être demandé. La Chambre de Commerce donne également son avis sur le budget de l'État à soumettre aux délibérations et vote de la Chambre des députés et présente ses observations à cette dernière sur l'emploi des crédits du budget de l'État alloués pour les exercices écoulés dans l'intérêt du commerce, de l'industrie, des finances et des services et elle donne son avis sur les nouvelles allocations à proposer pour l'exercice suivant. La Chambre de Commerce peut se saisir elle-même pour formuler tout avis au Gouvernement sur des sujets relatifs à son objet ou ses missions. La Chambre de Commerce a le droit de faire des propositions au Gouvernement, que ce dernier doit examiner et soumettre à la Chambre des députés, lorsque leur objet entre dans son champ de compétence.


.....
2011



Dans ses avis, la Chambre de Commerce défend les intérêts de ses ressortissants, ainsi que les intérêts sectoriels à condition que ceux-ci ne soient pas préjudiciables à ceux de l'ensemble de ses ressortissants. Par ce biais, elle soumet aux autorités publiques ses points de vue et propositions concernant directement ou indirectement l'économie et la société luxembourgeoise, en général et les différents secteurs ou les entreprises, en particulier. Les avis sont rédigés par les différents départements de la Chambre de Commerce et coordonnés par le département Avis et Affaires juridiques.

En 2011, la Chambre de Commerce a émis 178 avis sur des projets de loi ou de règlement grand-ducal.

Parmi les avis rendus en 2011 sur les projets de lois ou de règlements les plus importants, il y a lieu de citer :

- 
- **Projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2012 (3907TCA/WMR – Avis du 15 novembre 2011 ; cf. aussi p. 33, 34 et 36)**
 - **Projet de loi 1. portant création de l'Agence pour le Développement de l'Emploi ; 2. modifiant : le Code du Travail ; a loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat ; a loi modifiée du 30 juin 1976 portant 1. création d'un fonds pour l'emploi ; 2. réglementation de l'octroi des indemnités de chômage complet ; la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration ; 3. abrogeant la loi modifiée du 21 février 1976 concernant l'organisation et le fonctionnement de l'Administration de l'Emploi et portant création d'une Commission nationale de l'Emploi. (3759ZCH-GRL – Avis du 25 mars 2011)**
 - **Projet de loi portant introduction d'un compte épargne-temps pour les salariés de droit privé et modifiant : 1. le Code du Travail ; 2. le Code de la Sécurité Sociale ; 3. la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ; 4. la loi du 11 novembre 1970 sur les cessions et saisies des rémunérations de travail ainsi que des pensions et rentes. (3763GRL – Avis du 8 août 2011)**
 - **Projet de loi concernant les obligations en matière de rapports et de documentation en cas de fusions ou de scissions et portant transposition de la directive 2009/109/CE du Parlement Européen et du Conseil du 16 septembre 2009 modifiant les directives 77/91/CEE, 78/855/CEE et 82/891/CEE du Conseil ainsi que la directive 2005/56/CE en ce qui concerne les obligations en matière de rapports et de documentation en cas de fusions ou de scissions. (3798TAN – Avis du 26 avril 2011)**
 - **Projet de loi portant 1.approbation du Protocole et de l'échange de lettres y relatif, signés à Luxembourg, le 25 janvier 2010, modifiant la Convention entre la Grand-Duché de Luxembourg et le Japon tendant à éviter les doubles impositions et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et/ou d'un certain autre impôt, (...) et prévoyant la procédure y applicable en matière d'échange de renseignements sur demande. (3799TAN – Avis du 26 avril 2011)**
 - **Projet de loi portant - introduction de la médiation en matière civile et commerciale dans le Nouveau Code de procédure civile;- transposition de la Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale; - et modification de la loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat. (3815TAN – Avis du 28 juin 2011)**
 - **Projet de règlement grand-ducal déterminant la procédure de dépôt de la liasse comptable auprès du gestionnaire du registre de commerce et des sociétés, les conditions de contrôles arithmétiques et logiques concernant les comptes annuels et portant modification du règlement grand-ducal**



modifié du 23 février 2003 portant exécution de la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises. *(3865TAN/HVN – Avis du 12 octobre 2011)*

- *Projet de loi sur la sécurité maritime. (3879JRO – Avis du 24 novembre 2011)*
- *Projet de loi portant modification de la loi du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissements spécialisés. (3885BJO – Avis du 22 décembre 2011)*
- *Projet de loi portant transposition de la directive 2010/24/UE du Conseil concernant l'assistance mutuelle en matière de recouvrement des créances relatives aux taxes, impôts, droits et autres mesures. (3891SBE – Avis du 21 novembre 2011)*
- *Projet de loi modifiant les articles L.126-1 et L. 541-1 du Code du travail. (3894SBE – Avis du 13 octobre 2011)*
- *Amendements gouvernementaux au projet de loi sur le surendettement n°6021. (3496bisZCH – Avis du 5 décembre 2011)*
- *Projet de loi portant modification du Titre III du Livre IV du Code du Travail (3919SBE – Avis du 30 décembre 2011).*

Tous les avis émis en 2011 peuvent être consultés sur le site Internet de la Chambre de Commerce (www.cc.lu/ Avis & Législation)

Le département Avis et Affaires Juridiques coordonne également les prises de positions de la Chambre de Commerce au sujet des propositions de règlements et directives que la Commission européenne adresse à la Chambre des députés dans le cadre de la procédure de consultation des parlements nationaux.

En tant que membre d'Eurochambres, l'association européenne des chambres de commerce et d'industrie de 43 pays, la Chambre de Commerce et tout particulièrement le département Avis et Affaires juridiques sont amenés à contribuer aux activités d'Eurochambres à travers des prises de position défendant les intérêts de ses ressortissants.

Le Département Avis et Affaires juridiques a participé très activement à la redynamisation du Centre d'Arbitrage qui connaît depuis lors un regain d'intérêt et traite un nombre croissant de dossiers.





Par ailleurs, le département Avis et Affaires Juridiques a pris part à des conférences ou a été à l'origine de contributions publiées dans le magazine Merkur concernant directement ou indirectement les PME :

> CONFÉRENCES :

- **De mars à mai 2011 :** Le département Avis et Affaires juridiques a organisé une série de trois conférences en collaboration avec l'Administration de l'enregistrement et des domaines. Suite au troisième rapport d'évaluation mutuelle du Luxembourg en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme émis par le GAFI en date du 19 février 2010 et à l'entrée en vigueur de la loi du 27 octobre 2010 portant renforcement du cadre légal en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme, ces conférences visaient à sensibiliser les agents immobiliers, le secteur automobile, ainsi que les conseillers financiers et fiscaux sur les obligations de lutte contre le blanchiment, les autorités concernées et les typologies de blanchiment existantes.
- **Octobre 2011 :** Le département Avis et Affaires juridiques est intervenu dans le cadre de la formation « Management d'entreprise » proposée aux cadres et dirigeants par la Luxembourg School for Commerce, et plus particulièrement dans le cadre d'un module de deux jours intitulé : « Environnement juridique des entreprises ».

DE MARS À MAI 2011

Une série de trois conférences en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme a été organisée en collaboration avec l'Administration de l'enregistrement et des domaines.



OCTOBRE 2011

Le département Avis et Affaires juridiques est intervenu lors d'un module intitulé : « Environnement juridique des entreprises » dans le cadre de la formation « Management d'entreprise » proposée par la Luxembourg School for Commerce aux cadres et dirigeants.



DÉPARTEMENT CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

Accompagner les entreprises et promouvoir l'esprit d'entreprises.

Le département Création et Développement des Entreprises (département CDE) a pour mission de défendre les intérêts des ressortissants de la Chambre de Commerce, en particulier de ceux relevant du commerce de gros et de détail, de l'hôtellerie-restauration, du transport et d'autres activités de services, de dispenser des conseils et de l'assistance aux entreprises ainsi qu'aux créateurs d'entreprises, de promouvoir l'esprit d'entreprise et d'œuvrer à la simplification administrative.

2011



Les moyens mis en œuvre sont variés : interventions auprès des pouvoirs publics, conseil et assistance personnalisés, campagnes de sensibilisation et d'information (conférences, manifestations, publications, interventions auprès des médias), soutien actif aux projets de création d'entreprises, concertation aux niveaux national, régional et international avec d'autres organisations poursuivant des objectifs similaires, etc.

Le département CDE conseille et assiste les entreprises individuellement en matière juridique et économique. Il offre notamment les services suivants :

- conseil et assistance en matière de droit d'établissement, d'aides et de financement public ainsi que de fiscalités directe et indirecte ;
- conseil et assistance en matière de transmission d'entreprises (bourse d'entreprises) ;
- mise à disposition de nombreuses sources d'information ;
- octroi de cautionnements (Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants) ;
- conseil en cas de difficultés rencontrées par l'entrepreneur (VaccinAntiCrise, recouvrement de créances).



L'ESPACE ENTREPRISES

UN GUICHET UNIQUE POUR FACILITER LES DÉMARCHES

ESPACE  ENTREPRISES



La mission de conseil et d'assistance personnalisés est principalement assurée par l'Espace Entreprises du département CDE. L'Espace Entreprises est un guichet unique qui accueille et informe les entreprises et porteurs de projets avec des questions ayant trait à des thématiques de la vie de l'entreprise. L'Espace Entreprises s'adresse en particulier aux créateurs d'entreprises souhaitant concrétiser leur projet de création, depuis la constitution du dossier jusqu'au suivi de la procédure de demande d'autorisation, mais aussi aux entreprises déjà établies, dans le cadre de diverses démarches administratives.

L'Espace Entreprises est aussi un partenaire de premier ordre pour tout ce qui relève de l'exportation, de la traçabilité et de la sécurisation des échanges commerciaux. Ainsi, l'Espace Entreprises :

- délivre des certificats d'origine,
- procède à la légalisation de documents,
- intervient dans la création de certificats numériques Luxtrust,
- vend des carnets A.T.A. de passage en douane pour l'exportation temporaire,
- commercialise des codes barre EAN/GS1.

L'Espace Entreprises met également à disposition des personnes intéressées des brochures et autres fiches d'information.

En 2011, l'Espace Entreprises s'est vu renouveler son certificat ISO 9001 pour ses activités de service et de conseils aux entreprises.

En sa qualité de « Point de Contact Unique Physique – Directive Services (PCU) », l'Espace Entreprises a traité 330 demandes (232 en 2010) introduites par le biais du site www.guichet.lu au cours de l'exercice 2011. De plus, l'Espace Entreprises a finalisé la mise en œuvre complète du volet opérationnel de rattachement informatique du point de contact physique au guichet unique virtuel de l'Etat.

En 2011, les agents de l'Espace Entreprises ont envoyé 5.049 courriels en réponse à des demandes émanant de porteurs de projets ou d'entreprises établies.

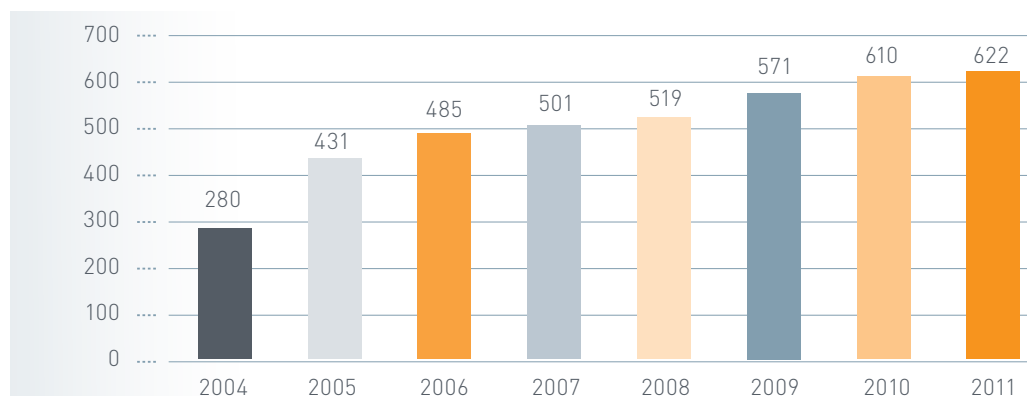
Les prestations de conseils aux candidats-créateurs / repreneurs ont abouti à 622 demandes en autorisation d'établissement, ce qui constitue une hausse de 2% par rapport à 2010, dossiers qui ont été accompagnés par les agents de l'Espace Entreprises tout au long de la procédure administrative.

Les dossiers ont été introduits par 68,01% (65,41% en 2010) d'hommes et 31,99% (34,59% en 2010) de femmes.

64,74% prévoient de démarrer une activité commerciale de détaillant ou de prestataire de services commerciaux, 14,59%, une activité relevant du secteur Horeca, 6,23%, une activité de comptable, d'expert-comptable ou de conseil économique, 3,65%, une profession de l'immobilier, 3,65%, une activité de gestion d'un organisme de formation, 1,98%, une activité de transporteur de marchandises ou de personnes, 1,82%, une activité limitée aux foires et marchés et enfin 0,76% souhaitent s'établir en tant que jardinier-paysagiste, 0,61%, une activité relevant d'une profession libérale d'une autre spécialité, les 1,98% restants concernant une autre activité.

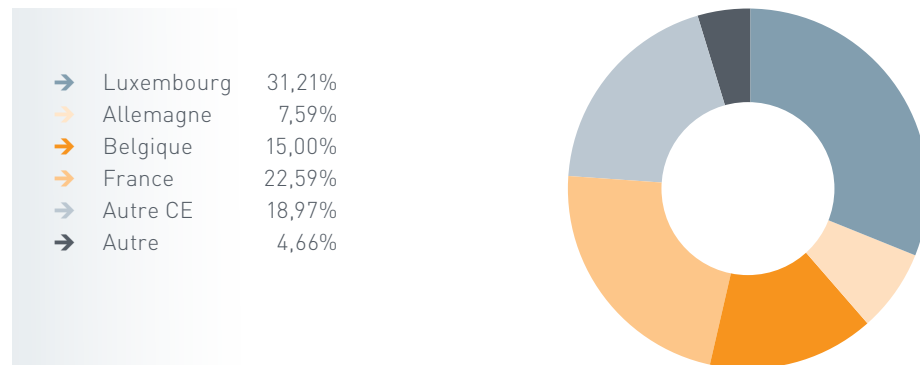
Dossiers en autorisation d'établissement introduits par l'Espace Entreprises auprès du Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme (MCMT)

DOSSIERS EN
AUTORISATION
D'ÉTABLIS-
SEMENT



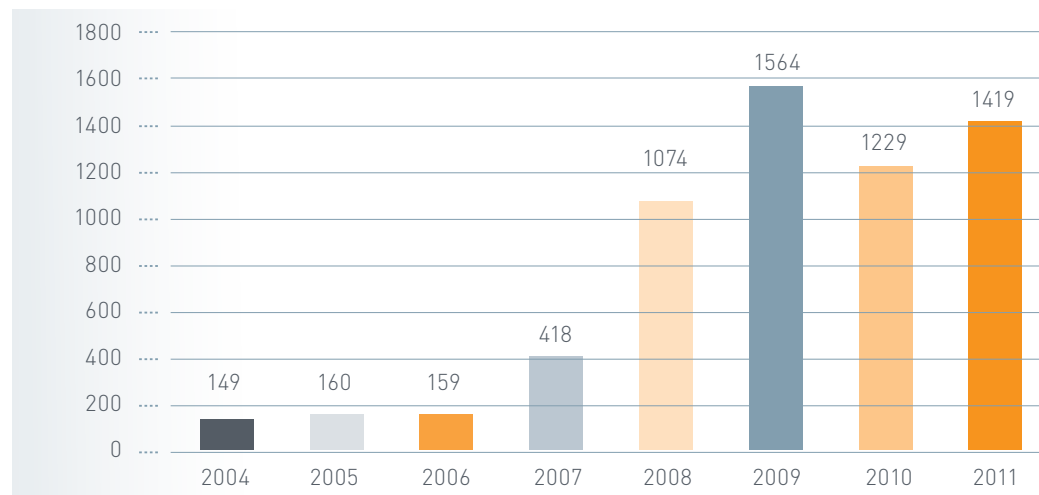
Sur ces promoteurs, 31,21% (28,15% en 2010) étaient des ressortissants luxembourgeois, 22,59% (27,17%) des Français, 15,00% (12,27%) des Belges, 7,59% (6,87%) des Allemands, 18,97% (20,62%) des ressortissants des autres pays de l'Union européenne et 4,66% (4,91%) des ressortissants d'un pays hors Union européenne.

Guichet unique : répartition par nationalité des demandeurs en autorisation d'établissement ayant déposé un dossier auprès du MCMT via l'Espace Entreprise au cours de l'exercice 2011

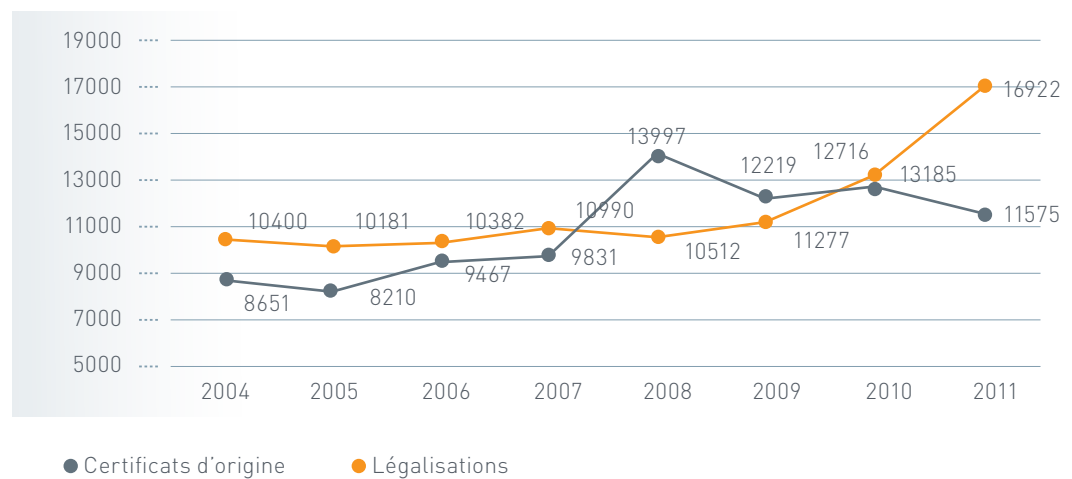


Historique du nombre de certificats électroniques émis par l'Espace Entreprises depuis 2004

EN 2011, L'ESPACE ENTREPRISES A DÉLIVRÉ 1.419 (1.229 EN 2010) CERTIFICATS NUMÉRIQUES.



Historique du nombre de certificats d'origine émis par l'Espace Entreprises



Le service a émis 11.575 (12.716 en 2010) certificats d'origine, a procédé à 16.922 (13.185) légalisations et s'est occupé de 132 (100) dossiers en matière d'exportation temporaire (A.T.A.).

UNE NOUVELLE INITIATIVE INNOVANTE ET ATTENDUE PAR LES ENTREPRISES ET LES CRÉATEURS : LA GÉNÉRALISATION DES « NOCTURNES ».

LES NOCTURNES
de L'Espace Entreprises

Votre conseil personnalisé gratuit
après les heures de bureau !

Vous avez besoin de conseils dans votre
projet de création, développement ou reprise
d'entreprise ?
Les conseillers de l'Espace Entreprises vous
accueillent deux fois par mois de 17h00 à
20h00 sur rendez-vous.

FISCALITÉ
FINANCEMENT
TRANSMISSION
CRÉATION
DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Prochaine nocturne:
jeudi 27 octobre à l'Espace Entreprises
de la Chambre de Commerce
Inscriptions obligatoires et renseignements sur
www.espace-entreprises.lu

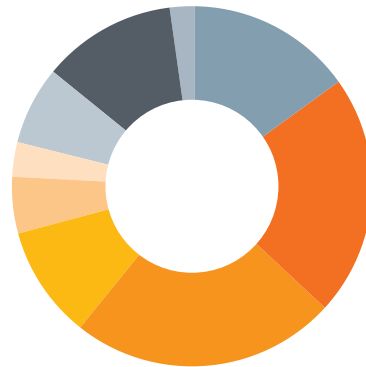
ESPACE ENTREPRISES

Au cours de l'année 2010, la première édition des « Nocturnes des Guichets Uniques » avait constitué l'événement phare des Journées Création et Développement d'Entreprises, puisqu'elle avait enregistré 50 rendez-vous en une seule soirée.

Partant de ce constat et à l'occasion des Journées Création et Développement d'Entreprises 2011, l'Espace Entreprises a lancé une version récurrente des Nocturnes, sur base bimensuelle. Afin d'être toujours plus à l'écoute des besoins des entrepreneurs, l'Espace Entreprises consacre désormais 2 soirs par mois de 17h00 à 20h00 aux porteurs de projet, créateurs, repreneurs et dirigeants d'entreprise souhaitant être renseignés dans des domaines tels que la fiscalité, la finance ou encore les démarches administratives. Chaque demandeur peut s'inscrire en ligne pour un rendez-vous et être ainsi conseillé par des professionnels de l'Espace Entreprises et autres partenaires, sur base d'entretiens personnalisés de 20 à 30 minutes.

Types de conseils demandés

→ Création d'entreprise	15%
→ Financement	22%
→ Démarches administratives	24%
→ Accompagnement	10%
→ Juridique	5%
→ Recherches-innovation	3%
→ Transmission d'entreprise	7%
→ Fiscalité	12%
→ Autres	2%



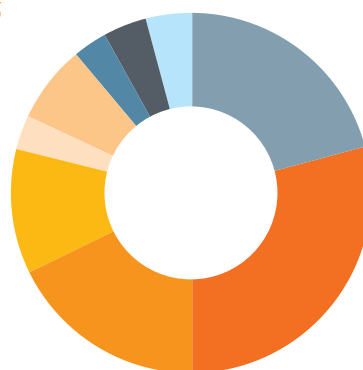
Types d'activités concernés

→ Horeca	4%
→ E-commerce	14%
→ BTP/architecture	7%
→ Services aux particuliers/entreprises	25%
→ Immobilier	7%
→ Import-export	11%
→ Formation/traduction	7%
→ Wellness/centres de loisirs	14%
→ Événementiel/comm/pub	7%
→ Autres	4%



Répartition des demandeurs par nationalité

→ luxembourgeoise	21%
→ française	29%
→ belge	18%
→ portugaise	11%
→ espagnole	3%
→ grecque	7%
→ sénégalaise	3%
→ tchèque	4%
→ non-connue	4%



LA BOURSE D'ENTREPRISES

La Bourse d'Entreprises de la Chambre de Commerce a pour objectif de rapprocher l'offre et la demande dans le domaine de la transmission d'entreprises, pour des secteurs économiques relevant de la Chambre de Commerce. La Chambre de Commerce publie régulièrement les offres et les demandes enregistrées à la Bourse d'Entreprises sous forme d'annonces dans son périodique «MERKUR» et sur son site Internet dédié www.bourse-entreprises.org, lequel sera remplacé courant 2012 par le site www.business-exchange.lu, concomitamment avec le rattachement de la bourse au réseau «opportunet» des CCI françaises.

En 2011, les contacts de la bourse ont abouti au total à 19 offres d'entreprises à céder et à 40 nouvelles demandes de reprises du côté des repreneurs potentiels. En outre deux conférences de type «table ronde» ont été organisées autour de la transmission d'entreprise, afin de sensibiliser davantage de repreneurs et de cédants.



LA MUTUALITÉ DE CAUTIONNEMENT ET D'AIDE AUX COMMERÇANTS (MCAC)



Les démarches de la MCAC s'inscrivent dans la promotion de l'esprit d'entreprise moyennant l'assistance pratique et financière à la création et au développement des entreprises.

L'objectif principal est de faciliter l'accès au financement bancaire des PME affiliées à la Chambre de Commerce en se portant garant pour les prêts d'investissement auprès des établissements de crédit agréés au Luxembourg, lorsque les garanties disponibles s'avèrent insuffisantes. L'obtention d'un crédit professionnel est devenue un des soucis majeurs des PME luxembourgeoises. Dans un monde bancaire qui devra de plus en plus tenir compte du risque spécifique véhiculé par le client individuel, les conditions bancaires seront fonction de la qualité des garanties offertes. Un cautionnement de la MCAC fournit ainsi à l'entrepreneur un outil important pour négocier les conditions de son financement.

En 2011, 76 demandes de cautionnement ont été introduites à la MCAC par différentes entreprises commerciales. Le comité d'évaluation a approuvé 31 dossiers pour un montant total de 1.220.900 euros. 16 dossiers (dont 10 créations nouvelles) ont été finalement cautionnés au cours de l'exercice sous revue, contre 25 dossiers (dont 12 créations nouvelles) pour l'année 2010.

2011

L'INITIATIVE « VACCINANTICRISE »

Le 19 mai 2009, la Chambre de Commerce avec le soutien du gouvernement et le support de la Chambre des Métiers ainsi que des banques à guichets de la place, de la MCAC et des professionnels du conseil aux entreprises, ont lancé une initiative de soutien aux entreprises luxembourgeoises touchées par la crise : le VaccinAntiCrise.

Le VaccinAntiCrise propose aux entreprises affectées par la crise un soutien et un accompagnement par des experts agréés dans le cadre de cette initiative, appelés « les accompagnateurs ». La coordination de l'initiative est assurée par les services de l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce.

Les avantages de l'initiative consistent en :

- une accessibilité à des prestations d'experts, avec une garantie de délais rapides,
- un accès à des experts confirmés sur base d'une tarification avantageuse,
- un accès à des solutions de financement de ces prestations d'accompagnement moyennant des avances en compte courant ou de prêts,
- une possibilité de cautionnement dans le cadre des solutions de financement,
- une possibilité de subventionnement de ces prestations par les pouvoirs publics.

Sur les douze mois de l'exercice 2011, l'initiative a continué à mobiliser en premier lieu des TPE (très petites entreprises) n'employant aucun ou peu de salariés et/ou n'étant pas éligibles pour une aide étatique.

Le secrétariat technique a enregistré quelque 31 rendez-vous et un peu plus d'une centaine de conseils par téléphone au cours de cette période. Sur le nombre de prises de contacts, 2 profils de requérants ont été analysés en détails et ceux-ci ont été invités à introduire leur dossier. Le secrétariat n'a in fine retenu aucun dossier, les critères d'éligibilité n'étaient pas totalement remplis. Les conseillers de l'Espace Entreprises ont néanmoins pris les clients en charge et ont pu leur fournir les conseils appropriés.





LE CADASTRE DU COMMERCE

Des travaux relatifs à la mise à jour du Cadastre du Commerce, fichier unique reprenant les données qualitatives, quantitatives et géographiques de chaque établissement commercial au Luxembourg, ont été poursuivis en 2011.

Ainsi, un nombre total de 2.422 surfaces commerciales a été relevé fin 2011 (uniquement les ressortissants de la Chambre de Commerce ont été pris en compte), dont 437 disposant de plus de 400m² de surface de vente.

Le service Cadastre du Commerce était aussi en charge de l'analyse des études de marchés relatives aux dossiers de grandes surfaces commerciales, soumis à la Commission de commerce de détail de la Chambre de Commerce. Cette Commission a remis un avis sur 3 dossiers au cours de l'année 2011.

LE PROGRAMME BUSINESSMENTORING 2011

En lançant son nouveau programme de mentorat d'Affaires « BusinessMentoring » en février 2010, la Chambre de Commerce ambitionnait d'agir sur les étapes clés de la vie des entreprises luxembourgeoises, en soutenant les jeunes créateurs et repreneurs d'entreprise implantés au Grand-Duché.

Le programme BusinessMentoring – régi par un code de déontologie – consiste en l'accompagnement d'un jeune dirigeant (mentoré) par un chef d'entreprise expérimenté (le mentor) sur une période de 12 ou 18 mois. Il repose principalement sur des entretiens mensuels entre mentor et mentoré et est ponctué d'événements variés. Plus précisément, le programme se donne pour objectif d'accroître les compétences personnelles et managériales des entrepreneurs mentorés, de soutenir la croissance des entreprises à Luxembourg et d'aider les repreneurs/successeurs à mieux préparer la relève.



17 NOVEMBRE 2011

Suite à 4 comités de sélection, 9 entrepreneurs ont été sélectionnés et ont intégré la deuxième promotion du programme de mentorat Business Mentoring, baptisé « Norbert Friob ». Côté mentors, la signature publique de la Charte des Mentors a compté parmi les temps forts de la manifestation.



Après 2 ans d'existence, les premiers résultats sont très encourageants :

- 45 entrepreneurs ont participé au programme entre 2010 et 2011, dont 25 mentors et 19 mentorés,
- Plus de 40 événements ont été organisés (dont une dizaine de conférences publiques et 20 déjeuners, workshops et visites d'entreprises),
- 45 comités de sélection ont été organisés pour mentors et mentorés,
- 26 mentors ont été cooptés au sein du Réseau dont 76% accompagnant ou ayant accompagné un mentoré,
- 35 candidats-mentorés ont été présentés en comité de sélection (19 en 2010 et 16 en 2011), dont 54% sélectionnés (19 mentorés au total),
- 19 binômes ont été constitués et sont suivis depuis 24 mois.

Actuellement, le programme entre dans son 3^{ème} cycle de recrutement et compte déjà à son actif deux promotions d'entrepreneurs, lancées respectivement les 23 novembre 2010 (Promotion Liz May) et 17 novembre 2011 (Promotion Norbert Friob).

Côté mentorés, l'année 2011 a été marquée par :

- la présélection de 16 candidats,
- la tenue de 4 comités de sélection,
- la sélection de 9 mentorés (Promotion 2011),
- la constitution de 9 nouveaux binômes.

A noter que le secteur des TIC (e-commerce, services IT, télécommunications, éditique) demeure le plus représenté au sein de la Promotion 2011, suivi de près par le secteur du commerce traditionnel. Quant aux types d'entreprises dirigées par les mentorés 2011, 45% sont des startups, 33% sont des entreprises en croissance et 22% font l'objet d'une reprise.

Côté mentors, les temps forts ont été :

- l'élaboration d'une Charte de l'Equipe et l'identification d'objectifs/de valeurs communs,
- la signature publique de la Charte des Mentors le 17 novembre 2011,
- la mise en place de groupes de travail thématiques et d'un groupe de Pairs.

Enfin, le cycle événementiel 2011 a rencontré un vif succès avec un taux de fréquentation moyen de 120 personnes par manifestation. On retiendra notamment la conférence « Comment valoriser son entreprise à l'ère de Google et des médias sociaux? » (130 participants), la table ronde « Transmission familiale et relève » (100 participants), la table ronde « Comment maîtriser la croissance de son entreprise? » (80 participants), ainsi que la « Soirée de présentation des mentorés 2011 » (160 participants).

LES JOURNÉES CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT D'ENTREPRISES 2011

Organisées conjointement par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, avec le soutien du Ministère de l'Economie et du Commerce Extérieur et du Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme, les Journées Création et Développement d'Entreprise se sont déroulées du 12 au 26 octobre dans les locaux de la Chambre de Commerce. Elles ont notamment débuté le 12 octobre, de 17h00 à 21h00 par une « Nocturne » (formule combinant rendez-vous personnalisés préprogrammés et stands d'information), qui a remplacé la traditionnelle conférence de lancement (Kick-off).

L'événement de la Nocturne a été très bien fréquenté puisqu'il a accueilli pas moins de 150 entrepreneurs (dont 97 rendez-vous préprogrammés contre 52 en 2010) et rassemblé 26 exposants.

DÉVELOPPEMENT D'ENTREPRISE

DU 16 AU 26 OCTOBRE
2011

Les Journées Création et Développement d'Entreprise se sont déroulées dans les locaux de la Chambre de Commerce. Les nombreuses manifestations - 12 au total, dont 3 tables rondes et 9 workshops- proposées pendant ces deux semaines, ont réuni près de 750 personnes.



Quant aux nombreuses manifestations –12 au total, dont 3 tables rondes et 9 workshops– qui ont été proposées pendant ces deux semaines, celles-ci ont réuni près de 750 personnes (contre 575 en 2010), couvrant des thèmes aussi incontournables que le montage d'un business plan, la réglementation des marchés publics, le financement des entreprises innovantes, l'approche du marché concurrentiel, l'encadrement et la fidélisation des équipes...mais aussi, des thèmes d'actualité tels que l'entreprise à l'ère des médias sociaux, la diversité hommes-femmes au sein des entreprises, ou encore, la responsabilité sociale des entreprises.

En dernier lieu, il est à noter que le taux de fréquentation a largement dépassé celui de 2010 (900 visiteurs en 2011 contre 575 en 2010; soit une augmentation de 63%), ce qui s'explique tant par le nombre de manifestations (12 en 2011 contre 9 en 2010) que par la diversité des thématiques proposées, qui ont répondu aux besoins spécifiques des entrepreneurs.

LE RÉSEAU FEALU (FEMALE ENTREPRENEURSHIP AMBASSADORS LUXEMBOURG)

Suite à un appel d'offre lancé par la Commission Européenne dans le cadre du projet FAME (Femmes Ambassadrices de l'Entrepreneuriat) en février 2010, la Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprise (FFCEL), en collaboration avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, a pris la décision de participer à l'initiative et de créer le réseau FEALU (Réseau Européen des Femmes Ambassadrices du Luxembourg). Soutenu par le Ministère des Classes moyennes et du Tourisme, le Ministère de l'Egalité des Chances et le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, ce réseau a pour vocation de promouvoir, encourager et développer l'entrepreneuriat au féminin au Grand-Duché du Luxembourg.

En 2011, les Femmes Ambassadrices ont mis en œuvre un plan d'actions en 4 volets :

- sensibilisation à la création d'entreprise auprès de femmes à postes décisionnels,
- sensibilisation à la création d'entreprise auprès d'étudiantes par le biais de présentations dans les écoles/lycées,
- soutien aux femmes de plus de 45 ans, à la recherche d'un emploi, souhaitant devenir indépendantes, via une campagne de sensibilisation auprès de l'ADEM,
- soutien au recrutement d'apprentis par une coordination accrue avec les établissements scolaires.

Côté événementiel, 8 manifestations ont été organisées, dont :

- 2 conférences de presse (18 janvier et 10 octobre 2011),
- 1 projection de film, « L'âge de raison », suivie d'une table ronde intitulée « femmes d'affaires, affaires de femmes » (22 mars 2011),
- 1 déjeuner-débat (27 avril 2011) sur le thème du changement de carrière et de l'orientation professionnelle,
- 3 workshops et 1 table ronde sur le thème de la diversité hommes-femmes en entreprise (25 octobre 2011).

L'événement phare de l'année 2011 a été la journée dédiée à la mixité dans les entreprises, organisée par les Femmes Ambassadrices, en collaboration avec la FCE-VVB et les Femmes Leaders du Luxembourg, dans le cadre des Journées Création et Développement d'Entreprises 2011.

Au cours de cette journée, 3 workshops se sont tenus sur les thèmes suivants : « La pépinière d'entreprise et les différents soutiens à la création d'entreprise », « La responsabilité sociale des entreprises » et « L'accompagnement (mentorat-coaching) ».

La journée s'est clôturée par une table ronde intitulée « L'avenir de l'entrepreneuriat, vers une diversité homme-femme? » en présence de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse et de Madame Françoise Hetto-Gaasch, Ministre de l'Égalité des Chances, des Classes Moyennes et du Tourisme.

A noter que les deux tables rondes (22 mars et 25 octobre) ont connu un vif succès, ayant suscité l'intérêt de 300 personnes.

Enfin, le 15 novembre 2011, les Femmes Ambassadrices ont participé à la rencontre initiée par le Réseau Européen des Femmes Ambassadrices (« European Network of Mentors for Women Entrepreneurs »). A cette occasion, une des femmes Ambassadrices luxembourgeoise a pu apporter son témoignage, au cours d'une table ronde.

1,2,3 GO, LE PARCOURS INTERRÉGIONAL DE PLAN D'AFFAIRES



Créée en 2000 par la Chambre de Commerce, la FEDIL-Business Federation et Luxinnovation, Business Initiative a.s.b.l. a comme mission de stimuler la création d'entreprises innovantes en Grande Région. Business Initiative a.s.b.l. gère et anime le réseau interrégional 1,2,3 GO composé de 400 experts et entrepreneurs qui accompagnent gratuitement les porteurs de projets innovants dans le cadre du parcours de plans d'affaires 1,2,3 GO.

L'objectif principal du parcours 1,2,3 GO, organisé en éditions qui se déroulent entre septembre et juin de chaque année, consiste à aider les porteurs de projet à transformer leurs idées innovantes en un plan d'affaires convaincant par le biais de coaching gratuit offert aux porteurs de projets de création ou de diversification de PME.

1,2,3 GO

SEPTEMBRE 2011

Lors de la soirée de clôture de l'édition 2010/11 au Cercle de Wallonie à Seraing (Liège), deux projets luxembourgeois ont été primés.





Une des forces du réseau 1,2,3 GO est son caractère interrégional, permettant aux futurs créateurs de générer rapidement des contacts transfrontaliers et d'élargir leur business au-delà de leur région d'origine.

Dès l'acceptation de leur projet, les candidats sont mis en relation avec un ou plusieurs coachs du réseau - entrepreneurs, cadres ou dirigeants, issus de tous secteurs d'activité (finance, droit, comptabilité, biotechnologie...), afin de finaliser leurs plans d'affaires et bénéficier d'une évaluation par trois jurés indépendants en fin de parcours. Cette évaluation est basée sur une méthodologie développée par le cabinet de conseil McKinsey et permettant de récompenser les meilleurs plans d'affaires par des prix pouvant aller jusqu'à 12.000 euros.

La prospection de projets et la mise en relation entre porteurs de projets et coachs est assurée par les partenaires locaux d'1,2,3 GO. Au Luxembourg, Luxinnovation, l'agence nationale pour la promotion de l'innovation et la recherche, joue ce rôle de relais.

Lors de la soirée de clôture de l'édition 2010/11, organisée en septembre 2011 au Cercle de Wallonie à Seraing (Liège), deux projets luxembourgeois ont été primés. Sur les 186 projets déposés pour cette 11^{ème} édition, 86 projets innovants ont été intégrés au parcours, dont 23 provenant du Luxembourg.

Depuis sa création, 1,2,3 GO a contribué à la réalisation de près de 521 plans d'affaires dans la Grande-Région et à la création de plus de 240 start-ups. Ce sont plus de 1.000 emplois qui ont ainsi été durablement créés.

MERKUR

Le département CDE a été à l'origine de plusieurs contributions écrites publiées dans le Merkur, le magazine de la Chambre de Commerce, sur des thématiques relevant de son champ de compétence.

LES TRAVAUX RÉDACTIONNELS TOUCHANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LES PME

Dans le cadre de ses interventions dans la procédure législative, le département CDE a émis 11 avis en 2011, dont le projet de règlement grand-ducal N°3865 en collaboration avec le département AAJ (Avis et Affaires Juridiques) concernant le registre de commerce et des sociétés, la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, ainsi que le projet de règlement grand-ducal N°3878 en collaboration avec la LSC (Luxembourg School for Commerce) précisant les modalités des formations réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

CONSULTATIONS

Enfin, les représentants du département CDE ont participé à de nombreuses réunions de groupes d'experts, soit dans le cadre de la préparation des avis à rendre par la Chambre de Commerce, soit dans le cadre de consultations et coordinations internes ou externes.

DÉPARTEMENT ECONOMIQUE

Deuvrer en vue d'une économie compétitive, attractive et durable.

.....
2011

Le Département Economique de la Chambre de Commerce a pour mission principale d'observer, d'analyser et de commenter l'environnement socio-économique dans lequel évoluent les entreprises, ainsi que de contribuer à promouvoir un développement compétitif et durable de l'économie luxembourgeoise. Cette responsabilité se décline en quatre domaines d'activités principaux :

- *L'articulation des intérêts des opérateurs de l'économie luxembourgeoise ;*
- *La promotion d'un cadre propice au développement durable et compétitif de l'économie luxembourgeoise ;*
- *la promotion du Luxembourg comme centre international d'affaires et comme site d'implantation de premier choix ;*
- *L'assistance, le conseil et l'information aux entreprises et au grand public.*





ENQUÊTES ET ANALYSES

ENQUÊTES AFIN D'APPRÉCIER L'ENVIRONNEMENT CONJONCTUREL, NATIONAL ET INTERNATIONAL

ENQUÊTE EUROCHAMBRES (WWW.EUROCHAMBRES.EU)

L'association des Chambres de Commerce et d'Industrie européennes, Eurochambres, a procédé en 2011 à la 19^e édition de l'enquête annuelle sur la conjoncture européenne, l'EES2012.

Cette enquête est dirigée et réalisée au Luxembourg par la Chambre de Commerce (Département Economique) en collaboration avec TNS-ILRES, qui a effectué la collecte des données par téléphone auprès de 1.163 entreprises du secteur industriel et manufacturier ainsi que du secteur des services au cours des 2^e et 3^e semaines d'octobre 2011.

L'objectif de l'enquête est de connaître l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique des entreprises en 2011 par rapport à 2010. De plus, les dirigeants d'entreprise sont interrogés quant aux perspectives économiques pour l'année 2012. Au Grand-Duché, cette enquête est actuellement la seule à prendre en compte les prévisions de tous les secteurs d'activité de l'économie (hormis l'agriculture, la santé et l'administration publique). Sa qualité est satisfaisante dans la mesure où les résultats qui en découlent sont statistiquement significatifs et représentatifs. Les résultats de l'EES2012 relatifs au climat des affaires révèlent le pessimisme ambiant. Ces derniers ont en effet connu une détérioration dramatique qui engendre des résultats (pour 2011) et des prévisions (pour 2012) moroses. L'enquête 2012 se place dans le contexte de la crise économique et financière qui s'est transformée en une crise des dettes souveraines et de confiance dans le système financier international. Le moteur de croissance qu'est l'emploi s'essouffle et risque de caler en 2012. Quant aux investissements, les hésitations d'aujourd'hui freinent la croissance de demain.

Les résultats de l'enquête Eurochambres 2012 ont été publiés dans le Merkur 10/2011, sous forme de dossier intitulé « L'insouciance du Gouvernement face aux inquiétudes des chefs d'entreprises » et ont fait l'objet d'une présentation en conférence de presse.

EUROCHAMBRES 2012

1^{ER} DÉCEMBRE 2012

Les résultats de l'enquête Eurochambres 2012 ont fait l'objet d'une présentation devant la presse au cours de laquelle les inquiétudes des chefs d'entreprises ont été mises en évidence.



2011

THE WORLD COMPETITIVENESS YEARBOOK, INTERNATIONAL INSTITUTE FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT (IMD)

Depuis 1997, le Département Economique de la Chambre de Commerce établit, en collaboration avec l'International Institute for Management Development (IMD) de Lausanne, le chapitre dédié à l'économie luxembourgeoise dans le rapport mondial sur la compétitivité, intitulé « The World Competitiveness Yearbook (WCY) ».

On retrouve dans ce chapitre des statistiques internationales comparatives concernant notamment la compétitivité des pays et les appréciations des chefs d'entreprises sur les facteurs de compétitivité.

Le rapport WCY 2011 classe les 59 pays et régions qui participent à l'étude selon leur capacité à créer et à maintenir un environnement qui soutient, voire renforce, la compétitivité des entreprises.

L'enquête conduite en 2011, indique que le Luxembourg se place, comme lors de la précédente enquête, au 11^e rang du classement. La situation compétitive de l'économie luxembourgeoise n'a donc pas connu d'amélioration.

Dans le contexte de forte incertitude économique, en particulier en Europe, le Luxembourg n'est pas parvenu à rétablir son positionnement plus favorable des années 2007 et 2008 (4^e rang mondial).


De l'ensemble de ces résultats peuvent découler des conclusions quant aux actions à entreprendre pour corriger, le cas échéant, une situation perfectible compte tenu du contexte économique européen et mondial.

RAPPORT MONDIAL SUR LA COMPÉTITIVITÉ - WORLD ECONOMIC FORUM (WEF)

Le Rapport Mondial sur la Compétitivité (GCR – Global Competitiveness Report) demeure un instrument de référence particulièrement reconnu pour comparer la compétitivité et la croissance économique des pays de la communauté internationale.

Le Forum Economique Mondial (WEF - World Economic Forum) a publié pour la première fois ce rapport annuel en 1979. L'objectif de l'enquête auprès des chefs d'entreprise des pays participants est de fournir des informations clés permettant d'évaluer la compétitivité de chaque pays dans l'économie mondiale. Le questionnaire afférent circule dans 142 pays. Par conséquent, les résultats de l'enquête permettent d'établir des comparaisons particulièrement élaborées et fines à l'échelon mondial.





Selon l'édition 2011-2012 de cette enquête, dont la Chambre de Commerce est le coordonnateur au niveau national, 2011 est un mauvais cru pour le Grand-Duché de Luxembourg puisque ce dernier recule de trois places dans le classement international des économies les plus compétitives pour se placer à la 23^e position. Si l'édition de l'année dernière soulignait un piétinement du Grand-Duché en termes de compétitivité de son économie (progression de la 21^e à la 20^e position au niveau mondial), le présent rapport ne peut que décevoir quant à la perte de vitesse manifeste que le Luxembourg subit dans la compétition mondiale et en comparaison européenne. La dégradation cette année, de la 20^e à la 23^e place mondiale, est à mettre en perspective avec le contexte d'extrême incertitude et de crise de confiance qui prévaut.

ENQUÊTE DE CONJONCTURE DANS LE SECTEUR DU COMMERCE ET DES SERVICES (CHAMBRE DE COMMERCE - STATEC)

Fort de l'expérience positive de l'enquête annuelle d'Eurochambres et en complément de cette dernière, le Département Economique a mis en place depuis 2005, en collaboration avec le STATEC, une enquête de conjoncture conduite de manière trimestrielle dans le secteur du commerce et des services.

Les décideurs économiques et politiques nationaux ne disposaient jusqu'alors que d'un nombre limité d'indicateurs sur le secteur tertiaire, lequel a connu un fort développement au Grand-Duché ces dernières années. Afin de mieux apprécier l'évolution conjoncturelle des activités de ce secteur, la Chambre de Commerce et le STATEC ont pris conjointement l'initiative de lancer cette enquête de conjoncture qui s'ajoute à celles existantes dans l'industrie et la construction, ce qui permet une analyse complète de la situation économique actuelle et des perspectives à court et moyen termes. Le Département Economique de la Chambre de Commerce s'efforce, en lien avec l'équipe du STATEC, d'assurer une information de qualité en direction des participants à l'enquête de conjoncture en vue de maintenir leur mobilisation et leur engagement vis-à-vis de la démarche sous-jacente à l'enquête. Cela permet, cette année encore, d'obtenir des taux de réponse satisfaisants qui rendent les résultats significatifs et pertinents, permettant à l'enquête de conjoncture d'apporter une véritable valeur ajoutée.

JOURNÉES DE L'ÉCONOMIE 15-16 FÉVRIER 2011

Les Journées de l'Économie, forum économique transfrontalier, ont rassemblé près de 300 personnes à la Chambre de Commerce, parmi lesquelles des ministres, des chefs d'entreprises, des analystes et de nombreux acteurs économiques. L'objet de cette 6^{ème} édition des Journées de l'Économie, était de réfléchir à la compétitivité et à la croissance des entreprises en Grande Région.





ARTICLES, CONTRIBUTIONS DE FOND, COMMENTAIRES ET PRISES DE POSITION

Le Département Economique s'efforce d'articuler les intérêts des opérateurs économiques nationaux et élabore à cette fin, tout au long de l'année, des textes sur des sujets spécifiques en vue de lancer la réflexion, de contribuer au débat public ou de sensibiliser les citoyens sur des thématiques relatives à l'environnement socio-économique du pays.

L'actualité nationale a été riche en 2011, année qui voit se poursuivre la pire crise économique que le pays ait vécue depuis la Seconde Guerre mondiale. Dans un tel contexte, le Département Economique a contribué de manière positive au débat dans un souci d'éclaircissement des problématiques traitées ou mises en avant, à travers des contributions sous des formats différents : articles, interviews, publications de fonds, prises de position. Au travers de ces contributions, le Département Economique s'est employé à défendre un modèle de développement national pertinent et propice au développement durable des entreprises à l'échelle nationale, de la Grande Région et au niveau international. Les principes défendus sont ceux de diversification économique, de simplification administrative, de croissance endogène et qualitative, de promotion d'activités à haute valeur ajoutée, de modernisation intelligente du cadre légal et réglementaire et de défense de la soutenabilité des finances publiques. De la sorte, le Département Economique entend participer au débat public, en particulier dans cette période marquée par le ralentissement économique et l'incertitude, et ceci en vue d'alimenter et d'enrichir les politiques publiques pour les années à venir. Il faut ajouter que le Département Economique de la Chambre de Commerce a contribué à la réflexion politique et économique, en préparant des contributions en vue des discussions Tripartites qui ont eu lieu en 2011 - et qui n'ont malheureusement pas été couronnées de succès.

De manière générale, les documents élaborés par le Département Economique visent à présenter les différentes facettes et les structures de l'économie et de la société luxembourgeoise et permettent de les faire connaître au public national et étranger. De surcroît, ils sont de nature à intéresser des investisseurs potentiels.

La rédaction d'avis sur des projets de loi et des projets de règlements grand-ducaux constitue une activité importante de la Chambre de Commerce, en général, et du Département Economique en particulier. Dans le cadre de ses interventions dans la procédure législative, le Département Economique a émis, en 2011, près de cinquante avis, dont certains en collaboration avec le Département Avis et Affaires Juridiques et d'autres avec la Chambre des Métiers. Les thématiques abordées par ces avis sont variées et comprennent, entre autres, les finances publiques, la politique économique et sociale, la politique environnementale, l'écologie, la normalisation, la sécurité des biens et services, la politique de transports, ainsi que l'aménagement du territoire.

L'avis sans doute le plus important rédigé par le Département Economique est celui portant sur le projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat. L'avis du 15 novembre 2011 relatif à ce projet de loi pour l'exercice 2012 était intitulé «Un cocktail budgétaire explosif entre crise mondiale et insouciance luxembourgeoise».

Dans son analyse du projet de budget 2012 du Gouvernement, la Chambre de Commerce tire la sonnette d'alarme et se demande comment la coalition gouvernementale entend affronter les défis de la profonde crise économique mondiale persistante. La politique budgétaire menée par le Gouvernement, empreinte d'insouciance, remet aux calendes grecques le retour à l'équilibre budgétaire et laisse le pays sans marge de manœuvre au cas où la crise des pays de la zone euro perdurerait. L'équilibre budgétaire est pourtant exigé à travers les engagements luxembourgeois dans le cadre notamment du nouveau semestre européen. Selon la Chambre de Commerce, les dépenses courantes continuent à progresser à un rythme trop élevé par rapport à ce que permet la croissance économique à moyen terme et leur rythme de progression est également trop élevé par rapport à la moyenne européenne. La crise financière et économique et la crise des dettes souveraines menacent fortement le potentiel de croissance du Luxembourg à moyen et à long termes, avec des conséquences négatives sur le système de protection sociale. Les contraintes internationales qui frappent de plein fouet un pays ouvert vers l'extérieur comme le Luxembourg, sont renforcées par l'incapacité interne, luxembourgeoise, de freiner structurellement le rythme de progression des dépenses courantes ; une situation hautement dangereuse. Le fait de devoir s'endetter encore davantage au moment où tous les pays réduisent leur train de vie montre que le Luxembourg n'a pas pris la mesure des risques qui le menacent et préfère s'enfoncer dans le déficit plutôt que de se réformer. De plus, les perspectives de long terme relatives à la sécurité sociale luxembourgeoise laissent apparaître l'un des déséquilibres les plus inquiétants de l'ensemble de l'UE.

Il faut souligner que la refonte du site Internet de la Chambre de Commerce a permis d'accroître de manière significative la visibilité de l'action, notamment réglementaire, du Département Economique et, partant, de donner plus de lisibilité à ses analyses.

Il importe également de mettre en évidence les contributions du Département Economique aux publications du magazine Merkur, notamment sous la forme de dossiers thématiques (avis budgétaire, enquête Eurochambres) et d'éditoriaux. Ces publications sont un moyen de sensibiliser les acteurs professionnels et institutionnels, ainsi que le grand public, à l'actualité économique luxembourgeoise et à des thématiques aussi diverses que les études de compétitivité nationale, les enquêtes conjoncturelles, l'inflation, le commerce électronique ou transfrontalier, les réformes structurelles, les aménagements nécessaires du modèle national de développement économique, sans oublier les sujets relatifs à l'emploi et à la création d'activité ou encore les problématiques liées aux finances publiques. Par le biais de sa nouvelle rubrique « Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise », le Département Economique souhaite familiariser les lecteurs du Merkur à l'évolution des indicateurs macro- et microéconomiques, tout en mettant en évidence le point de vue des ressortissants de la Chambre de Commerce. La première partie de cette rubrique est consacrée aux principaux indicateurs macroéconomiques et aux prévisions qui s'y rattachent. L'évolution d'indicateurs conjoncturels, sur base mensuelle ou trimestrielle selon la disponibilité des données, est ensuite illustrée graphiquement dans une seconde partie. La troisième, et dernière partie, donne la parole à un chef d'entreprise qui présente son point de vue concernant l'environnement macroéconomique, en général, et son secteur d'activité, en particulier.

S'agissant de la recherche et de l'innovation, facteurs déterminants pour le développement de l'économie, le Département Economique a poursuivi en 2011 ses efforts en direction des entreprises afin de sensibiliser ses ressortissants. Dans ce contexte, il collabore étroitement avec les services de Luxinnovation, du FNR ainsi qu'avec l'Université du Luxembourg et les principaux centres de recherche au niveau national.

En 2011, le Département Economique a également voulu renforcer sa communication sur les travaux et les dossiers pour lesquels il s'engage particulièrement. Il s'est ainsi attaché à communiquer le

BUDGET 2012 15 NOVEMBRE 2011

Dans le cadre d'une conférence de presse, Pierre Gramagna, directeur général de la Chambre de Commerce et Carlo Thelen, chef économiste présentent l'Avis sur le Budget de l'Etat 2012 intitulé : « Un cocktail explosif entre crise mondiale et insouciance luxembourgeoise » entourés de Christel Chatelain, Marc Wagener et François-Xavier Borsi du département économique et de Patrick Ernzer du Service Communication.



WIRTSCHAFTS-
KONFERENZ 2011

8 JUIN 2011

La 9^{ème} conférence du cycle Wirtschaftskonferenz était placée sous le thème du développement durable fondé sur les énergies renouvelables et a rassemblé quelque 200 participants.



mieux possible sur ses activités, que ce soit par l'organisation de conférences de presse, mais aussi par la voie de communiqués de presse, par la participation à des interviews et par l'organisation de conférences réunissant des panels très divers et internationaux d'acteurs économiques, politiques et de la société civile (Journées de l'Economie, Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz co-organisée notamment avec l'Ambassade de la République fédérale d'Allemagne au Grand-Duché, etc.).

DES ÉTUDES DE FOND PAR LE BIAIS DE LA REVUE «ACTUALITÉ & TENDANCES»

En 2011, quatre éditions du bulletin économique de la Chambre de Commerce de la série « Actualité & tendances » (A&T) ont été publiées.

- Dans son 8^e bulletin économique « Actualité & Tendances », paru en janvier 2011 et consacré à la s.à.r.l. simplifiée, la Chambre de Commerce réfléchit à la manière de dynamiser la création d'entreprises au Luxembourg et propose l'introduction d'un nouveau type de société, la société à responsabilité limitée simplifiée. Cette nouvelle forme de société est un grand pas en avant en matière de simplification administrative et constitue un instrument apte à soutenir efficacement la croissance économique du pays.
- Le 9^e numéro de la publication, paru en février 2011 et intitulé « *Comment faire de la recherche, de l'innovation et de leur valorisation, un vecteur essentiel pour la compétitivité du Luxembourg ? Enquête, état des lieux et propositions* », était consacré à l'enjeu de la valorisation de la recherche et de l'innovation au Grand-Duché. Il a notamment été recommandé dans cette édition d'inciter les PME et les entreprises de services à exploiter tout leur potentiel en matière d'activités de recherche/développement/innovation (RDI), de réaliser des synergies au moyen de regroupements d'entreprises au sein de grappes ou de clusters (régionaux, nationaux ou internationaux), ou encore d'augmenter la participation des entreprises luxembourgeoises aux programmes de recherche européens.
- L'A&T n°10, publié au mois de juin 2011, était, quant à lui, dédié au *développement durable* du Grand-Duché de Luxembourg. Le Luxembourg est, en effet, confronté à de multiples défis qui peuvent être résumés comme suit : le pays fait apparaître des tendances économiques, sociales et écologiques qui ne sont guère soutenables à long terme, qui s'opposent à son développement durable et qui menacent les équilibres socio-économiques et écologiques futurs. Le développement durable est un triptyque dont les trois composantes - l'économie, l'écologie et le social - se situent sur un pied d'égalité. Un développement durable doit répondre aux besoins des générations actuelles sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Or, ceci présuppose la pérennisation d'une économie compétitive, qui rende possible le financement d'un Etat social généreux et une cohésion sociale élevée, tout en dégagant les moyens d'action nécessaires afin de répondre, notamment, aux enjeux environnementaux considérables et pour doter le pays des infrastructures nécessaires à son développement durable.
- L'A&T n°11, paru au mois d'octobre 2011 était intitulé « *Nos exportations selon la destination* :



tendances et opportunités ». Cette édition du bulletin économique de la Chambre de Commerce, élaborée pour la première fois en étroite collaboration avec le STATEC, est consacrée à l'analyse des destinations des exportations de biens et services du Luxembourg. Cette analyse comporte deux volets. Une première partie, réalisée par le STATEC, est basée sur une analyse des données statistiques collectées auprès des entreprises exportatrices par le STATEC sur la période allant de 2002 à 2010. Son objectif est de dégager les grandes évolutions en matière de destinations des exportations luxembourgeoises sur une période marquée par deux crises économiques majeures. La deuxième partie est basée sur la dernière enquête « commerce extérieur » effectuée au cours du 1^{er} semestre 2011 par la Chambre de Commerce auprès des entreprises exportatrices, afin de connaître leurs relations commerciales actuelles avec l'étranger et leurs principaux marchés pour les années 2012 et 2013. Tant dans le domaine des biens que dans celui des services, des entreprises résidentes ont osé se lancer dans la « grande exportation » et ont pu saisir les opportunités qui se sont présentées sur les marchés émergents. D'autres opportunités sont sans doute à saisir par les entreprises luxembourgeoises.

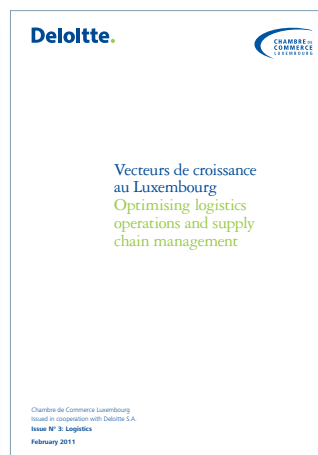
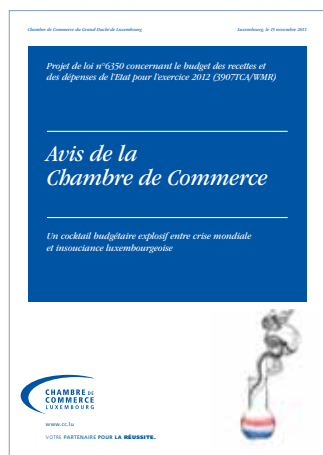
LA PROMOTION DU LUXEMBOURG COMME CENTRE INTERNATIONAL D'AFFAIRES ET SITE D'IMPLANTATION DE PREMIER CHOIX

Durant l'année 2011, il a été question pour le Département Economique de poursuivre, et de diversifier, les efforts de promotion du Grand-Duché, que ce soit par le biais d'outils de support interactifs s'adressant aux personnes désireuses de s'implanter au Luxembourg, mais aussi en mettant à jour, et en renforçant, le contenu de certaines publications récurrentes.

Le Département Economique procède également chaque année à l'actualisation de documents destinés au grand public et notamment aux nouveaux arrivants dans le pays.

L'année 2009 avait vu la mise en place d'un partenariat entre le Département Economique de la Chambre de Commerce et l'un des acteurs majeurs luxembourgeois de la consultance en vue de publier, de manière régulière, une série de contributions baptisées « Vecteurs de croissance » et dédiées à des sujets économiques spécifiques et ayant un intérêt pour le développement national.

En 2011, un numéro dédié au secteur de la logistique a été publié.



ACTION DE VEILLE COMPÉTITIVE ET RÉGLEMENTAIRE

Afin de disposer en permanence d'un argumentaire performant et actualisé, le Département Economique a mis en place une cellule de veille compétitive, dont la mission principale consiste à rassembler toute une batterie de données micro- ou macro-économiques, conjoncturelles et structurelles du Luxembourg, qui peuvent être comparées à celles disponibles pour l'étranger.

De même, complémentirement à ses contributions en termes d'avis juridiques et économiques, le Département rassemble et compile nombre d'informations et de données relatives aux réformes communautaires et internationales et aux enjeux que ces dernières portent quant à leur incidence au niveau du Grand-Duché. Il s'agit notamment d'identifier et de répertorier les changements économiques et institutionnels à l'œuvre, en particulier à l'échelle européenne, et de solliciter l'attention des acteurs institutionnels nationaux sur l'importance de ces changements pour le Luxembourg. A cet égard sont mis en œuvre des efforts particuliers dans le suivi de l'actualité au sein de la Grande Région, avec une veille systématique concernant les actions en Belgique, en Allemagne et en France.

INFORMATIONS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET STATISTIQUES

Le Département Economique s'emploie également à répondre aux demandes de renseignements et d'informations des entreprises, des pouvoirs publics, de la presse, des particuliers et des étudiants. La plupart des questions soulevées se rapportent à l'environnement économique et social du Luxembourg, aux différents secteurs de l'économie et aux statistiques disponibles dans ces domaines. Sur l'année 2011, le Département Economique a effectué environ 150 consultations par écrit ou envoyé des documents suite à des appels téléphoniques ou à des demandes écrites.

Pour remplir sa mission d'information et de documentation, le Département Economique dispose de nombreux documents, d'ouvrages de référence, d'études, de mémoires, de rapports annuels, de statistiques et de périodiques, principalement dans les domaines économique, social, environnemental et politique. Tous ces documents sont réactualisés de manière permanente afin de garantir et de communiquer une information de qualité.

Afin de faciliter l'accès à l'information et aux connaissances économiques utiles relatives aux problématiques auxquelles le Grand-Duché et les ressortissants de la Chambre de Commerce doivent faire face, le Département Economique alimente la partie dédiée à l'économie du site Internet de la Chambre de Commerce. Se trouvent sur ce site de nombreux liens vers les analyses, études et enquêtes réalisées par le Département Economique ou auxquelles se réfère ce dernier pour nourrir ses propres contributions.





SOUTIEN ET SUIVI DES INITIATIVES ET TRAVAUX DE LA SOCIÉTÉ LUXEMBOURGEOISE DE L'ÉVALUATION ET DE LA PROSPECTIVE (SOLEP)

Parmi les projets phares accompagnés par le Département Economique en 2011 figure la création du label « Sécher a Gesond mat System ». Dans un souci d'aider les entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail, l'Association d'Assurance Accident (AAA) a créé, ensemble avec ses partenaires et notamment la Chambre de Commerce, un label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail, dénommé « Sécher a Gesond mat System ». Avec ce label, l'AAA et ses partenaires souhaitent encourager les efforts particuliers des employeurs en matière de prévention des risques, tout en minimisant le volet administratif.

Le Département Economique siège, par ailleurs, au *Comité de pilotage de l'action « SuperDrecksKësch fir Betriber »* et, de ce fait, promeut activement une gestion écologique des déchets des entreprises.

Le Département Economique représente également la Chambre de Commerce au sein du *Conseil de Gérance de l'Agence pour la normalisation et l'économie de la connaissance (ANEC)* et s'investit donc activement dans la promotion de la normalisation au Luxembourg.

La *SoLEP* est une a.s.b.l. née du besoin du Grand-Duché de ne plus « piloter à vue » et de se doter de nouveaux outils de compréhension du monde de demain et des opportunités de développement qui pouvaient s'offrir à une petite économie très ouverte comme la sienne. Elle vise, entre autres, à faciliter la conduite d'un exercice de prospective qui permettrait, le cas échéant, aux décideurs publics de disposer de scénarios d'évolution et d'actions concrètes à caractère souhaitable et/ou vraisemblable et, partant, d'élargir les outils d'aide à la décision publique en vue de réformes structurelles pertinentes pour le développement durable du Grand-Duché, et ce dans le cadre de la Grande Région.

En participant à des groupes de travail regroupant des professionnels de tous horizons, ainsi que des chercheurs de toutes les disciplines, les membres du Département Economique engagent la Chambre de Commerce dans des actions concrètes et de réflexion de nature à valoriser les capacités compétitives et d'attractivité du Grand-Duché.

Devant le blocage de la situation économique et sociale, le conseil d'administration de l'UEL a lancé, en 2011, un projet, appelé « *Our vision for Luxembourg* », visant à préparer l'avenir et auquel sont associés les fédérations et associations professionnelles ainsi que les entrepreneurs et chefs d'entreprise. Le Département Economique de la Chambre de Commerce a participé activement aux travaux préparatoires de ce projet.

Le Département Economique a pris part aux démarches en vue de la création de la *commission ad hoc « formation dans prix »* dans le cadre du Conseil de la consommation qui accompagne les travaux de nouvel Observatoire de la formation des prix (OFP). Cette cellule est notamment chargée de l'analyse de la formation des prix. Elle discutera les analyses et les rapports de OFP et pourra émettre des avis. Le Département Economique représente la Chambre de Commerce au sein du groupe patronal de cette nouvelle institution tripartite paritaire.

SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC AUX CONCEPTS ÉCONOMIQUES

Une véritable montée en puissance des interventions économiques dans le cadre de la Relation École-Entreprise (REE, en collaboration avec la LSC) a eu lieu en 2011 et les collaborateurs du Département Économique sont intervenus à plusieurs reprises dans les lycées.

Dans le contexte de la REE, la Chambre de Commerce et la LSC entendent notamment présenter aux élèves du cycle supérieur les faits saillants de l'économie luxembourgeoise. L'objectif poursuivi par ces interventions est double : il s'agit non seulement de les sensibiliser aux concepts économiques de base et au fonctionnement général de l'économie, mais également d'illustrer, à travers des exemples et des discussions, des concepts théoriques introduits dans le cadre des programmes scolaires (sur demande et après concertation avec le corps professoral).

Les collaborateurs du Département Économique sont également intervenus dans le cadre de *cours du soir*, intitulés « Appréhender l'économie luxembourgeoise et ses spécificités », organisés pour la première fois en 2011 par la LSC. L'objectif de cette nouvelle formation est de présenter aux nouveaux arrivants sur le territoire les particularités du Luxembourg, en général, et de son économie, en particulier.

En 2011, les membres du Département Économique ont également poursuivis leurs interventions dans le cadre des *cours à l'intention des délégués du personnel* organisés par l'École Supérieure du Travail. Deux modules ont ainsi été présentés en 2011 : « Introduction à l'économie luxembourgeoise » et « Initiation à la fiscalité des entreprises ».

Enfin, des démarches en vue du lancement en 2012 du *blog du chef économiste*, Carlo Thelen, ont été entreprises. Les analyses, réflexions et informations présentées sur cette nouvelle plateforme n'ont pas vocation à s'adresser exclusivement à un public d'experts, mais bien à toute personne s'intéressant aux grandes questions économiques de notre époque. La décision de lancer un blog économique a également été animée par la volonté de disposer d'une plateforme d'interaction et de dialogue avec le public.

2011



LYCÉE DE GARÇONS
À ESCH

8 JUILLET 2011

En 2011, dans le cadre de la relation École-Entreprise, des présentations économiques ont eu lieu à plusieurs reprises dans les écoles.



DÉPARTEMENT INTERNATIONAL

Promouvoir le développement des entreprises luxembourgeoises à l'étranger.

La mission principale du département International de la Chambre de Commerce est de promouvoir les activités d'internationalisation des entreprises et de les assister en vue du développement des exportations et des importations de leurs biens et services. Dans ce contexte, ses activités sont très vastes et multiples et s'expriment au travers d'actions concrètes en faveur des entreprises implantées au Grand-Duché, qu'il s'agisse de petites entreprises ou de grandes multinationales, notamment :

- aider les entreprises à accéder aux marchés étrangers et à promouvoir leurs biens et services sur ces marchés ;*
- promouvoir en général les relations économiques et commerciales, tant au niveau international qu'au niveau régional ;*
- faciliter les procédures lors de l'exportation ou de l'importation de produits ;*
- faciliter l'accès à des informations concernant les biens et services étrangers et le commerce extérieur ;*
- assister et conseiller les entreprises en matière communautaire.*

Les activités du département International sont organisées de façon à ce que les entreprises luxembourgeoises intéressées de tous les secteurs et de toute taille trouvent une offre complète et variée de services sur mesure en matière d'internationalisation et d'exportation. Font également partie du département International, l'Enterprise Europe Network Luxembourg et le secrétariat de l'Office du Ducroire.

.....
2011

istics



L'année 2011 a été caractérisée par l'organisation de 7 missions économiques, de 2 visites d'Etat et de 8 missions financières organisées par Luxembourg for Finance, la participation à 7 stands collectifs, l'organisation de 7 visites accompagnées, l'accueil de plusieurs délégations étrangères, une vaste offre de services de conseil et d'information aux entreprises et l'organisation de multiples séminaires, conférences et journées d'opportunités d'affaires, le tout dans l'intérêt de l'internationalisation des entreprises luxembourgeoises.



Le département International travaille en étroite collaboration avec les autorités gouvernementales, et en particulier avec le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, le ministère des Finances et le ministère des Affaires étrangères.



Le réseau commercial et diplomatique luxembourgeois, les représentants commerciaux belges, ainsi que le réseau international des partenaires de la Chambre de Commerce, soutiennent le processus d'internationalisation des entreprises luxembourgeoises. De plus, la Chambre de Commerce est un membre fondateur des agences Luxembourg for Finance et Luxembourg for Business.



MISSIONS ÉCONOMIQUES

En 2011, plus de 260 participants issus de 180 entreprises ont participé aux missions économiques que la Chambre de Commerce a organisées seule ou en coopération étroite avec les autorités gouvernementales.

En janvier 2011, une délégation d'entreprises luxembourgeoises présidée par le Ministre de l'Economie et du Commerce Extérieur, Monsieur Jeannot Krecké, a effectué une mission économique en Algérie. Le volet économique de cette mission a été organisé par le Département International de la Chambre de Commerce et l'Agence « Luxembourg for Business », avec l'objectif de renforcer les activités de promotion des exportations dans les économies dynamiques en Algérie. 13 sociétés luxembourgeoises de différents secteurs, ont profité de contacts sur mesure.

Du 30 mai au 1^{er} juin 2011, dans le cadre de la visite officielle de S.A.R. le Grand-Duc Henri en Norvège la Chambre de Commerce a organisé, en étroite collaboration avec « Luxembourg for Business » et « Luxembourg for Finance », une mission économique et financière en Norvège. Un séminaire économique et financier tenu à Oslo a permis de promouvoir le Luxembourg et de renforcer les liens économiques et commerciaux avec la Norvège. Parallèlement au séminaire, des rendez-vous B2B personnalisés entre les entreprises luxembourgeoises et norvégiennes ont été organisés en fonction des profils des entreprises participantes. 33 entreprises luxembourgeoises ont profité de ce service. Ces rencontres ont été jugées très prometteuses et encourageantes pour une possible future coopération.

Du 7 au 10 novembre 2011, sur invitation du Président de la République socialiste du Vietnam, Truong Tan Sang, son Altesse Royale le Grand-Duc Henri a effectué une visite d'Etat au Vietnam. Parallèlement à la visite d'Etat, une mission économique a été organisée par la Chambre de Commerce dans le but de renforcer les relations bilatérales entre le Grand-Duché de Luxembourg et le Vietnam. 25 hommes d'affaires représentant 18 entreprises luxembourgeoises ont ainsi participé à un programme qui comprenait notamment des rendez-vous individuels entre entreprises luxembourgeoises et vietnamiennes, des visites à connotation économique, des réceptions de networking ainsi qu'un séminaire économique et financier.

La Chambre de Commerce a également organisé, en collaboration avec les agences « Luxembourg for Business » et « Luxembourg for Finance », des missions économiques à Jilin et Changchun en Chine avec une délégation de 5 entreprises, à Chongqing et Shanghai en Chine avec 32 entreprises, au Japon et en Corée du Sud avec une délégation de 8 entreprises, dans la Région du Golfe avec 28 entreprises, et en Turquie avec une délégation de 37 sociétés.

Pour toutes les missions économiques, la Chambre de Commerce met un accent très fort sur les matchmakings et le développement des relations entre les sociétés luxembourgeoises et les sociétés locales et aménage systématiquement des rendez-vous d'affaires personnalisés pour chaque société participante.

MISSIONS ET VISITES OFFICIELLES

ACTION	DATE	PARTICIPANTS
Mission officielle en Algérie	9-11 janvier	13 sociétés / 16 participants
Mission officielle en Turquie	20-24 mars	37 sociétés / 50 participants
Mission officielle au Japon et en Corée du Sud	16-19 mai	8 sociétés / 8 participants
Visite d'Etat en Norvège	30 mai-1 juin	33 sociétés / 51 participants
Mission économique « Grande Région » en Autriche et en Slovénie	27-30 juin	1 société luxembourgeoise / 1 participant luxembourgeois
Mission économique en Chine (Jilin / Changchun)	5-9 septembre	5 sociétés / 7 participants
Mission économique Belgique-Luxembourg en Russie (Nizhny Novgorod)	4-8 octobre	5 sociétés / 7 participants
Mission économique en Chine (Chongqing/Shanghai)	17-21 octobre	32 sociétés / 49 participants
Visite d'Etat au Vietnam	7-10 novembre	18 sociétés / 25 participants
Mission officielle dans la Région du Golfe	20-24 novembre	28 sociétés / 46 participants

VIETNAM

7-10 NOVEMBRE 2011

Séminaire économique et financier organisé à l'occasion de la Visite d'Etat au Vietnam.



CHINE

5-9 SEPTEMBRE 2011

Délégation Luxembourgeoise à Jilin, Chine.



UAE

20-24 NOVEMBRE 2011

Signature d'un "Memorandum of Understanding" avec la Chambre de Commerce de Ras Al Kahaimah lors de la mission officielle aux Emirats Arabes Unis et au Qatar.





ACCUEIL DE DÉLÉGATIONS ÉTRANGÈRES, SÉMINAIRES ET JOURNÉES D'OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES

La Chambre de Commerce a accueilli 8 délégations étrangères dans le cadre de sa mission de promotion du site d'implantation luxembourgeois et d'information sur le marché grand-ducal.

Les délégations accueillies à la Chambre de Commerce venaient des pays suivants : Togo, Sri Lanka, Portugal, Chine, Tadjikistan, Russie, Koweït et les Açores.

Au cours des activités afférentes, le département International a donné un aperçu de l'économie luxembourgeoise et a donné des informations sur les opportunités d'affaires avec les sociétés luxembourgeoises. Des contacts individuels, arrangés au préalable avec des entreprises luxembourgeoises, apportent une valeur ajoutée élevée aux participants.

Plusieurs séminaires pays, organisés par le Département International, ont réuni 438 sociétés luxembourgeoises intéressées par l'Arabie Saoudite, l'Afrique du Sud, le Chili, les Pays Arabes et le Bangladesh.

Au total, 58 journées d'opportunités d'affaires (JOA) ont été organisées en 2011 par le département International. Chaque journée, axée sur un ou plusieurs pays, a permis aux entreprises participantes d'obtenir, par le biais de rendez-vous individuels, des informations concrètes sur le marché ciblé. Ces journées ont été réalisées en collaboration avec les attachés économiques et commerciaux belges et 360 rendez-vous individuels ont permis à 233 entreprises d'obtenir des informations précises.

DÉLÉGATION DU PORTUGAL

28 AVRIL 2011

Plusieurs séminaires pays, organisés par le Département International, ont réuni au total 438 sociétés dont « Innovating Portugal » qui a été suivi par un événement de matchmaking.





STANDS COLLECTIFS

Dans le but de promouvoir les entreprises luxembourgeoises à l'étranger et promouvoir le Luxembourg en tant que terre d'exportation, la Chambre de Commerce a mis en place 7 stands collectifs nationaux, en régie propre ou en collaboration avec le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur ou le ministère des Classes moyennes, à l'occasion des salons professionnels suivants :

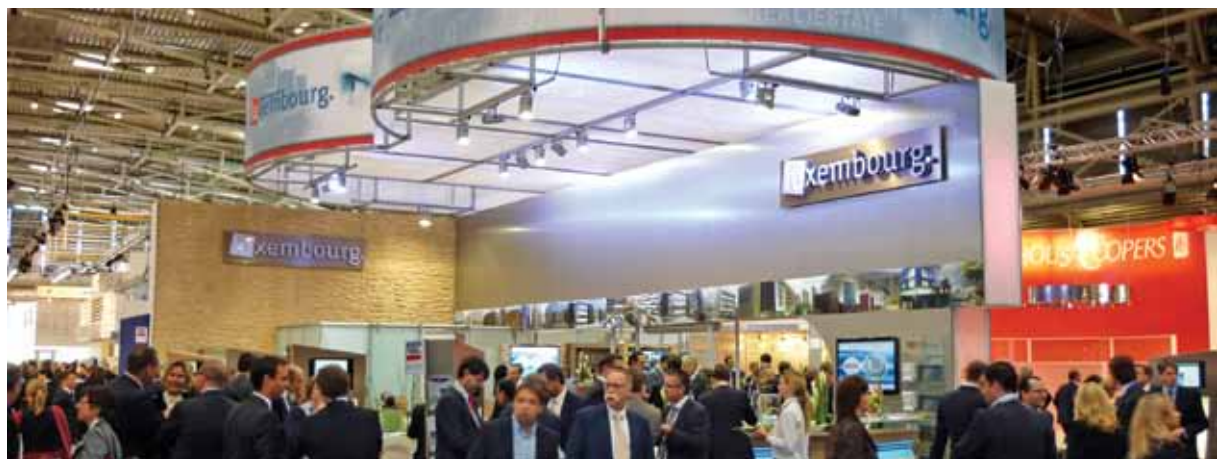
- le salon «Contact», salon spécialisé dans services aux PME et PMI de la Grande Région, s'est déroulée à Luxexpo au Luxembourg du 10 au 11 février 2011 et a réuni 19 exposants ;
- le salon «Horecatel», salon spécialisé dans les secteurs de l'Horeca, des collectivités et des métiers de la bouche, dont la 45^{ème} édition s'est déroulée à Marche-en-Famenne (B) du 13 au 17 mars 2011, a rassemblé 10 exposants ;
- le salon «MIPIM», Marché International des Professionnels de l'Immobilier à Cannes (F), a accueilli du 8 au 11 mars 2011 et pour la 6^{ème} fois un pavillon national avec 12 exposants ;
- le salon «Project Lebanon» a eu lieu du 31 mai au 3 juin 2011 à Beyrouth au Liban avec la participation de 5 entreprises ;
- le Monaco Yacht Show s'est tenu du 21 au 25 septembre 2011 à Monaco et a réuni 10 exposants ;
- le salon Expo Real, salon professionnel de l'Immobilier à Munich (D), du 4 au 6 octobre 2011 a réuni 11 exposants ;
- le «Big 5 Show», salon pour le secteur de la construction, a eu lieu du 21 au 24 novembre 2011 à Dubaï et a rassemblé 7 exposants.

Au total, 74 entreprises luxembourgeoises ont participé aux différents stands collectifs mis en place par la Chambre de Commerce et ont ainsi pu promouvoir leurs produits et services au niveau international.

EXPO REAL

4 - 6 OCTOBRE 2011

Le salon Expo Real, salon professionnel de l'Immobilier à Munich (D), a réuni 11 exposants.





LES ACTIONS EN MATIÈRE DE CERTIFICATION ET DE LABELLISATION



Dans le cadre des actions de promotion des produits nationaux sur les marchés étrangers, la Chambre de Commerce a accordé 21 labels « Luxembourg » et « Made in Luxembourg » en 2011.

Ces labels, créés en 1984 sur initiative du ministère des Affaires étrangères, de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers, servent à identifier les produits et services luxembourgeois et à souligner leur origine luxembourgeoise. Il permet, d'une part, de mieux faire connaître nos produits de qualité à l'étranger et, d'autre part, d'informer le consommateur luxembourgeois sur les produits indigènes.



LES AUTRES ACTIVITÉS DU DÉPARTEMENT INTERNATIONAL

L' « EXPORT AWARD »

Le département International de la Chambre de Commerce et l'Office du Dueroire (ODL), en partenariat avec les agences « Luxembourg for Business (LFB) » et « Luxembourg for Finance (LFF) », ont lancé en 2011 un prix, l'« Export Award », pour récompenser des PME luxembourgeoises de tous les secteurs économiques qui se sont démarquées par leurs initiatives et résultats en matière d'internationalisation de leurs activités.

Il s'agit ainsi d'honorer les PME qui, grâce à leurs efforts d'internationalisation, ont fait du commerce extérieur l'élément le plus dynamique et compétitif de l'économie luxembourgeoise. Ce prix se place dans le contexte des actions que la Chambre de Commerce mène en matière de sa politique de soutien aux PME, et sera décerné tous les deux ans. Il a ainsi été remis pour la première fois le 2 décembre 2011 à l'occasion du 50^e anniversaire de l'ODL, des mains du ministre des Finances,

M. Luc Frieden, et du ministre de l'Économie et du Commerce extérieur, M. Jeannot Krecké. Quatre entreprises ont été distinguées : une société spécialisée dans les anneaux de levage articulés a remporté le premier prix d'une valeur de 15.000€. Un deuxième prix de 10.000€ a été attribué à une entreprise leader au Benelux et en Allemagne dans la conception et la fabrication de fours pour boulangeries et pâtisseries, et un troisième prix a été remis à deux entreprises arrivées ex-aequo, une spécialisée dans l'équipement pour la sécurité des travaux en hauteur et une active en logistique e-commerce et réexpédition de courriers et colis. Chacune d'entre elles s'est vue décerner un prix d'un montant de 5.000€.

EXPORT AWARD

5 DÉCEMBRE 2011

Lancement du nouveau prix pour récompenser des PME luxembourgeoises qui se sont démarquées par leurs initiatives et résultats en matière d'internationalisation de leurs activités : Quatre entreprises ont reçu l'Export Award 2011.



SÉMINAIRE ÉCONOMIQUE ET FINANCIER BELGO-LUXEMBOURGEOIS & MATCHMAKING

Le 7 décembre 2011, la Chambre de Commerce a organisé, en collaboration avec Luxembourg for Finance, l'Agence Wallonne à l'Exportation et aux Investissements (AWEX), Flanders Invest & Trade (FIT) et Bruxelles Export, un séminaire économique et financier à Bruxelles, suivi d'une séance de matchmaking.

Suite au grand succès qu'a connu l'événement « Doing Business in the Benelux : Conference and Matchmaking », organisé en 2010 à Bruxelles, la Chambre de Commerce a souhaité reconduire l'expérience en 2011. Compte tenu de l'importance et de la diversité des liens reliant la Belgique et le Luxembourg, cet événement constitue dorénavant un rendez-vous annuel permettant à la communauté des affaires belgo-luxembourgeoise de bénéficier d'un échange régulier ainsi que des opportunités de networking. L'événement, qui a eu lieu à la Maison du Luxembourg à Bruxelles, a réuni 120 participants au séminaire et 75 entreprises dont 30 luxembourgeoises lors du matchmaking.



LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE EUROPE NETWORK- LUXEMBOURG



L'Europe à la portée de votre entreprise.

➤ CONFÉRENCES ET SÉMINAIRES

Dans la continuité de ses actions entreprises à l'intention des PME et des PMI luxembourgeoises, l'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a organisé 4 conférences au cours de l'exercice 2011 qui ont permis de rassembler au total 706 PME et PMI luxembourgeoises.

ACTION	DATE	PARTICIPANTS
Conférence « Entrepreneurs, attention aux arnaques ! Informations et Actions préventives »	14 mars	127
Conférence « La protection des données personnelles : défis, enjeux & limites. La responsabilité des entreprises face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication »	25 mai	155
Conférence de lancement de la Semaine européenne des PME	7 octobre	166
Conférence « Les délais de paiement »	25 octobre	258

➤ VISITES ACCOMPAGNÉES AUX FOIRES INTERNATIONALES

En 2011, l'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a organisé 8 visites accompagnées. Au total, 80 entrepreneurs ont participé à ces visites lors desquelles les entreprises ont eu la possibilité de visiter une foire internationale et ainsi de découvrir de nouveaux produits, des fournisseurs ou des clients potentiels.

FOIRE	DATE	PARTICIPANTS
Foire	Date	Participants
CeBIT (D)	1 – 5 mars	29
Hannover Messe (D)	4 – 6 avril	6
Transport Logistic (D)	11 mai	17
Sistep-Midest/MIMA (Maroc)	17 – 20 mai	8
Consense (D)	29 – 30 juin	6
Fakuma (D)	19 – 20 octobre	5
Pollutec (Maroc)	26 – 28 octobre	6
Meet'in Liège	29 novembre	3

➤ ASSISTANCE ET CONSEIL EN MATIÈRE COMMUNAUTAIRE

Le traitement des demandes des entreprises luxembourgeoises et du réseau Enterprise Europe Network ayant trait aux différents thèmes communautaires tels que la législation européenne, les marchés publics, la coopération internationale, etc. est une action primordiale de l'Enterprise Europe Network Luxembourg. Ainsi, l'Enterprise Europe Network Luxembourg a traité 558 demandes au cours de l'exercice 2011 et a offert une assistance personnalisée pour l'exécution des formalités et procédures, telles sur la création d'entreprise à l'étranger, la libre circulation des marchandises, le détachement de personnel, le marquage CE, etc. Un service qui constitue une réelle valeur ajoutée aux entreprises.

➤ CONSULTATIONS PUBLIQUES

En fin d'année 2010, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a lancé une offre de service portant sur les consultations publiques publiées par la Commission européenne. Régulièrement et en fonction des sujets des consultations publiques, l'Enterprise Europe Network Luxembourg se propose d'être l'intermédiaire entre les sociétés luxembourgeoises et la Commission européenne en les invitant à répondre à ces enquêtes. Ainsi en 2011, l'Enterprise Europe Network Luxembourg a participé à 8 consultations publiques et a permis à 70 sociétés luxembourgeoises de s'exprimer sur diverses thématiques européennes : l'instrument financier européen pour succéder au projet LIFE+ (période 2014-2020) ; l'évaluation sur le fonctionnement du marché intérieur pour les entreprises en Europe ; l'identification, l'authentification et la signature électronique sur le marché unique européen du numérique ; l'évaluation du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation (CIP) ; l'Acte pour le marché unique ; l'évaluation de l'impact du programme d'aide au respect de l'environnement visant les PME (ECAP) ; l'internationalisation des PME au-delà des frontières du marché intérieur ; l'évaluation de la directive 89/105/CEE portant sur la transparence des mesures régissant la fixation des prix des médicaments à usage humain et leur inclusion dans le champ d'application des systèmes d'assurance-maladie.

➤ SALONS DE COOPÉRATION INTERNATIONALE / CONCEPT B2FAIR



La promotion et la mise en place de plates-formes de rencontres b2b favorisant le rapprochement des petites et moyennes entreprises à travers l'organisation de rendez-vous d'affaires soigneusement organisés au préalable est une autre activité phare de l'Enterprise Europe Network. Le concept *b2fair* est une méthode simple pour maximiser la participation des petites et moyennes entreprises aux foires internationales.

Dans ce cadre, une dizaine d'événements de matchmaking *b2fair* ont été activement promus auprès du tissu entrepreneurial luxembourgeois. L'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a également organisé et coordonné 6 événements *b2fair*.

EVÈNEMENTS B2FAIR ORGANISÉS PAR L'ENTREPRISE EUROPE NETWORK LUXEMBOURG		
EVÈNEMENT B2FAIR	DATES	PARTICIPANTS
Forum de l'Entreprise Rencontres b2fair à Eurochambres -	10-11 février	164 entreprises / 219 participants
East Invest - Conférence de Lancement	31 mars - 1 ^{er} avril	75 organisations partenaires
b2fair à la Hannover Messe	4-8 avril	381 entreprises / 518 participants
Rencontres b2fair Sistep-Midest/MIMA	17-20 mai	135 entreprises / 179 participants
Rencontres b2fair à « Business meets Research » (matchmaking organisé pour le compte de Luxinnovation)	26 mai	102 entreprises / 123 participants
Rencontres b2fair à MIDEST	15-18 novembre	134 entreprises / 187 participants


Pour la septième année consécutive, l'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a mis en place une bourse de coopération sur le plus grand salon européen et mondial de l'industrie : la Hannover Messe.

HANNOVER MESSE

4-8 AVRIL 2011

Pour la septième année consécutive, l'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a mis en place une bourse de coopération sur le plus grand salon européen et mondial de l'industrie : la Hannover Messe.





Cet événement a permis de rassembler 381 entreprises participantes et 518 chefs d'entreprises venus de 43 pays différents. Au total, plus de 2.600 contacts d'affaires ont pu être planifiés avec succès.

En 2011 s'est tenue, lors du salon « Contact » à Luxexpo au Luxembourg, la cinquième édition du « Forum de l'Entreprise » - la plus importante plate-forme de rencontres professionnelles dans la Grande Région. Cet événement s'est déroulé les 10 et 11 février 2011, et plus de 219 participants issus de près de 164 entreprises y ont participé issues de 14 pays, dont 69 entreprises luxembourgeoises. Plus de 2.000 rencontres bilatérales ont pu être comptabilisées et d'après les retombées de la manifestation, ces dernières ont été jugées d'une très haute qualité de la part de l'ensemble des participants.

Du 17 au 20 mai 2011, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a organisé pour la première fois la convention d'affaires internationale b2fair lors du salon professionnel « SISTEP-MIDEST/MIMA 2011 » à Casablanca, au Maroc. Cette plate-forme de rencontres d'affaires internationale a été co-organisée par Reed Expositions France, la BNSTP (Bourse Nationale de Sous-traitance et de Partenariat), la FIMME (Fédération des Industries Mécaniques, Métallurgiques et Electromécaniques) et b2fair – Business to Fairs® afin de faciliter et de renforcer le commerce extérieur et le développement bilatéral au sein de la communauté de la sous-traitance. Le principal objectif a été d'établir des partenariats stratégiques entre les entreprises de l'Union européenne, du Maghreb et au-delà pour promouvoir et soutenir ainsi les relations économiques et commerciales entre les différentes régions. Le salon « SISTEP-MIDEST/MIMA », salon « phare » de la sous-traitance marocaine, a en 2011 fusionné avec le salon « MIMA », exposition internationale de machines et services pour l'industrie au Maroc. Lors de cet événement, 179 participants issus de 135 entreprises provenant de 12 pays différents ont pu se rencontrer. Plus de 820 rencontres bilatérales ont été comptabilisées.

L'Enterprise Europe Network Luxembourg de la Chambre de Commerce a également promu 7 autres événements *b2fair* : Baltic Metropolises BaltMet Promo à Hanovre (D), Building Fairs à Brno (CZ), EMO Hannover à Hanovre (D), Eurasia Packaging Fair à Istanbul (TR), Partnership Days à Istanbul (TR), Elmia Subcontractor à Jönköping (S) et Pollutec à Paris (F).

Outre des salons de coopération *b2fair*, l'Enterprise Europe Network Luxembourg a activement promu le Salon à l'Envers 2011 qui a eu lieu le 13 octobre 2011 à Thionville. Unique en son genre de par son concept simple et pratique, ce salon constitue pour les entreprises de la Grande Région un lieu de rencontres original entre les donneurs d'ordres, d'une part, qui viennent exprimer leurs besoins en termes d'achats et les fournisseurs, d'autre part, qui proposent leurs offres de produits et/ou de services. Du côté luxembourgeois, 50 entreprises ont visité le salon en tant que fournisseurs, alors que 11 sociétés ont fait le déplacement en tant que donneurs d'ordres. Comme les éditions précédentes, l'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce a été présent avec un stand sur lequel de nombreux visiteurs sont venus s'informer sur le marché luxembourgeois, sur le secteur entrepreneurial ou bien encore sur les services proposés par la Chambre de Commerce aux entreprises lorraines.

Enfin, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a apporté son soutien à l'événement East Invest Annual Partners conference (Eurochambres) en organisant le 1^{er} avril 2011 un matchmaking. Ce projet vise à développer l'aide à l'investissement et au commerce dans des pays tels que l'Arménie, la Moldavie, la Géorgie, l'Azerbaïdjan, le Bélarus et l'Ukraine, et qui représentent un potentiel économique non négligeable pour l'Union européenne.



LES ACTIVITÉS DE L'OFFICE DU DUCROIRE



Le 2 décembre 2011, l'ODL a célébré ses 50 ans d'existence. A cette occasion, le nouveau logo de l'ODL - Luxembourg Export Credit Agency a été dévoilé. Créé en 1961, l'ODL, un établissement public autonome dont le secrétariat est rattaché à la Chambre de Commerce, a pour mission d'encourager les exportations luxembourgeoises par l'intermédiaire de deux instruments financiers :

- Assurance-crédit
- Soutiens financiers à l'exportation

En tant qu'assureur-crédit, l'ODL assure les entreprises contre les risques de non-paiement de leurs clients, que ces risques soient d'origine politique ou liés à l'insolvabilité ou à la carence des clients. En octobre 2011, l'ODL est devenu membre de l'Union de Berne, la plus grande association des assureurs-crédit privés et publics.

En termes d'activités, l'ODL a constaté en 2011 une légère reprise au niveau du chiffre d'affaires assuré par rapport à l'année 2010. Toutefois, les indemnités payées ont fortement augmenté. Comme en 2009 et 2010, l'ODL a continué à gérer la police d'assurance «top up individuelle» pour le compte de l'Etat. L'assurance «top up individuelle» est une couverture complémentaire supplétive à l'assurance-crédit privée. Cette couverture complémentaire peut être octroyée à toute entreprise luxembourgeoise qui subit ou a subi des réductions, voire annulations/résiliations de couverture depuis septembre 2008. Cette mesure anticrise est arrivée à échéance à la fin de l'année 2011.

Depuis 2002, sur base d'une convention signée avec l'Etat, l'ODL par l'intermédiaire du «Comité pour la promotion des exportations luxembourgeoises» (COPEL) a pour mission complémentaire de promouvoir les exportations des biens et services luxembourgeois à travers l'octroi de soutiens financiers à l'exportation. Ces soutiens financiers sont octroyés soit sous la forme de remboursement partiel des frais liés à la promotion, la formation à l'exportation et à la participation à des foires, soit sous la forme d'une avance remboursable.

En 2011, l'ODL et la Chambre de Commerce ont lancé un nouveau prix «Export Award» qui a été remis pour la première fois à l'occasion du 50^{ième} anniversaire de l'ODL : Ce prix récompense les PME qui se sont démarquées par leurs initiatives et résultats en matière d'internationalisation de leurs activités.

Des informations supplémentaires sur l'ODL et le rapport annuel sont disponibles sur le site Internet www.odl.lu

OFFICE DU DUCROIRE 5 DÉCEMBRE 2011

Entouré de nombreuses personnalités, l'Office du Ducroire a fêté un demi-siècle de confiance réciproque et a dévoilé son nouveau logo.



CLUSTER FOR LOGISTICS LUXEMBOURG ASBL

La logistique est un des secteurs-clés de la politique de développement et de diversification économiques du Gouvernement.

LOGISTICS MANAGEMENT
FORUM 2011

10 - 11 FÉVRIER 2011

Le Cluster for Logistics Luxembourg et le Cluster maritime ont uni leurs efforts et ont présenté un programme varié de conférences et d'ateliers, des débats, des tables rondes, des formations, des visites de sites et un walking-lunch avec des présentations de projets innovants.



Ce dernier encourage toutes les initiatives qui renforcent le positionnement du Luxembourg en tant que plate-forme logistique intercontinentale en Europe pour les activités logistique à valeur ajoutée. En 2011, le Cluster for Logistics Luxembourg asbl et le Cluster maritime luxembourgeois décident d'organiser leur management et leurs actions en commun et nomment un Senior Cluster Manager. Le CRP Henri Tudor et Luxinnovation s'engagent aux côtés de la Chambre de Commerce et des autres membres fondateurs du Cluster à développer les activités logistiques, en particulier à travers la recherche, l'innovation, la formation et l'international.

www.clusterforlogistics.lu et www.cluster-maritime.lu



EUROCHAMBRES



La Chambre de Commerce est membre d'Eurochambres, association européenne des chambres de commerce dotée d'un réseau de plus de 2.000 chambres de commerces nationales, régionales et supranationales de 45 États de l'Europe élargie.

La mission d'Eurochambres est de représenter et de promouvoir l'action des chambres de commerce en Europe, en menant une action de lobbying auprès des institutions communautaires, en fournissant des services à ses membres et aux 20 millions d'entreprises en Europe qu'elle représente, mais également en mettant en œuvre des programmes de l'Union européenne notamment dans les domaines de l'élargissement et l'accession communautaire ainsi que le soutien à l'internationalisation des sociétés européennes. Pour y parvenir, des rencontres mensuelles sont organisées sur divers thèmes, dont le marché intérieur, l'internationalisation, la formation, Europe 2020, l'innovation, etc.

Pierre Gramegna, Directeur général, a été réélu pour un terme de 2 ans en octobre 2011 dans sa fonction de Président-adjoint d'Eurochambres. A ce titre, Pierre Gramegna a été amené à se déplacer à plusieurs reprises au sein de l'Union européenne et en Turquie pour des rencontres et des réunions avec ses homologues. Il préside également le comité en charge de l'élaboration de la stratégie d'avenir d'Eurochambres.

En marge des activités d'Eurochambres, la Chambre de Commerce se concerta avec les autres chambres de commerce de droit public européennes, en créant un réseau d'échange de leurs meilleures pratiques et en organisant des programmes communs, ceci en vue d'offrir des services de meilleure qualité à ses ressortissants.

COMMUNICATION

Informier et convaincre.

2011

Informier et convaincre sont les deux objectifs prioritaires de la politique de communication de la Chambre de Commerce. Pour les atteindre, le Service Communication développe et entretient, en étroite concertation avec la Commission Communication et la direction, toute une série de produits et d'outils de communication destinés à expliquer et faire connaître l'action de la Chambre de Commerce auprès des entreprises, des institutions publiques, des autorités politiques et du grand public.



LANCEMENT DU NOUVEAU SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Fin 2011, la Chambre de Commerce a lancé une nouvelle version de son site Internet. Entièrement axée sur la gamme de services proposée par la Chambre de Commerce, l'architecture du nouveau site facilite la recherche d'informations par une navigation plus intuitive.

<http://www.cc.lu>



Le nouveau site se distingue par son design très allégé. Toutes les informations utiles sont désormais accessibles à partir de la page d'accueil qui, contrairement à l'ancien site, tient sur un seul écran. L'agencement très structuré des informations facilite grandement leur recherche, puisqu'elles sont maintenant regroupées selon des thématiques clairement définies. Ainsi, la bande de navigation horizontale reprend en un menu de seulement quatre points le cycle de vie tout entier d'une entreprise, de sa création en passant par son développement et la formation des ses collaborateurs jusqu'à sa cession ou transmission. Ce souci de transparence et de simplification se reflète également dans les textes écourtés qui se limitent aux informations essentielles nécessaires à la compréhension de la thématique choisie. Des liens en fin de page orientent le lecteur vers des publications ou des pages Internet plus fouillées.

Afin d'éviter les redondances, surtout avec d'autres sites traitant de la création et du développement d'entreprises, la Chambre de Commerce a décidé de collaborer étroitement avec le Portail Entreprises du gouvernement luxembourgeois. Les mêmes informations étaient souvent reprises sur plusieurs sites différents, ce qui alourdissait non seulement la tâche de l'internaute, mais rendait également difficile l'actualisation des informations et constituait une source potentielle d'informations erronées ou obsolètes. Désormais, le site de la Chambre de Commerce intègre directement les informations du Portail Entreprises lorsque la thématique choisie par l'utilisateur le permet. Concrètement, cela signifie que certaines informations affichées sur le site de la Chambre de Commerce émanent directement du Portail Entreprises du gouvernement, portail auquel les collaborateurs de la Chambre de Commerce contribuent d'ailleurs activement.

Autre nouveauté : les informations de base de chaque thématique sont maintenant fournies en trois langues (français, anglais et allemand). Le lancement du nouveau site Internet n'est que la première étape d'un processus d'amélioration de la politique de communication de la Chambre de Commerce et d'autres fonctionnalités sont d'ores et déjà en développement.



AUTRES RÉALISATIONS WEB

A côté du nouveau site de la Chambre de Commerce, le Service Communication a lancé en 2011 les trois sites suivants :

➤ **SITE ESPACE ENTREPRISES**
<http://www.espace-entreprises.lu>



Sur demande du Département Création et Développement des Entreprises, le Service Communication a développé un site Internet pour l'Espace d'Entreprises. A l'instar du nouveau site de la Chambre de Commerce, le site de l'Espace Entreprises affiche en temps réel des contenus provenant directement du Portail Entreprises du gouvernement (guichet.lu).

➤ **SITE JOURNÉES CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES**
<http://www.journees.lu>



Pour l'édition 2011 des Journées Création et Développement des Entreprises, l'aspect visuel du site Internet journees.lu a été adapté à la nouvelle campagne de communication. Un module spécifique a par ailleurs été programmé pour accueillir les inscriptions et assurer la gestion des participants aux Nocturnes organisées par l'Espace Entreprises.

➤ **SITE EXPORT AWARD**
<http://www.export-award.lu>



Pour faire la promotion du nouvel «Export Award» lancé par la CC, l'ODL, la LfF et la LfB, le Service Communication a développé un site renseignant les entreprises intéressées sur l'objet du concours ainsi que sur les modalités de participation.



UNE STRATÉGIE COHÉRENTE EN MATIÈRE DE MÉDIAS SOCIAUX

Après une analyse approfondie des opportunités et risques offerts par les nouveaux médias sociaux, le Service Communication a présenté début 2011 une proposition de stratégie pour un positionnement de la Chambre de Commerce sur les grands médias sociaux.

Celle-ci a reçu le soutien des comités direction de la Chambre de Commerce et de la Luxembourg School for Commerce et a été validée par la Commission Communication dans sa réunion du 2 février 2011. La stratégie retenue prévoit à partir de 2012 un recours renforcé de la Chambre de Commerce aux médias sociaux pour faire passer ses messages auprès de ses publics cibles.



Une première émanation de cette nouvelle stratégie s'est concrétisée avec le lancement du blog du chef économiste de la Chambre de Commerce en février 2012. Les analyses, réflexions et informations présentées sur cette nouvelle plateforme ne s'adressent pas exclusivement à un public d'experts, mais bien à toute personne s'intéressant aux grandes questions économiques de notre époque. Si le blog a donc une ambition didactique, la décision de son lancement a également été animée par la volonté de disposer d'une plateforme d'interaction et de dialogue avec le public.



MERKUR

LE NUMÉRO 1 DE LA PRESSE PROFESSIONNELLE



Avec plus de 36.000 exemplaires diffusés chaque mois aux dirigeants des entreprises affiliées à la Chambre de Commerce, ainsi qu'aux décideurs et acteurs de la vie économique et politique, le magazine d'information Merkur occupe confortablement la première position de la presse professionnelle au Grand-Duché et ce tant au niveau du volume, qu'au niveau du tirage, du nombre d'encarts et de la périodicité (voir tableau comparatif). Les nombreux encarts publiés dans les 10 éditions 2011 du «Merkur» témoignent d'ailleurs de la confiance accordée par le marché au magazine officiel de la Chambre de Commerce.

Une nouvelle rubrique a été lancée au courant de l'année 2011 en collaboration avec l'Amcham : Le Grand Entretien. Il s'agit d'une rubrique proposant des interviews en langue anglaise avec des entrepreneurs et hommes d'affaires issus de la communauté anglophone, qui relatent leurs expériences sur la place luxembourgeoise et témoignent des défis et opportunités dans leurs secteurs d'activités respectifs ainsi que de leur engagement en matière de responsabilité sociale.

Afin de conforter sa position dominante et d'augmenter l'attrait du magazine pour ses lecteurs, une nouvelle formule du Merkur sera lancée en 2012.

TABLEAU COMPARATIF PRESSE PROFES- SIONNELLE

	VOLUME	TIRAGE	PÉRIODICITÉ
Merkur	100 pages	36.000	mensuelle (10 éditions/an)
Handwierk	48 pages	7.000	mensuelle (10 éditions/an)
Echo de l'Industrie	64 pages	2.000	bimestrielle (6 éditions/an)
clc connect	24 pages	2.000	bimestrielle (6 éditions/an)

Toutes les éditions du «Merkur» peuvent être téléchargées en version intégrale (format pdf) sur le site Internet de la Chambre de Commerce.



PUBLICATIONS

L'INFORMATION AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'ÉCONOMIE

Parmi les principales publications de brochures, annonces et autres supports promotionnels réalisés en 2011 par le Service Communication en collaboration avec les différents départements et services, il convient de citer :



- la campagne de promotion de la 10^e édition des « journées Création & Transmission d'Entreprises »
- quatre nouvelles éditions du bulletin économique « Actualité & tendances » ;
- la brochure de promotion « Luxembourg : Investors know why »
- le calendrier officiel des activités du commerce extérieur 2011 ;
- le rapport annuel 2010 de la Chambre de Commerce et de la LSC ;
- la création d'une charte graphique pour « Business Exchange »
- la réactualisation de la brochure de présentation de la Chambre de Commerce ;
- les offres d'emploi ;
- diverses invitations et annonces.



RELATIONS PRESSE

Au courant de l'année 2011, la Chambre de Commerce a enregistré 58 contacts presse (10 conférences de presse, 34 communiqués de presse et 14 invitations à des manifestations organisées par la Chambre de Commerce) sur des sujets aussi variés que les avis sur des projets de loi et projets de règlement grand-ducal, l'enquête Eurochambres, les visites officielles, les nouvelles publications ou encore les nombreuses manifestations et séances d'informations organisées au sein de la Chambre de Commerce.

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE PUBLIQUE - 8 JUILLET 2011

Pour la première fois, la Chambre de Commerce a ouvert son assemblée plénière au public et à la presse. L'assemblée s'est tenue non pas comme à l'accoutumée à Luxembourg, mais sur le site d'Esch-Belval. L'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation constituant les axes majeurs de développement du site de reconversion économique de Belval, la Chambre de Commerce a annoncé son intention de créer sur le site et plus précisément dans la future Maison du savoir de la Cité des Sciences une filiale commune avec Luxinnovation, l'Agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche. Le point d'information et d'accueil "Economie et Innovation" devra permettre aux milliers d'étudiants attendus dans l'enceinte de la future Université de se familiariser très tôt et de manière informelle avec le monde des entreprises.

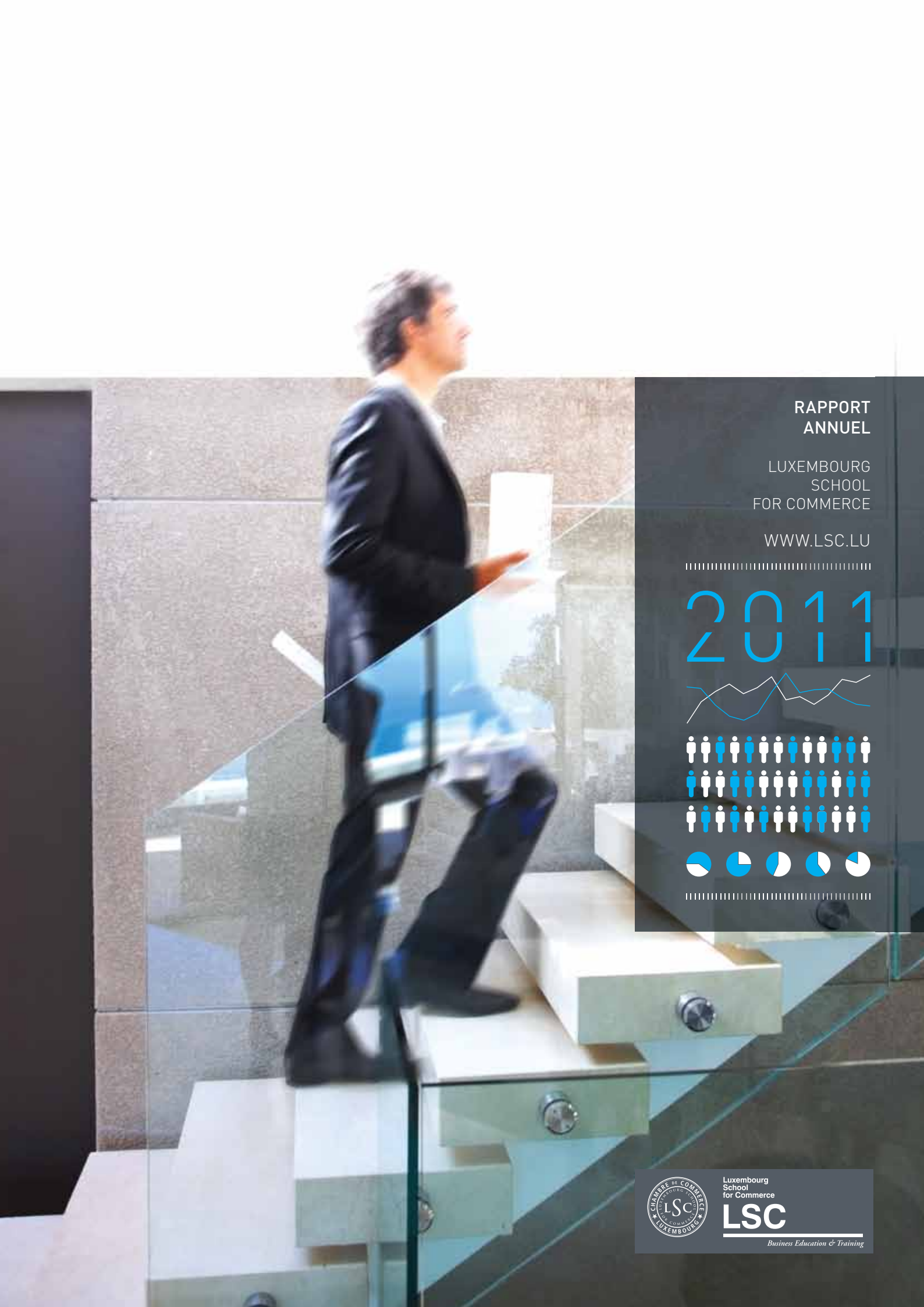


COMPTE DE PROFITS ET PERTES

DEVISE : EUR	31/12/2011	31/12/2010
1. RÉSULTAT D'EXPLOITATION		
Salaires et charges sociales	7 914 979,07	7 394 260,86
Achats et services extérieurs	11 815 868,82	11 998 468,63
Dotations aux amortissements	5 419 434,47	5 224 018,37
Total des charges d'exploitation	25 150 282,36	24 616 747,86
Cotisations et autres produits de gestion	33 158 634,44	33 092 928,74
Contributions extérieures et droits d'inscription	2 791 514,29	2 801 299,91
Total des produits d'exploitation	35 950 148,73	35 894 228,65
Résultat d'exploitation	10 799 866,37	11 277 480,79
2. RÉSULTAT FINANCIER		
Charges financières	1 044 100,17	1 121 398,33
Produits financiers	591 928,12	239 791,52
Résultat financier	-452 172,05	-881 606,81
3. RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1 212 026,09	-1 565 283,55
4. SOLDE NET PROVISIONS	-62 442,07	1 788 487,38
5. DOTATION AU FONDS DE PÉRÉQUATION CONJONCTURELLE¹	-7 009 542,16	-6 902 400,58
6. DOTATION AU FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL²	-3 912 872,26	-3 185 723,34
7. REPRISE FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL	0,00	185 000,00
RESULTAT DE L'EXERCICE	574 863,92	715 953,89

1 Le fonds de péréquation conjoncturelle a pour objet de constituer une réserve pour contrebalancer les risques et les impacts financiers pour la gestion courante de la Chambre de Commerce, découlant notamment des variations des cotisations dans l'hypothèse d'une situation économique moins favorable à l'avenir.

2 L'objectif du fonds de promotion de l'intérêt économique général est le financement, respectivement l'accompagnement des initiatives ou des projets qui servent l'intérêt économique général et les intérêts des ressortissants de la Chambre de Commerce en vue de renforcer la compétitivité des entreprises et de l'économie du pays à définir par l'Assemblée Plénière.



RAPPORT
ANNUEL

LUXEMBOURG
SCHOOL
FOR COMMERCE

WWW.LSC.LU

2011



Luxembourg
School
for Commerce

LSC

Business Education & Training

2011

LE MOT DU PRÉSIDENT DE LA LSC

La période économique difficile que nous traversons depuis bientôt cinq ans nous rappelle que l'éducation et la formation professionnelle ne sont pas des « nice to have » réservées aux périodes d'expansion, mais qu'il s'agit plutôt d'impératifs qui s'imposent aux entreprises durant toute la durée d'un cycle économique, et donc également –voire même davantage– en temps de crise.

Aujourd'hui, les connaissances détenues par les collaboratrices et collaborateurs sont devenues les ressources stratégiques des entreprises, qui se doivent d'être gérées de façon intelligente, à tout moment. De plus, dans une économie basée sur la connaissance - dont la reproduction se fait par l'apprentissage - la notion de « ressource humaine » revêt une toute autre dimension, bien plus collaborative qu'il y a un quart de siècle : les employés se présentent aujourd'hui comme de vrais « partenaires » pour l'entrepreneur. Effectivement, en ce début de XXIème siècle, chaque salarié « investit » en quelque sorte son savoir-faire spécifique dans l'entreprise.

En outre, une économie qui a plongé dans la récession et qui semble lentement se préparer à une sortie de crise ne peut qu'en ressortir profondément modifiée. La concurrence a évolué, tout en étant devenue plus dure. Les marges sont sous pression et la recherche d'une meilleure efficacité s'impose, tout ceci exigeant de nouvelles compétences.

Or, les temps difficiles incitent bien souvent les entreprises à couper dans les dépenses inhérentes au développement des connaissances et des compétences ; des restrictions évidemment liées à une gestion plus regardante des dépenses et de la trésorerie.

Les responsables politiques ont donc décidé, courant 2011, d'augmenter les aides à la formation auxquelles les entreprises pourront prétendre, afin de les encourager à davantage former leurs collaborateurs, décision que la Luxembourg School for Commerce (LSC) ne peut que saluer, et qui souligne une volonté politique d'amplifier l'apprentissage tout au long de la vie.

Au vu des inscriptions en hausse de 12,5% par rapport à 2010, la LSC en conclut que les premiers effets de cette initiative ont montré des signes encourageants. De plus, à la lumière des 12.874 inscriptions aux différentes formations offertes par la LSC, il va sans dire que le cru 2011 a été particulièrement positif.

L'exercice 2011 a également été rehaussé par le fait que la LSC s'est vu décerner, pour la deuxième fois, le prix HR ONE « Best Training and Development solutions ».

La combinaison d'un résultat quantitatif en hausse par rapport à l'exercice précédent et de la remise d'un prix mettant en évidence le niveau qualitatif de l'offre de formation démontre que les efforts déployés par la LSC sur l'année 2011 ont largement porté leurs fruits, et je m'en félicite.

La mobilisation de la LSC, dans l'intérêt de l'éducation et de la formation professionnelle, s'est d'ailleurs répercutée sur l'ensemble des trois piliers qui constituent son offre : la Formation Professionnelle Initiale (FPI), la Formation Professionnelle Continue (FPC) et la Formation Universitaire (FU).





Je n'en citerai ici que quelques exemples :

Au niveau de la FPI, la LSC a lancé en 2011 la formation «Connaissances de base des produits» pour les apprentis du DAP «Conseiller en vente».

Pour ce qui est de la FPC, la LSC a démarré en 2011 (pas moins de) 33 nouvelles formations, dont notamment une première formation «e-learning» en matière de sécurité et santé au travail, à l'attention des futurs «travailleurs désignés», sans oublier son nouveau programme d'apprentissage de la langue luxembourgeoise.

Au niveau de la formation professionnelle de type «supérieure», la 5^{ème} promotion du master «Entrepreneurship & Innovation» a pu être lancée courant 2011, avec au total 27 étudiants. Ceci est un signe des plus encourageants pour un axe de formation que la LSC souhaite développer encore davantage dans les années à venir.

La programmation pour 2012 n'est pas moins ambitieuse et nous faisons tout pour qu'elle soit en adéquation avec les besoins spécifiques des entreprises.

Loin de s'arrêter au seul développement de son offre de formation, la LSC souhaite aussi perfectionner les services plus en amont.

Ainsi, dans le but d'offrir une «orientation tout au long de la vie» à ses clients, la LSC prévoit de mettre en place un «pôle conseil et orientation». La LSC cherche dès lors à encadrer et à aiguiller les personnes confrontées à toute question liée à l'éducation et la formation professionnelle.

Finalement, la LSC va pousser la numérisation de sorte que les inscriptions aux diverses formations, ainsi que leur paiement se feront dorénavant uniquement en ligne.

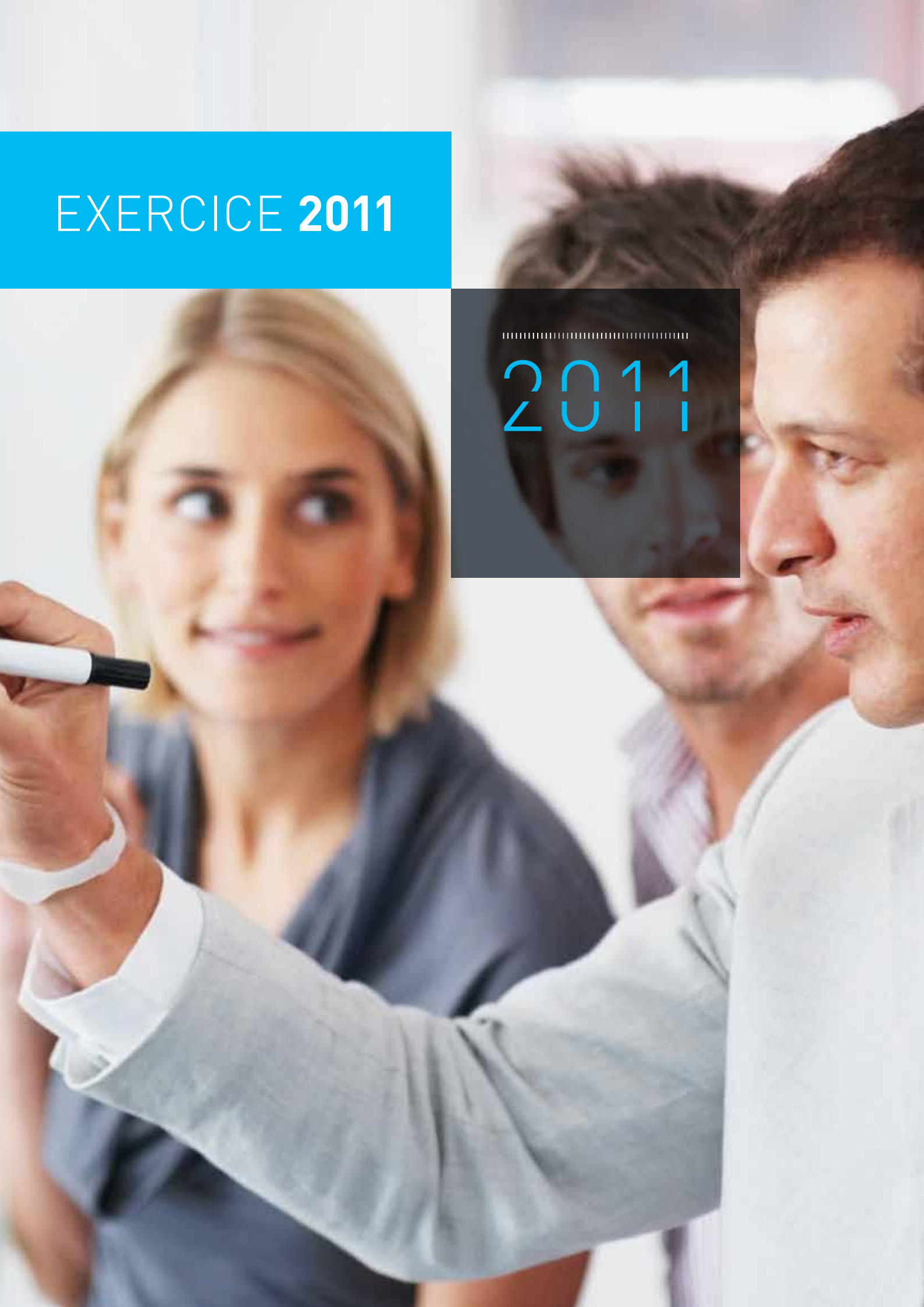
J'ai pleinement confiance en la détermination des collaboratrices et collaborateurs de la Luxembourg School for Commerce à réaliser nos objectifs ambitieux pour 2012. Il me tient donc à coeur, en ma qualité de président du conseil de gérance de la LSC, de les remercier et de les encourager dans leurs démarches, dans l'intérêt des femmes et hommes qui font la richesse de nos entreprises.

Fernand Ernster
Président du Conseil de gérance de la Luxembourg School for Commerce



EXERCICE 2011

.....
2011





FAITS SAILLANTS

L'ANNÉE 2011 A ÉTÉ MARQUÉE PAR LES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS :

FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

1. Rentrée 2011 avec des formations remaniées suite à la réforme de la formation professionnelle, à l'exception du diplôme de technicien administratif et commercial
2. Formation d'environ 1000 tuteurs en entreprise
3. Lancement de la formation « Connaissances de base des produits » pour le DAP (Diplôme d'aptitude professionnelle) « conseiller en vente »
4. Première certification ISO 9001 du service « FPI- Formation professionnelle initiale »

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

1. Nouveautés :

- LSC Entrepreneurship après la réforme du droit d'établissement
 - Nouvelle formation pour l'accès à la profession de commerçant
 - Nouvelle formation pour l'accès à la profession d'exploitant d'un débit de boissons, d'un établissement de restauration et d'un établissement d'hébergement
- Domaine « Langues »
 - Restructuration du programme d'apprentissage de la langue luxembourgeoise
 - Lancement d'un cours de russe
- Lancement des domaines « Management de la qualité et normalisation » et « Economie »
- Restructuration du domaine « Capital humain »
- Lancement d'un apprentissage en ligne (e-learning) pour la formation du « Travailleur désigné en matière de sécurité et santé au travail »
- Lancement du « Master en management de la Chaîne logistique globale - Supply Chain Management » en partenariat avec l'Ecole nationale d'Ingénieurs de Metz (ENIM) et le CRP Henri Tudor dans le cadre de la formation professionnelle continue diplômante de la LSC

2. Renouvellement de la certification ISO 9001 du service « FPC - Formation professionnelle continue »

FORMATION UNIVERSITAIRE

Lancement avec succès de la 5^{ème} promotion du Master « Entrepreneurship and Innovation ».





LA LSC EN CHIFFRES

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE : 10.218 inscriptions

FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE : 1.570 contrats, 753 diplômes délivrés (Taux de réussite : 82,48 %), 194 participants à la formation culture de service, 145 participants à la formation connaissances de base des produits, environ 1.000 participants à la formation des tuteurs.

FORMATION UNIVERSITAIRE : 27 inscriptions

DÉTAIL : Formation professionnelle continue

PILIER	PROGRAMME DE FORMATION	INSCRITS	
		2010	2011
FPC			
	LSC Entrepreneurship	898	1.038
	LSC Progress	3.884	4.305
	LSC Seminars*	1.791	1.821
	LSC Inhouse	235	329
	LSC Actuel	2.600	2.725
	TOTAL	9.408	10.218

*formations réalisées en coopération avec l'OLAP et la Chambre des Métiers

DÉTAIL : Formation professionnelle initiale

➤ a) Diplômes délivrés

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
CATP	666	652	645	642	639	588	569
CITP	82	65	57	60	67	67	89
DT	5	5	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
TOTAL	753	722	702	702	706	655	658

➤ b) Nombre de lauréats par profession en 2011

DÉTAIL : Formation professionnelle initiale

1. Certificat d'Aptitude Technique et Professionnelle (CATP)

➔ **309** dans les professions relevant de **l'apprentissage commercial** :

107	vendeurs qualifiés
18	vendeurs-magasiniers
3	magasiniers qualifiés
2	décorateurs-étalagistes
1	décorateurs-publicitaires
9	agents de voyage
14	assistants en pharmacie
155	employés administratifs et commerciaux

→ **246** dans les professions techniques relevant de **l'apprentissage industriel** :

49	mécaniciens industriels et de maintenance
11	mécaniciens d'usinage
5	mécaniciens d'avions
7	serruriers de construction
73	électroniciens en énergie
26	électroniciens en communication
16	gestionnaires qualifiés en logistique
8	menuisiers-ébénistes
13	dessinateurs en bâtiment
19	informaticiens qualifiés
19	mécatroniciens

→ **68** dans les professions relevant de **l'apprentissage dans l'hôtellerie et la restauration** :

14	hôteliers-restaurateurs
23	restaurateurs
28	cuisiniers
3	serveurs de restaurant

→ **43** dans les professions relevant de **l'apprentissage socio-éducatif** :

43	auxiliaires de vie
----	--------------------

2. Certificat d'Initiation Technique et Professionnelle (CITP)

→ **82** candidats ont rempli les conditions d'obtention du **CITP** :

60	vendeurs
14	cuisiniers
8	serveurs

3. Diplôme de technicien (DT)

5	mécaniciens d'avions
---	----------------------

REMISE CATP-CITP-DT

22 JANVIER 2012

La LSC en collaboration avec la Chambre des Salariés, a organisé au Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg, la cérémonie de remise officielle des CATP (Certificat d'Aptitude Technique et Professionnelle), CITP (Certificat d'Initiation Technique et Professionnelle) et DT (Diplôme de Technicien).



BILAN 2011

.....
2011





FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

VERS UNE MEILLEURE QUALITÉ DE L'APPRENTISSAGE

LA PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE



La LSC note qu'au cours de l'année 2011, un nombre important de postes d'apprentissage sont restés vacants, tandis qu'un certain nombre de jeunes sont restés sans entreprise formatrice.

Ce phénomène que l'on constate depuis plusieurs années déjà s'explique aussi bien par le niveau de qualification trop faible des jeunes à la recherche d'un contrat d'apprentissage, que par les effets d'une orientation – scolaire et professionnelle – peu performante à l'heure actuelle.

LA RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Au cours de l'année 2011, la LSC a participé activement aux travaux des équipes curriculaires.

Ces dernières ont élaboré successivement le profil professionnel, le profil de formation et le programme directeur, destinés à alimenter les programmes de formation et les référentiels d'évaluation pour chacune des 26 professions sous la responsabilité de la LSC.

La LSC s'engage pour une amélioration continue de la qualité de la formation professionnelle et le développement d'une confiance mutuelle dans les différents systèmes européens de formation professionnelle. La réforme de la réglementation du droit de former des apprentis signale un premier changement majeur dans cette direction au niveau de la formation professionnelle initiale.

REMISE CATP-CITP-DT
22 JANVIER 2012

755 lauréats se sont vus remettre leur certificat en présence de Madame Mady Delvaux-Stehres, Ministre de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle.



Il s'avère que la réforme a été mise en œuvre en septembre 2011 pour toutes les formations à l'exception du diplôme de technicien administratif et commercial.

La LSC souligne que la mise en œuvre de la réforme ne pourra ressentir pleinement ses effets positifs que si une réflexion de fond en ce qui concerne le système d'orientation luxembourgeois est menée en parallèle. Dans ce contexte, la LSC se réjouit de l'ouverture de la « Maison de l'Orientation » et suit de près l'évolution de l'orientation professionnelle au Luxembourg.

LES FORMATIONS LANCÉES PAR LA LSC

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, la Luxembourg School for Commerce organise depuis la rentrée 2010-2011 des cours de « Culture du service » et de « Connaissance de base des produits » qui font partie intégrante de la formation pratique de la profession du conseiller en vente.

Ces cours visent à apporter une assurance qualité à la formation professionnelle et se déroulent sur les trois années de la formation. De plus la LSC organise la « Formation pour tuteurs » s'adressant, comme le nom l'indique, aux tuteurs des apprentis.

❖ LA « CULTURE DU SERVICE »

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

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

❖ LA « CONNAISSANCE DE BASE DES PRODUITS »

Les cours en « Connaissance de base des produits » visent quant à eux à renforcer les connaissances « mercéologiques » des élèves qui suivent en classe de 11^{ème} et 12^{ème} une formation de conseiller en vente. Les consommateurs sont de nos jours de mieux en mieux informés sur les produits grâce, entre autre, à internet. Il va dès lors de soi qu'un bon vendeur doit se doter d'une excellente connaissance de base des produits de son rayon.

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

- Alimentation et entretien de la maison
- Articles de sport
- Chaussures et maroquinerie
- Equipement et articles pour animaux et zoologie
- Jardinage et loisirs
- Matériaux de construction, isolation et parachèvement
- Peinture, revêtements sol / mur
- Quincaillerie, outillage, fers et métaux
- Textiles
- Formation « Vente-retouche » : des cours complétant le module pratique en entreprise seront offerts par la LSC pour la formation de « Vendeur-retouche ».

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

Finalement, la LSC souligne que la mise en œuvre de la réforme ne pourra jouer à plein ses effets positifs que si une réflexion de fond en ce qui concerne le système d'orientation luxembourgeois est menée en parallèle.



❖ FORMATION POUR TUTEURS EN ENTREPRISES

L'entreprise-formatrice doit désigner un ou plusieurs tuteurs pour accompagner l'apprenti tout au long de son apprentissage. Le tuteur est responsable de la formation pratique et de l'encadrement pédagogique de l'apprenti ou du stagiaire. Le tuteur en entreprise occupe ainsi un rôle central et privilégié dans la relation avec le lycée technique et la LSC en ce qui concerne le déroulement pratique de l'apprentissage. En marge soit dit que dans les petites structures, le patron-formatrice peut aussi remplir la mission de tuteur.

La LSC a formé en 2011 environ 1000 tuteurs en entreprise dans le cadre de 24 sessions de la formation pour tuteurs. Le 30 novembre 2011 a eu lieu la première remise de certificat de participation en présence de Madame la Ministre Mady Delvaux-Stehres et de Monsieur Fernand Ernster, président du Conseil de gérance de la LSC.

LA PLATEFORME POUR TUTEURS

La LSC a élaboré au cours de l'année 2011 une plateforme virtuelle dédiée à l'échange et au partage d'informations, dénommée la « plateforme pour tuteurs » (www.lsc.lu/tuteurs), laquelle a été officiellement lancée début janvier 2012.

En plus de recenser les dernières actualités, de mettre à disposition aux tuteurs des documents utiles et de répondre aux questions fréquemment posées, cette nouvelle plateforme permet également d'évaluer les apprentis à l'aide de documents pdf « intelligents » et ce pour chaque profession organisée sous contrat d'apprentissage selon le système réformé.

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

LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Le concept de la validation de l'expérience (lancement officiel le 1^{er} mars 2010) doit permettre d'évaluer et de reconnaître une grande diversité de compétences acquises tout au long de la vie dans différents contextes.

La diversification des politiques de l'éducation et de la formation dans le cadre de la « formation tout au long de la vie » réclame des voies plus flexibles de certification.

La LSC souligne que les différents contextes dans lesquels l'apprenant a acquis ses connaissances et ses compétences doivent être pris en compte et soutient la démarche proposée qui vise à rendre visible les acquis obtenus en dehors du système formel de formation, et ce, afin d'augmenter l'employabilité et l'inclusion sociale des candidats potentiels.

Pour l'année 2011, la Chambre de Commerce se réjouit également de la réussite des 13 lauréats ayant obtenu leur diplôme par le biais de la VAE. Quelques 200 demandes de validation ont été introduites jusqu'à présent.



FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

UNE OFFRE DE FORMATION ADAPTÉE AUX BESOINS DES ENTREPRISES

L'approche stratégique de la LSC en matière de développement de son offre de formation professionnelle continue se traduit par :

→ *Une offre de formation élaborée en concertation étroite avec :*

- Entreprises
- Fédérations
- Experts professionnels
- Instituts de formation de renommée

→ *Une offre de formation adaptée aux besoins de différents publics-cibles :*

- Secteurs économiques
- Domaines de formation
- Niveau de qualification (initiation, perfectionnement, expertise)

→ *Une offre de formation flexible :*

- Développement sur mesure
- Différents types de formation (cours en journée, cours du soir)
- Alternance de la théorie et de la pratique

→ *Des formateurs de qualité, spécialistes dans leur matière*

LSC ENTREPRENEURSHIP

Une année 2011 sous le signe de la réforme du droit d'établissement

La création d'une entreprise offre de réelles perspectives professionnelles, sous réserve de maîtriser aussi les techniques de management de base indispensables pour assurer la pérennité d'un projet d'entreprise.

Les formations proposées dans le cadre du programme LSC Entrepreneurship et organisées en vertu du mandat accordé par le Ministère des Classes moyennes et du Tourisme, encouragent l'esprit d'entreprise pour aboutir sur la création, la reprise et le développement des entreprises.

Elles préparent à différentes professions dans les secteurs du commerce, de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et des transports (transporteurs de marchandises et de voyageurs par route dans le domaine national et international), ainsi qu'aux professions de l'immobilier (agent immobilier, administrateur de biens, syndic de copropriété et promoteur immobilier). Par ailleurs, ce programme s'adresse aussi à des porteurs de projet en leur proposant des formations spécifiques pré- et post-crédation d'entreprise.

REMISE ENTREPRENEURSHIP

5 JUILLET 2011

298 lauréats ont été reçus aux formations LSC Entrepreneurship donnant accès aux professions de cafetier, commerçant, transporteur ainsi qu'aux professions de l'immobilier et ont été honorés en présence de Madame Françoise Hetto-Gaasch, Ministre des Classes moyennes et du Tourisme.



L'année 2011 a été marquée par la réforme du droit d'établissement. Depuis le 2 septembre 2011 une nouvelle loi réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est en vigueur. De nouvelles formations pour les professions de commerçant et pour le secteur de l'Horeca ont été développées et proposées à partir du deuxième semestre 2011.

De plus, le législateur communautaire a apporté d'importantes modifications à la formation de transporteur de voyageurs ou de marchandises par route qui font que la LSC ne peut dorénavant qu'accepter l'inscription de personnes auxdites formations qui entretiennent des liens spécifiques avec le Luxembourg, tels que fixés dans un règlement communautaire.

En 2011, les différentes formations du programme LSC Entrepreneurship ont compté 1.038 inscriptions :

- Formation pour l'accès à la profession de transporteurs de voyageurs et de transporteurs de marchandises par route : 1 session avec un total de 59 inscriptions
- Formation pour l'accès à la profession de l'exploitant d'un débit de boissons, d'un établissement de restauration et d'un établissement d'hébergement : 5 sessions, dont une première session de la nouvelle formation, avec un total de 145 inscriptions
- Module spécifique pour les professions du secteur de l'Horeca, complémentaire à la formation pour l'accès à la profession de commerçant : 1 session avec un total de 39 inscriptions
- Formation pour l'accès à la profession de commerçant : 9 sessions, dont une première session de la nouvelle formation, avec un total de 364 inscriptions
- Formation pour l'accès à la profession d'agent immobilier, d'administrateur de biens, de syndic de copropriété et de promoteur immobilier respectivement : 7 sessions avec un total de 431 inscriptions

Parmi les 1.038 inscrits, les femmes représentent 33,06% et les hommes, 66,94%.



2011



LSC PROGRESS

Plus de 30 nouvelles formations en 2011

Le programme LSC Progress constitue une partie essentielle de l'offre de formation professionnelle continue certifiante de la LSC. A travers des formations généralistes et sectorielles, ce programme répond à des besoins multiples du marché.

Les formations généralistes s'adressent aux entreprises de tous secteurs souhaitant développer des compétences dans les domaines suivants : marketing et communication, stratégie d'entreprise, capital humain, logistique, droit, fiscalité, sécurité et santé au travail, économie, management de la qualité et normalisation et langues. Ces formations ciblent tant les dirigeants d'entreprise et les salariés que les particuliers et les demandeurs d'emploi.

Le volet des formations généralistes est complété par des formations sectorielles tenant compte des spécificités d'un secteur économique ou d'une branche professionnelle. Cet axe de formation couvre les secteurs du commerce, de l'Horeca, de l'industrie et des services.

Le programme LSC Progress apporte donc des solutions adaptées et flexibles par rapport aux demandes des clients, ceci à travers un ensemble de formations structurées et transparentes visant différents niveaux d'expertise et se déclinant en plusieurs types de formation, à savoir cours du soir, cours du jour, séminaires et cycles de formation modulaires.

En 2011, la LSC a organisé au total 173 actions de formation dans le cadre du programme LSC Progress et a enregistré 4.305 inscriptions.

Les formations généralistes représentent avec 144 formations et 3.797 inscriptions la plus grande partie du résultat total. En 2011, la LSC a innové dans ce domaine, en réorganisant l'offre de formation en gestion et développement des ressources humaines. Ainsi un nouveau programme élaboré en étroite collaboration avec des experts en ressources humaines et qui vise à outiller les participants dans des domaines de haute technicité, a été développé.

Au niveau des cours d'apprentissage de la langue luxembourgeoise, la LSC a présenté un programme entièrement revu, s'adressant d'un côté à un public-cible germanophone et de l'autre côté à un public-cible francophone. Les compétences visées par les cours se basent sur le cadre européen commun de référence pour les langues.

Une autre innovation de l'année 2011 a été le lancement d'une formation en ligne pour la formation du travailleur en matière de sécurité et santé au travail. Avec cette formation la LSC s'adresse aux entreprises de moins de 16 salariés et leur permet de se conformer à la législation luxembourgeoise en suivant la formation à distance. Le grand avantage de la formation à distance est que l'utilisateur peut suivre la formation à son rythme. Depuis le lancement en septembre 2011, jusqu'à la fin de l'année 2011, 167 inscriptions ont pu être enregistrées.

Dans le cadre des formations sectorielles du programme LSC Progress, 29 formations comptant 508 inscriptions ont été organisées en 2011.

A mettre en avant que du chiffre d'inscription total un pourcentage de 31,37% (dont 37,60% de femmes et 62,4% d'hommes) se sont inscrits individuellement aux formations et 68,53% des participants ont été inscrits par leur entreprise.

LES FORMATIONS SUR MESURE DE LSC INHOUSE

Une hausse des inscriptions de 39,6% en 2011

Le programme LSC Inhouse, dont l'objectif est de développer des solutions adaptées aux besoins en formation très spécifiques des entreprises, a connu un grand succès.

Sur demande, la LSC a élaboré et organisé 21 formations dans les domaines «Marketing et communication», «Sécurité et santé au travail», «Langues» «Droit» et «Logistique» et en total 329 inscrits pour ce programme, par rapport à 235 inscriptions en 2010 (hausse de 39,6%).

L'organisation de ces formations s'est faite en étroite concertation entre le client et le conseiller de la LSC. Pour les entreprises le grand atout de ce programme est sa flexibilité, comme tous les paramètres relatifs à l'organisation des formations (lieu de formation, jour, horaire) sont déterminés par le client.

LSC SEMINARS

La plateforme avec l'OLAP et la Chambre des Métiers

LSC Seminars propose une offre de formations de courte durée dans des domaines diversifiés en collaboration avec la Chambre des Métiers et l'Office Luxembourgeois pour l'Accroissement de la Productivité (OLAP) dans le cadre de la plateforme commune créée en 2005. Ces séminaires visent les employés, les chefs d'entreprises ou les salariés et cherchent à développer leurs connaissances et compétences.

Au total, 191 formations auxquelles ont participé 1.821 personnes, ont été organisées.

A noter que 9% des participants ont accédé individuellement à une formation et 91% des participants ont été inscrits par leur entreprise.



LSC ACTUEL

Les conférences Business de la LSC - un succès garanti

Les séances d'information et les conférences organisées dans le cadre de «LSC Actuel» ont pour vocation de fournir des informations et des réponses concrètes aux préoccupations quotidiennes des entreprises, ceci au travers d'exposés, de débats et de retours d'expériences. Elles visent également à donner aux entreprises des conseils et des impulsions pouvant les accompagner dans le développement de leurs compétences et de leur activité économique.

Basé sur des thématiques d'actualité, le programme de «LSC Actuel» s'appuie sur une veille ciblée en étroite collaboration avec les partenaires de la LSC, experts en leurs domaines respectifs. En outre, les manifestations constituent de réelles plateformes d'échanges et de partage d'expériences, permettant aux participants de multiplier les opportunités de rencontres avec décideurs, experts et acteurs économiques.

Durant l'exercice 2011, la LSC a accueilli 2.725 participants dans le cadre de plus de 30 conférences et séances d'information, dont les manifestations suivantes :

- Conférence « Les nouveaux Incoterms® 2010 »
- Conférence « Le nouveau paysage comptable »
- Cycle de conférences « Les midis de la Conso »
- Cycle de conférences portant sur la législation anti-blanchiment au Luxembourg
- Conférence "Trade Risk Management between India and Luxembourg"
- Conférence « Employabilité durable - La cogestion des carrières »
- Conférence « Technologie, écologie et rentabilité : actualités, tendances et impact sur la trésorerie et la gestion des PME/PMI »
- Conférence « Entrepreneuriat responsable - démarches, initiatives et valorisation »
- Cycle de séances d'information sur le Fichier d'audit informatisé AED (FAIA)
- Conférence "International Standards - Creating confidence in IT"
- Conférence « Lieux de travail sains : bon pour vous, bon pour les affaires! Prévenir les risques psychosociaux dans l'entreprise »
- Séances d'information sur la Centrale des bilans du Luxembourg et le dépôt électronique des comptes annuels
- 3. Europäische Fachtagung für Abschlussprüfung
- Conférence « Les obligations et responsabilités des dirigeants de sociétés en matière fiscale »

CONFÉRENCE SUR LE NOUVEAU PAYSAGE COMPTABLE LUXEMBOURGEOIS

29 MARS 2011

Plus de 250 personnes étaient réunies à la Chambre de Commerce et de la Luxembourg School for Commerce pour la conférence sur le nouveau paysage comptable luxembourgeois.





FORMATION UNIVERSITAIRE

5^{ÈME} SESSION DU « MASTER IN ENTREPRENEURSHIP AND INNOVATION »

En 2007 le partenariat de la Chambre de Commerce avec l'Université du Luxembourg a été renforcé par la création de la Luxembourg Business Academy (LBA). Cette structure juridique permettra à la LSC de développer à court terme, de nouveaux projets de formation en matière d'enseignement supérieur.

Au mois de septembre 2011 la LBA a lancé la cinquième session du master en « Entrepreneurship and Innovation ». Cette session connaît un joli succès avec 27 étudiant(e)s inscrit(e)s.

RECHERCHE ET VEILLE

Fit4Commerce - Ou comment réussir la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi dans le secteur du commerce

L'activité « Recherche et Veille » se concentre sur la veille et l'analyse de l'environnement de l'éducation et de la formation et sur le développement de nouveaux produits.

En 2011, le projet « Fit4Commerce » a été élaboré. Ce projet favorise l'intégration des personnes au marché de travail et a été développé en collaboration avec le Ministère du Travail et de l'Emploi, l'Adem, l'iuil et la clc. Dans le cadre de ce programme la LSC est responsable de l'établissement et de l'organisation du programme de formation.

Les objectifs affichés de « Fit4Commerce », à savoir le renforcement de l'adéquation entre l'offre d'emploi du secteur commerce et la demande d'emploi au niveau de l'ADEM, ainsi que l'optimisation de l'employabilité notamment à travers un meilleur suivi, un diagnostic complet des compétences des demandeurs d'emploi et un plan de formation adapté, tout comme la dynamisation de la réinsertion professionnelle, ne peuvent être atteints qu'à travers une méthodologie bien précise et un plan d'action à quatre niveaux.

Dans un premier temps, les partenaires du projet ont procédé à l'identification des postes de travail à pourvoir dans les mois à venir et à l'élaboration des descriptifs de postes correspondants, respectivement des corridors idéaux de compétences via le projet Observatoire des Compétences.

La seconde étape se traduit par la sélection des demandeurs d'emploi à travers la réalisation d'ateliers d'information et de sélection, ainsi que de bilans de compétences sociales. Ces derniers fourniront des informations précises relatives aux profils des demandeurs d'emploi et permettront une comparaison de ces derniers avec les corridors idéaux de compétences des différentes fonctions telles que définies dans la première phase. Ce processus de sélection sera affiné par l'analyse des informations obtenues à travers des entretiens en face à face avec les personnes concernées.

La troisième phase vise le développement et la mise en place d'un programme de formation individualisé pour mettre à niveau, si besoin en est, les compétences des demandeurs d'emploi. Ce programme modulaire est élaboré sur base des corridors idéaux de compétences et se caractérise par une flexibilité permettant la définition de programmes individuels de formation selon les besoins de chacun.

Afin d'optimiser les chances de réinsertion professionnelle des participants, cette troisième phase prévoit non seulement des formations mais aussi un encadrement de suivi des demandeurs d'emploi dans le but d'optimiser les chances de réussite dans leur nouvelle fonction.



RELATION ECOLE-ENTREPRISE

Rapprocher le monde scolaire du monde de l'économie.

2011

Dans le cadre de la « Relation Ecole-Entreprise », la LSC œuvre pour un rapprochement du monde de l'éducation et du monde de l'économie. Partant du principe qu'une meilleure compréhension des processus économiques se réalise à travers la tangibilité, l'illustration et la visualisation des sujets étudiés, la LSC et la Chambre de Commerce proposent aux établissements scolaires diverses activités, à travers lesquelles les deux institutions s'adressent à différents publics- cibles, à savoir les élèves et étudiants, leurs enseignants, mais aussi les entrepreneurs et leurs employés.

Au sein de cette activité deux axes de travail sont identifiés. Un axe comprend la promotion des professions de l'apprentissage dans les écoles, et le second axe poursuit la sensibilisation à l'économie luxembourgeoise et à l'entrepreneuriat. Pour la mise en œuvre des activités du deuxième axe, la LSC travaille en étroite collaboration avec l'Espace Entreprises et le département Economique de la Chambre de Commerce.

La LSC initie et participe à de nombreux projets, ainsi elle assure l'organisation du stand commun avec les fédérations patronales à la Foire de l'Étudiant, elle organise la « Business Week » un projet qui permet aux enseignants d'obtenir un aperçu sur le fonctionnement des entreprises. En outre, elle sensibilise de futurs diplômés universitaires à la vie en entreprise en organisant des rencontres entre étudiants et entreprises.

En 2011, la LSC et ses partenaires se sont présentés avec un nouveau stand sous le concept « Private sector – please enter » à la Foire de l'étudiant. L'objectif du stand consiste dans la présentation d'un secteur dynamique qui recrute et de montrer aux jeunes les diverses possibilités que le secteur privé leur offre.

En 2011 la LSC a organisé et participé à diverses actions :

Public-cible principal : élèves

- Présentation des possibilités d'apprentissage à des portes ouvertes
- Présentation de la Chambre de Commerce à des classes de terminales
- Organisation stand « Private sector – please enter » à la Foire de l'Étudiant

Public-cible principal : étudiants

- Organisation du « Business Day » pour les étudiants de l'université du Luxembourg :
- Organisation du « Welcome Day » pour les étudiants du Master in Entrepreneurship and Innovation

Public-cible principal : instituteurs

- Organisation de la « Business Week »

Au cours de l'année 2011, la LSC a également émis 18 avis relatifs à l'enseignement et à la formation.

FOIRE DE L'ETUDIANT 10-11 NOVEMBRE 2011

Dans le cadre du rapprochement du monde scolaire et du monde de l'entreprise, la LSC a participé à de nombreux projets, comme le stand « Maison de l'économie » de la Chambre de Commerce à la Foire de l'étudiant, qui a permis aux élèves et futurs étudiants de s'informer sur l'économie luxembourgeoise et les formations offertes par la Luxembourg School for Commerce.





2011
2011

LES ORGANES DE LA LSC

Conseil de gérance

- Fernand Ernster, président / Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées
 - Corinne Cahen / Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées
 - Marc Jacobs / Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées
 - Guy Kerger / Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées
 - François Koepp/ Hôtellerie, restauration et cafetiers
 - Evie Roos / Industrie, PMI et PME
 - Jean J. Schintgen / Hôtellerie, restauration et cafetiers
 - Anna Felgen Suardi / Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées
 - Fouad Rathle / Banques, caisses rurales et autres activités financières
 - Henri Thyès (observateur)
-
- Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de Commerce

Comité exécutif

- Gérard Eischen, directeur a.i.
- Jean Junck, membre du comité
- Roger Thoss, membre du comité

Equipe

- Conseillers en formation
- Gestionnaires administratifs