

RAPPORT ANNUEL



CHAMBRE DE COMMERCE  
LUXEMBOURG  
[WWW.CC.LU](http://WWW.CC.LU)



VOTRE PARTENAIRE POUR LA RÉUSSITE



# CHAMBRE DE COMMERCE LUXEMBOURG

page

8

EVOLUTION  
ÉCONOMIQUE  
EN 2013

*Réelle sortie de crise  
ou stagnation trompeuse ?*

page

12

SERVICE AVIS  
ET AFFAIRES  
JURIDIQUES

*Défendre les intérêts  
des ressortissants*

page

16

SERVICES  
AUX PME

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

page

30

AFFAIRES  
ÉCONOMIQUES

*Au service d'une économie  
durablement compétitive  
et attractive*

page

40

AFFAIRES  
INTERNATIONALES

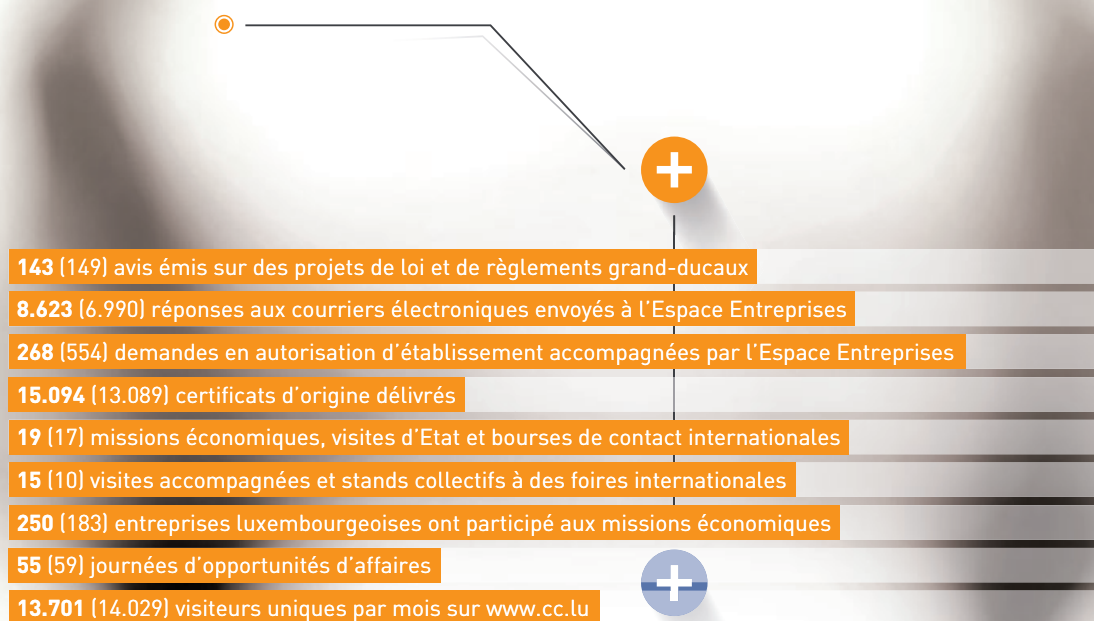
*Promouvoir le développement  
des entreprises  
luxembourgeoises à l'étranger*

# L'activité

2 0 1 3

## en chiffres

(CHIFFRES 2012 ENTRE PARENTHÈSES)



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

2

0

1

3

## LE MOT DU PRÉSIDENT



Les résultats des élections législatives anticipées du 20 octobre 2013 auront eu des répercussions immédiates pour la Chambre de Commerce, puisque le nouveau Gouvernement issu des élections a souhaité confier le ministère des Finances, du Trésor et du Budget à celui qui, pendant 10 ans, a dirigé la Chambre de Commerce. Pendant les années où Pierre Gramegna a été directeur général de la Chambre de Commerce, celle-ci a connu une évolution remarquable qui lui a permis de se positionner comme le partenaire indispensable des entreprises luxembourgeoises et comme acteur incontournable de la vie socio-économique du Grand-Duché. Il a également su inculquer un esprit d'équipe et de dialogue tant avec les collaborateurs qu'avec les ressortissants et les partenaires publics et privés qui ont contribué à renforcer l'image de la Chambre de Commerce comme partenaire de choix au sein de l'économie luxembourgeoise.

En désignant à l'unanimité le 10 janvier 2014 Carlo Thelen comme nouveau directeur général, l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce a misé sur la poursuite de la stratégie de modernisation et de développement de services aux entreprises entamée par son prédécesseur. Fort de sa longue expérience au sein de la Chambre de Commerce et de son comité de direction, Carlo Thelen a très rapidement su imposer son propre style à la tête d'une institution qui, en 2013, aura indéniablement marqué de son sceau la vie socio-économique du Luxembourg.

Également au cours du premier trimestre de l'année en cours, l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce a été renouvelée avec pour conséquence que notre institution est bien organisée pour poursuivre au cours des cinq prochaines années son œuvre de transformation dans l'intérêt de nos ressortissants et de l'économie luxembourgeoise. Je saisis cette occasion pour remercier chaleureusement les membres élus de la dernière mandature qui ont été en charge pendant l'exercice 2013, pour leur engagement, leur soutien à la direction et à nos collaborateurs et le bilan tel qu'il est décrit dans le présent rapport annuel.

En donnant en mars 2013 le coup d'envoi de l'initiative «2030.lu – Ambition pour le futur» avec l'objectif d'organiser - à travers la mise en place pendant plusieurs mois d'une série de manifestations et d'outils de dialogue innovants - un grand débat public sur les principaux défis d'avenir du pays à l'horizon 2030, la Chambre de Commerce a démontré une fois encore sa capacité à s'engager et proposer un cadre propice à des solutions innovantes pour faire avancer le pays. Je me réjouis du fait que cette initiative inédite au Luxembourg ait connu un succès formidable avec plus de 21.000 visiteurs uniques sur le portail 2030.lu, plus de 1.600 participants aux différents ateliers et conférences et plus de 7.000 visionnages des vidéos et enregistrements réalisés. Un succès qui a été également reconnu par la classe politique, puisque les principales têtes de liste des partis aux élections législatives ont, sans exception, accepté de participer le 30 octobre 2013 au grand débat de clôture sur l'avenir du Luxembourg, qui s'est tenu devant une salle comble à la Rockhal et a été retransmis en direct sur une chaîne télévisée locale. Les 355 idées récoltées par l'initiative citoyenne 2030.lu ont toutes été publiées dans un volumineux recueil, qui est disponible dans les librairies du pays, ainsi que sur le site 2030.lu.

C'est sur le «fonds de commerce» de 2030.lu qu'est né IDEA, un laboratoire d'idées autonome, pluridisciplinaire et ouvert, qui ambitionne de fonctionner comme une plateforme de réflexion transparente et de contribuer de cette façon à l'amélioration de la qualité du débat et de l'analyse socio-économique du Luxembourg. A travers des contributions régulières («Idée du mois», avis annuel), IDEA proposera une lecture critique et analytique des grands défis d'avenir du pays, tout en avançant des idées et pistes de réflexion qui, à ses yeux, permettraient d'apporter des réponses pertinentes à ces défis. Je n'ai aucun doute qu'à travers son site Internet interactif, ses conférences-débats, ses ateliers thématiques, son blog et ses vidéos innovantes, IDEA deviendra rapidement un acteur et contributeur apprécié du débat contradictoire dont un pays moderne a besoin pour développer de nouvelles idées et avancer vers des horizons prospères.

Les derniers indicateurs économiques semblent annoncer un avenir meilleur avec pour le Luxembourg des projections de croissance revues à la hausse et pour la zone euro une possible sortie de crise en point de mire. Or, si ces signes sont encourageants, la pire des réactions serait de baisser la garde devant des risques, qui restent bien réels et demandent toujours à être maîtrisés durablement, notamment en entamant au Luxembourg enfin les réformes structurelles qui permettront d'endiguer le fléau du chômage, de réduire l'endettement public et de garantir la prospérité du pays sur le long terme. Dans ce contexte, la Chambre de Commerce partage entièrement la volonté de changement affichée par le nouveau Gouvernement et le soutient dans sa priorité à restaurer l'équilibre des

finances publiques à l'horizon 2017 et à limiter l'endettement à moins de 30% du PIB. Or, l'objectif d'un équilibre des finances publiques ne pourra être atteint que si deux conditions sont réunies. Premièrement, l'établissement d'une nouvelle croissance économique, à caractère intensif, c.à.d. basée sur des gains de productivité dans tous les aspects des secteurs public et privé. Deuxièmement, la réduction du chômage et en particulier l'intégration des demandeurs d'emploi résidents sur le marché du travail.

La Chambre de Commerce intervient sur les deux tableaux, puisqu'elle soutient activement la croissance économique non seulement en élaborant et soumettant des idées au gouvernement, mais également en intervenant directement sur le terrain pour faciliter la rencontre entre les entreprises souhaitant développer de nouveaux projets et mettre en place de nouvelles collaborations, que ce soit au niveau national ou international. En contribuant directement à l'organisation l'an dernier de pas moins de 8 missions économiques, 2 visites d'Etat, 1 mission en Grande-Région, 7 stands collectifs, 8 visites accompagnées, 4 conférences à connotation communautaire et 8 bourses de contacts internationales b2fair, la Chambre de Commerce a largement soutenu l'internationalisation des entreprises luxembourgeoises. A cela vient s'ajouter la deuxième édition du salon «Greater Region Business Days», le salon des PME et start-up innovantes de la Grande Région, qui a compté plus de 2.500 visiteurs et la participation de 178 exposants, preuve - s'il en fallait - que la Grande Région est bien un espace économique plein de promesses. Je salue aussi l'ouverture, après celui de Berlin en 2012, d'un bureau permanent de la Chambre de Commerce à Paris en 2013. Ces représentations sur place permettent d'intervenir plus rapidement et plus efficacement pour nos entreprises auprès de nos plus importants partenaires commerciaux.

La croissance économique est aussi soutenue directement par l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce, qui n'intervient pas seulement comme guichet unique pour toutes les demandes en matière de création, de développement et de transmission d'entreprises, mais s'engage également activement dans la promotion de l'esprit d'entreprise, en organisant des rencontres d'entrepreneurs et d'étudiants dans le cadre du programme «Relation Ecoles-Entreprises» et ce avec un succès grandissant d'année en année.

Mais la Chambre de Commerce œuvre également en faveur de la réduction du chômage, puisque depuis plusieurs années déjà elle fait de la formation une priorité absolue, notamment en réinventant et adaptant constamment son offre de formation aux réalités du marché du travail et ce pour donner à tout un chacun la possibilité d'augmenter ses chances de trouver un emploi. Avec près de 10.000 inscriptions aux différents cours de formation continue proposés par la LSC, 44 nouvelles formations lancées en 2013 ou encore 800 diplômés délivrés à des jeunes en fin de parcours d'apprentissage, la Chambre de Commerce joue un rôle primordial dans l'accès au monde du travail.

En matière de communication aussi, la Chambre de Commerce a poursuivi ses efforts de modernisation et a introduit plusieurs nouveautés en 2013, telles que le site d'information sur la vie des sociétés luxembourgeoises [www.corporatenews.lu](http://www.corporatenews.lu), l'instauration d'un service audio-visuel via l'instrument CC-TV, l'organisation des premières éditions des «LSC Spring Awards» en mars et du Salon de la formation continue universitaire en mai ou encore la publication de deux nouveaux numéros de la série «Actualité & tendances» consacrés à la réforme des transferts sociaux et à un plan de redressement AAA pour le Luxembourg.

Fort du travail réalisé par ses équipes, la Chambre de Commerce peut aborder l'avenir avec confiance et l'assurance que son action continuera aussi en 2014 à servir au mieux les intérêts des entreprises membres et de l'économie luxembourgeoise tout entière. En guise de conclusion je voudrais remercier et encourager les femmes et les hommes qui s'engagent au quotidien pour faire du Luxembourg une «success story» à persévérer dans leurs efforts, et je remercie tout particulièrement les collaborateurs de la Chambre de Commerce pour la qualité de leur travail et les membres élus de l'Assemblée plénière pour la confiance qu'ils m'ont témoignée fin avril 2014 en me proposant un troisième mandat à la présidence de la Chambre de Commerce.

Je m'appliquerai avec toute mon énergie à faire avancer - avec les membres élus et toute l'équipe - cette belle institution qu'est la Chambre de Commerce, afin de mieux encore servir l'économie et les entreprises luxembourgeoises.

**Michel Wurth**  
Président



## PIERRE GRAMEGNA

*Pierre Gramegna a dirigé la Chambre  
de Commerce en tant que directeur général  
de septembre 2003 à décembre 2013*



**DÉPART DE PIERRE GRAMEGNA,  
NOMMÉ MINISTRE DES FINANCES, DU TRÉSOR  
ET DU BUDGET ET NOMINATION DE CARLO THELEN  
EN TANT QUE DIRECTEUR GÉNÉRAL FAISANT  
FONCTION DE LA CHAMBRE DE COMMERCE**

En 2013, Pierre Gramegna quitte la Chambre de Commerce pour prendre les rênes du Ministère des Finances, du Trésor et du Budget et présente sa démission en tant que directeur général de la Chambre de Commerce avec effet au 4 décembre 2013.

Après avoir achevé avec succès des études de droit et d'économie à l'Université de Paris II, Pierre Gramegna avait rejoint la Chambre de Commerce en tant que directeur général le 1<sup>er</sup> septembre 2003, enrichi de son expérience diplomatique acquise aux différents postes occupés pour le compte du Ministère des Affaires Etrangères à Paris, San Francisco, Tokyo et Luxembourg.

Pendant les années où Pierre Gramegna a dirigé la Chambre de Commerce, celle-ci a connu une évolution remarquable qui reflétait également les changements structurels survenus au sein de l'économie luxembourgeoise. Parmi les nombreuses initiatives prises qui ont renforcé l'image de la Chambre de Commerce tant à l'international que dans le pays et qui ont grandement amélioré la qualité du service rendu aux entreprises affiliées, il convient de citer : la création de l'Espace Entreprises et les initiatives en faveur de l'innovation et de l'esprit d'entreprises ; le développement considérable de la LSC (ex-IFCC) et la collaboration engagée avec l'Université de Luxembourg ; la contribution à la promotion du pays à travers la participation aux agences de promotion « Luxembourg for Business » et « Luxembourg for Finance » et le développement des exportations ; le développement de la capacité d'analyse et de la force de proposition en matières économique et sociale documentées par ses avis, ses publications et par l'organisation de conférences de haut niveau ; la défense des intérêts des entreprises et le plaidoyer continu en faveur d'une économie luxembourgeoise forte et des finances publiques saines, et finalement la nouvelle loi d'octobre 2010 portant sur la modernisation de la Chambre de Commerce.

Au-delà de ces initiatives qui ont profondément transformé la Chambre de Commerce, Pierre Gramegna a pu inculquer un esprit d'équipe et de dialogue tant avec les collaborateurs qu'avec les ressortissants et les partenaires publics et privés qui ont contribué à renforcer l'image de la Chambre de Commerce comme partenaire de choix au sein de l'économie luxembourgeoise.



## CARLO THELEN

*Après avoir assuré depuis le 4 décembre 2013 la fonction de directeur général faisant fonction de la Chambre de Commerce, Carlo Thelen a été nommé nouveau directeur général en janvier 2014*

Conformément aux décisions de l'assemblée plénière sur l'organisation interne de la Chambre de Commerce, Carlo Thelen a assumé à partir du 4 décembre 2013 la fonction de directeur général faisant fonction de la Chambre de Commerce.

L'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce a désigné en date du 10 janvier 2014 et à l'unanimité Carlo Thelen comme successeur de Pierre Gramagna au poste de directeur général. Carlo Thelen a été confirmé dans cette fonction par les membres élus de la Chambre de Commerce réunis en séance extraordinaire.

Carlo Thelen, 42 ans, marié, père de trois enfants, est détenteur d'un master en sciences économiques de l'Université Catholique de Louvain et a rejoint la Chambre de Commerce en janvier 1996 comme conseiller économique. Membre du comité de direction depuis août 2003, Carlo Thelen a occupé avant sa nomination au poste de directeur général, les fonctions de directeur des Affaires Économiques, de directeur des Affaires Internationales et de « Chief Economist ». Il a préparé et présenté chaque année le plus important avis de la Chambre de Commerce, l'avis sur le budget de l'Etat. En sa qualité de « Chief Economist », Carlo Thelen anime depuis deux ans un blog d'expert remarqué ([www.carlothelen.lu](http://www.carlothelen.lu)) dans lequel il porte un regard avisé sur les grandes questions économiques de notre époque. Outre son expertise économique, le nouveau directeur général dispose d'une grande expérience en matière de promotion de l'économie luxembourgeoise à l'étranger, puisqu'il a, dans sa fonction de directeur des Affaires Internationales, assisté à de très nombreuses visites d'Etat et missions économiques à l'étranger où il a présenté à maintes reprises les avantages et atouts du Luxembourg comme terre d'investissement.

Conformément à la loi modifiée du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce, la nomination de Carlo Thelen au poste de directeur général de la Chambre de Commerce a reçu l'approbation formelle du Conseil de Gouvernement dans sa séance du 16 janvier 2014.



2

0

1

3

# 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.

## L'ASSEMBLÉE PLENIÈRE

### **GROUPE 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.

### **GROUPE 2 - SOCIÉTÉS DE PARTICIPATIONS FINANCIÈRES (1 siège)**

Carlo Schlessler, administrateur de sociétés.

### **GROUPE 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.

### **GROUPE 4 - BANQUES, CAISSES RURALES ET AUTRES ACTIVITÉS FINANCIÈRES (5 sièges)**

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

### **GROUPE 5 - ASSURANCES (1 siège)**

Marc Lauer, directeur.

### **GROUPE 6 - HÔTELLERIE, RESTAURATION ET CAFETIERS (2 sièges)**

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

LE MANDAT DE L'ASSEMBLÉE  
PLENIÈRE ISSUE DES  
ÉLECTIONS DU 20 MARS 2009  
VIENDRA À ÉCHÉANCE EN 2014





## 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, 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 DE LA LSC

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 DE 2013

*Pierre Gramegna (2<sup>e</sup> à gauche), directeur général, entouré de Patrick Ernzer, secrétaire du comité, Service Communication ; Gérard Eischen, directeur LSC (a. i.), Département Création et Développement des Entreprises ; Steve Breier, Département Finances, Affiliation et Informatique et Carlo Thelen, Département International et Département Economique (de gauche à droite).*

LE COMITÉ  
DE DIRECTION





# EVOLUTION ÉCONOMIQUE EN 2013

*Réelle sortie de crise ou stagnation trompeuse ?*

*La zone euro semble enfin sortie de la récession et les estimations concernant la croissance et le PIB ont été revues à la hausse pour le Luxembourg. Cependant, il ne faut pas se réjouir trop tôt car si la crise de 2008 s'éloigne, des risques importants pèsent toujours sur la croissance, faute notamment d'une véritable reprise du commerce mondial. Au Luxembourg, les réformes structurelles sont plus que jamais nécessaires, afin d'encourager davantage la reprise économique, endiguer le fléau du chômage, réduire l'endettement public et garantir la prospérité du pays sur le long terme.*

## CONJONCTURE INTERNATIONALE : CLIMAT PLUS FAVORABLE DANS LES ÉCONOMIES AVANCÉES

Les perspectives de croissance récentes montrent un certain rééquilibrage entre pays avancés et pays émergents ou en développement fin 2013, à l'avantage des premiers. Les Etats-Unis bénéficient d'une dynamique forte. L'investissement y est soutenu, l'emploi augmente et l'industrie repart à la hausse pour être en augmentation constante sur l'année 2013. A l'instar des Etats-Unis, le Japon conduit une politique monétaire de nature expansive, mais, en plus, celle-ci est couplée à une politique budgétaire également très accommodante, ce qui stimule largement l'économie (jusqu'à présent du moins, cette stratégie comportant tout de même des risques). La croissance des pays émergents et en développement, qui ont contribué à près des trois quarts de la croissance mondiale au 3<sup>e</sup> trimestre 2013, est pour sa part dans une phase de ralentissement, sous l'influence notamment d'une réorientation de la politique économique en Chine. Des pays comme le Brésil, l'Inde, la Turquie et l'Indonésie devront faire l'objet d'une vigilance particulière en raison de l'inflation, de la situation de leur balance courante et de la fragilité de leurs assises économiques.

## ZONE EURO: SORTIE DE RÉCESSION FRAGILE, REPRISE SANS VIGUEUR

La zone euro, après avoir enchaîné 6 trimestres consécutifs de repli du PIB, est enfin sortie de la récession, avec une croissance de 0,3% sur un trimestre au 4<sup>e</sup> trimestre 2013 limitant la récession à -0,4% sur l'année 2013<sup>1</sup>. Outre le soutien de la banque centrale européenne, les marchés de la zone euro ont profité du retour des investisseurs déçus par la mauvaise tenue des bourses émergentes et la chute de leurs devises locales. Cette hausse du 4<sup>e</sup> semestre est portée par la croissance en Allemagne, en France, en Italie et en Espagne.

Malgré d'indéniables signes d'amélioration – plus de consommation, de pouvoir d'achat et d'investissements – le déséquilibre entre l'amélioration de l'économie et l'augmentation des taux d'endettements publics, qui atteignent par exemple 134% du PIB en Italie, reste inquiétant. Il convient de s'interroger sur la nature de cette apparente reprise : constitue-t-elle une réelle rupture avec la (non-) dynamique précédente, laissant entrevoir le retour d'une croissance durable et forte, ou alors marque-t-elle simplement l'arrêt de la dégradation économique, ne correspondant en réalité qu'à une correction conjoncturelle ?

## LUXEMBOURG : CROISSANCE INATTENDUE, MAIS TOUJOURS EN-DEÇÀ DU NIVEAU D'AVANT-CRISE

Au Luxembourg, l'année 2013 bénéficie d'une meilleure conjoncture, avec une croissance annuelle de 2,1% et une perspective de 2,6% pour 2014<sup>2</sup>. Un résultat inattendu par rapport aux prévisions moroses de fin 2012 : selon le STATEC, cette croissance devait se situer au mieux entre 0,5% et 1%, les prévisions ayant été considérablement révisées à la baisse entre juillet (1,7%) et novembre 2012<sup>3</sup>. Les estimations concernant le PIB ont été également revues à la hausse : au 4<sup>e</sup> trimestre 2013, l'évolution du PIB en volume a été de +2,4% par rapport au 4<sup>e</sup> trimestre de 2012 et de +0,7% par rapport au trimestre précédent. Le PIB en volume serait de 34.000,7 Mio EUR en 2013, comparé à 33.856,2 Mio EUR en 2007. Le Luxembourg a finalement « rattrapé » son niveau d'avant-crise, mais ce après 6 ans (4 ans pour la zone euro qui a retrouvé le niveau d'avant-crise en 2011). C'est en cela que consiste la véritable rupture par rapport à un « acquis de croissance » pré-crise d'au moins 4% l'an : en 6 ans, le PIB « aurait dû » progresser de 24% (un quart) au lieu de stagner.

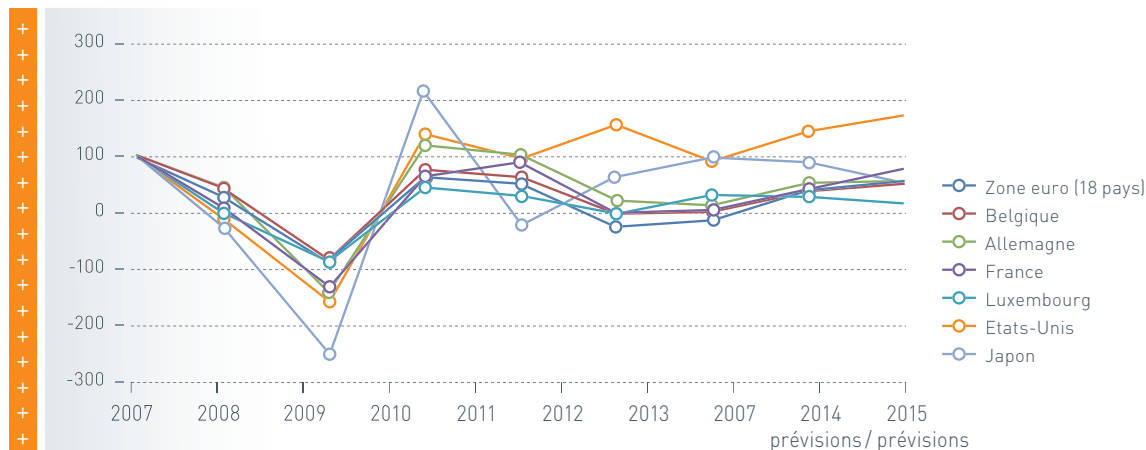
Source : Eurostat, calculs de la Chambre de Commerce

1 «Conjoncture Flash», STATEC, Décembre 2013.

2 Affaires Économiques et Financières, Commission Européenne, Mai 2014.

3 Source : STATEC

TAUX DE CROISSANCE  
DU PIB AU PRIX  
DU MARCHÉ,  
BASE 100 EN 2007



Par ailleurs, dans ses prévisions d'automne 2013, la Commission européenne qualifie la reprise économique de « fragile » et de « très inégale selon les secteurs ». La baisse de la production industrielle s'est arrêtée, mais la production se situe encore loin des niveaux du début de 2011. Cependant, l'amélioration en cours est relativement généralisée à travers les différentes sous-branches de l'industrie, ce qui lui confère un caractère véritablement conjoncturel. Dans le secteur financier luxembourgeois, les activités intermédiaires ont d'avantage souffert que le secteur des OPC et celui des assurances, dans lesquels « l'activité reste dynamique ». La vague de réglementations relatives aux services financiers, comme FATCA, AIFM, Bâle III et CRD IV, tout comme les discussions en cours à l'échelle européenne visant à étendre le champ d'application de la Directive européenne sur la fiscalité de l'épargne, obligent les gestionnaires à revoir certains modèles d'exploitation et le secteur financier aura sans doute besoin d'un certain temps pour s'adapter et retourner à des taux de croissance plus soutenus. Ceci représente pourtant une opportunité : une bonne gestion de cette période de transition pourrait permettre au Luxembourg de reproduire le succès rencontré avec les fonds OPCVM.

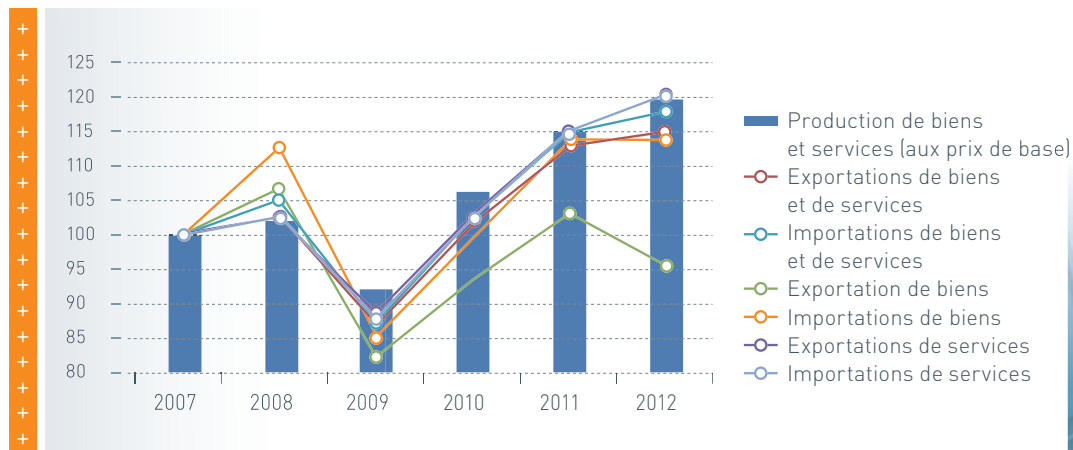
En écho à la relative bonne performance du secteur financier, la création nette d'emploi s'est poursuivie au Luxembourg en 2013, notamment dans le secteur des sociétés non financières, même si le rythme actuel tend à faiblir par rapport aux années de forte croissance pré-crise. A noter toutefois que le secteur non-marchand s'est approprié une quote-part significative des créations nettes d'emplois. Contrastant avec cette tendance, le chômage a poursuivi son évolution ascendante entamée depuis l'été 2011, pour atteindre un record historique de 7,1 % en novembre 2013, un taux encore jamais atteint au Grand-Duché. Vu l'évolution peu favorable des secteurs non-financiers, le chômage devrait rester orienté à la hausse en 2014. La courbe ne devrait s'inverser qu'à partir de 2015 au plus tôt.

Cette évolution inégale se constate également au niveau de la balance courante qui, au cours des trois premiers trimestres 2013, dégage un excédent de 1,6 Mrd EUR, en baisse de près de 370 Mio (soit 18,8 %) par rapport à la même période de l'année précédente. Le déficit de la balance commerciale et celui des revenus se sont en effet accentués de plus de 850 Mio EUR. Le solde négatif des transferts s'est quant à lui résorbé de 250 Mio EUR. D'un autre côté, l'excédent des échanges internationaux de services affiche une progression d'environ 240 Mio EUR, et ce notamment sous l'impulsion d'une hausse au niveau des services financiers et des autres services aux entreprises<sup>4</sup>. Néanmoins, l'amélioration du solde de la balance des services et de celui des transferts ne suffit pas à neutraliser les évolutions négatives des deux autres balances partielles, d'où la baisse de l'excédent courant. Pour mémoire, sur les 6 années antérieures, les exportations de biens et services avaient progressé de 40 %, alimentant la phase d'expansion économique que nous avons connue. La faiblesse de la croissance luxembourgeoise depuis la crise est ainsi largement imputable à la contribution négative de la balance des biens et services à la croissance.

Source: STATEC, calculs de la Chambre de Commerce



BALANCE COMMERCIALE  
ENTRE 2007 ET 2012,  
BASE 100 EN 2007



Depuis 2010, la contribution du commerce extérieur à la croissance est positive dans l'ensemble de la zone euro, contrairement à l'évolution observée au Luxembourg, il est donc à craindre que la situation luxembourgeoise ne devienne structurelle.

En ce qui concerne l'économie grand-ducale, la Commission européenne s'attendait à une reprise modérée, aujourd'hui confirmée, au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2013<sup>5</sup>. Somme toute, malgré un 1<sup>er</sup> semestre 2013 très mitigé, la croissance annuelle du Luxembourg pour 2013 sera de 1,9%, une croissance sensiblement plus élevée que la moyenne de la zone euro, qui sera de -0,4%<sup>6</sup>.

Cependant, au Grand-Duché, les années de forte croissance semblent révolues. Ces tendances sont notamment confirmées par l'enquête Eurochambres 2014 (EES2014), cette dernière mettant en évidence une majorité d'indicateurs à nouveau en légère baisse entre 2012 et 2013. L'évolution conjoncturelle exceptionnelle ne parvient désormais plus à camoufler les faiblesses structurelles du pays. Près de 70% des entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête EES2014 prévoient que leur effectif restera stable en 2014, tandis qu'à peine 17,5% d'entre elles entendent une hausse de ce dernier<sup>7</sup>. Le Gouvernement issu des élections du 20 octobre 2013 ne peut ainsi guère compter sur une forte reprise économique pour résorber les déficits structurels du pays. En raison de ce changement de paradigme, marqué par une croissance atone prolongée et l'ajustement nécessaire du modèle socio-économique luxembourgeois, la Chambre de Commerce souligne la nécessité de la mise en œuvre, sans tarder, d'un ambitieux plan de sortie de crise basé sur le leitmotiv du « faire mieux avec moins ».



5 « Prévisions économiques de l'automne 2013: reprise progressive mais risques externes ». Commission Européenne - IP/13/1025. 05/11/2013.

6 Source : STATEC.

7 Eurochambres Economic Survey 2014, disponible sous [http://www.cc.lu/uploads/media/EUROCHAMBRES\\_Economic\\_Survey\\_2014.pdf](http://www.cc.lu/uploads/media/EUROCHAMBRES_Economic_Survey_2014.pdf)



# SERVICE 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.*



*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 services de la Chambre de Commerce et coordonnés par le service Avis et Affaires juridiques.*

**En 2013, la Chambre de Commerce a émis 143 avis sur des projets de loi ou de règlement grand-ducal, dont 89 ont été émis par le Service Avis et Affaires Juridiques.**

**Parmi les avis rendus en 2013 sur les projets de lois ou de règlements les plus importants, il y a lieu de citer :**

➤ **18.01.2013 Instruments financiers-vente à découvert**

Projet de loi relative à la vente à découvert d'instruments financiers, mettant en œuvre le règlement (UE) n° 236/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 sur la vente à découvert et certains aspects des contrats d'échange sur risque de crédit. *(4068AAN)*

➤ **31.01.2013 Directive Solvabilité 2**

Projet de loi sur le secteur des assurances. Coopération administrative dans le domaine fiscal. Projet de loi portant transposition de la directive 2011/16/UE du Conseil du 15 février 2011 relative à la coopération administrative. *(4008ZCH)*

➤ **14.02.2013 Directive AIFM**

Projet de loi relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs et- portant transposition de la directive 2011/61/UE du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2011 sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs et modifiant les directives 2003/41/CE et 2009/65/CE ainsi que les règlements (CE) no 1060/2009 et (UE) no 1095/2010 ; - portant modification de: - la loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif ; - la loi du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés ; - la loi du 15 juin 2004 relative à la société d'investissement en capital à risque (SICAR) ; - la loi du 13 juillet 2005 relative aux institutions de retraite professionnelle sous forme de société d'épargne-pension à capital variable (sepcav) et d'association d'épargne-pension (assep) ; - la loi du 13 juillet 2005 concernant les activités et la surveillance des institutions de retraite professionnelle ; - la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier ; - la loi du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ; - la loi du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier ; - la loi du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales ; - la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises ; - du Code du Commerce. *(4020ZCH)*

➤ **14.03.2013 Banque d'émission de lettres de gage**

Projet de loi relative aux banques d'émission de lettres de gage et portant modification de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier. *(4085ZCH/AAN)*

➤ **08.04.2013 Convention fiscales – Echange de renseignements sur demande**

Projet de loi n°6501 portant approbation de conventions fiscales et prévoyant la procédure y applicable en matière d'échange de renseignements sur demande. *(4061TAN)*

➤ **26.04.2013 Réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises**

Projet de loi portant réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises. *(4092SBE)*

➤ **22.05.2013 Archivage électronique**

Projet de loi relatif à l'archivage électronique et modifiant la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier ; Projet de règlement grand-ducal relatif à la dématérialisation et à la conservation de documents. *(4089ZCH)*

➤ **04.06.2013 Accès des citoyens aux documents administratifs**

Projet de loi relative à l'accès des citoyens aux documents détenus par l'administration. *(4090SBE)*

➤ **08.07.2013 Droits des patients - Soins transfrontaliers**

Projet de loi 1) transposition de la directive 2001/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2001 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers ; 2) modification du Code de la sécurité sociale ; 3) modification de la loi modifiée du 29 avril 1983 concernant l'exercice des professions de médecin, de médecin-dentiste et de médecin-vétérinaire ; 4) modification de la loi modifiée du 31 juillet 1991 déterminant les conditions d'autorisation d'exercer la profession de pharmacien ; 5) modification de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé. *(4109SBE)*

➤ **28.08.2013 Approbation de la Convention européenne sur la nationalité**

Projet de loi portant approbation de la Convention européenne sur la nationalité, fait à Strasbourg le 6 novembre 1997, et modification de la loi du 23 octobre 2008 sur la nationalité luxembourgeoise. *(4114TAN/AAN)*

➤ **28.08.2013 Fiscalité: exit tax**

Projet de loi portant modification - de la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ; - de la loi générale des impôts modifiée du 22 mai 1931 («Abgabenordnung»). *(4117TAN)*

➤ **28.08.2013 Accords verticaux de distribution dans le secteur automobile**

Projet de loi relatif aux règles spécifiques s'appliquant aux accords verticaux de distribution dans le secteur automobile. *(4137AAN)*

➤ **09.09.2013 Amendements - Paquet jeunesse**

Projet de loi n°6410 portant modification de la loi du 4 juillet 2008 sur la jeunesse.

Projet de loi n°6409 modifiant la loi du 30 novembre 2007 portant réglementation d l'activité d'assistance parentale. Projet de règlement grand-ducal concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services d'éducation et d'accueil pour enfants. *(3963bisAAN)*

➤ **11.09.2013 Réforme du reclassement professionnel**

Projet de loi portant modification du Code du travail et du Code de la sécurité sociale concernant le dispositif du reclassement interne et externe. *(4110SBE)*

➤ **02.12.2013 Droit de la faillite**

Projet de loi relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite et modifiant (1) le livre III du Code de commerce, (2) l'article 489 du Code pénal, (3) la loi modifiée du 8 janvier 1962 concernant la lettre de gage et le billet à ordre, (4) la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, (5) la loi du 23 juillet 1991 ayant pour objet de réglementer les activités de sous-traitance, (6) la loi du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière, (7) la loi modifiée du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales, et (8) la loi générale des impôts («Abgabenordnung»). *(4095TAN/PEM)*





Tous les avis émis en 2013 peuvent être consultés sur le site Internet de la Chambre de Commerce ([www.cc.lu/Avis & Législation](http://www.cc.lu/Avis & Législation)).

Le Service 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. A titre d'exemple, la Chambre de Commerce a émis une prise de position sur la proposition de 4<sup>e</sup> directive anti-blanchiment de la Commission européenne du 5 février 2013, ainsi que sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil visant à favoriser la libre circulation des citoyens et des entreprises en simplifiant l'acceptation de certains documents publics dans l'Union européenne du 24 avril 2013.

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 Service 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 Service Avis et Affaires juridiques a par ailleurs 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.

Le Service Avis et Affaires Juridiques a continué à contribuer à la dynamisation du Centre de médiation commerciale et civile en participant à sa restructuration, notamment par l'engagement à temps plein d'un Secrétaire général chargé de la gestion journalière du centre, et à son financement.

#### 5 JUIN 2013

Symposium sur la coopération public-privé dans la lutte contre la corruption en partenariat avec le Ministère de la Justice et l'International Anti-Corruption Academy (IACA)



Le Service Avis et Affaires Juridiques a aussi contribué par sa participation à des conférences et formations. Ainsi, il a, entre autres, organisé le 5 juin 2013, en partenariat avec le Ministère de la Justice et l'International Anti-Corruption Academy (IACA), un symposium sur la coopération public-privé dans la lutte contre la corruption en présence de plusieurs ministres de la Justice, représentant officiels d'instances internationales et Etats membres, représentants des autorités publiques nationales et des entreprises luxembourgeoises. L'événement a souligné l'importance d'une bonne compréhension et coopération des acteurs concernés ainsi qu'une prévention efficace de la corruption dans les relations d'affaires internationales.

Le Service Avis et Affaires Juridiques a encore été à l'origine de contributions publiées dans le magazine Merkur, notamment à travers des chroniques mensuelles en droit du travail et droit commercial, concernant directement ou indirectement les PME.

Finalement, les représentants du Service Avis et Affaires Juridiques ont participé à de nombreuses réunions de groupe d'experts, soit dans le cadre des avis à rendre par la Chambre de Commerce, soit dans le cadre de consultations et coordinations internes ou externes, tant au niveau national, européen qu'international.

# SERVICES AUX PME

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

*La Direction « Services aux PME » (anc. 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.*



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.

***Les collaborateurs conseillent et assistent les entreprises individuellement en matière juridique et économique en offrant notamment les services suivants :***

- conseil et assistance personnalisés des porteurs de projet de création ou de reprise d'entreprise ;
- consolidation du savoir-être des entrepreneurs via le programme BusinessMentoring ;
- soutien dans la cession-reprise d'entreprises (BusinessExchange et Opportunet) ;
- octroi de cautionnements (Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants) et suivi des bénéficiaires (BusinessCheck) ;
- conseil des entreprises en difficultés (VaccinAntiCrise) ;
- mise à disposition de nombreuses sources d'information.

## L'ESPACE ENTREPRISES

### UN GUICHET UNIQUE POUR FACILITER LES DÉMARCHES

ESPACE **E** ENTREPRISES



La mission de conseil et d'assistance personnalisés est principalement assurée par l'Espace Entreprises de la Direction « Services aux PME ». L'Espace Entreprises est un guichet unique qui accueille et informe les entreprises et porteurs de projets à la recherche de réponses à des interrogations relevant de la gestion de l'entreprise. L'Espace Entreprises s'adresse en particulier aux créateurs d'entreprises souhaitant concrétiser leur projet de création ou de reprise, 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 à barres suivant le standard GS1.

L'Espace Entreprises agit aussi en tant que relais national de « GS1 belgilux », membre de l'organisation mondiale « Global Standards One ». GS1 développe des standards globaux et uniformes pour l'identification, la détermination et l'échange d'informations dans plus de 100 pays. A échelle mondiale, plus de 2 millions d'entreprises actives dans 30 secteurs différents sont affiliées à GS1.

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

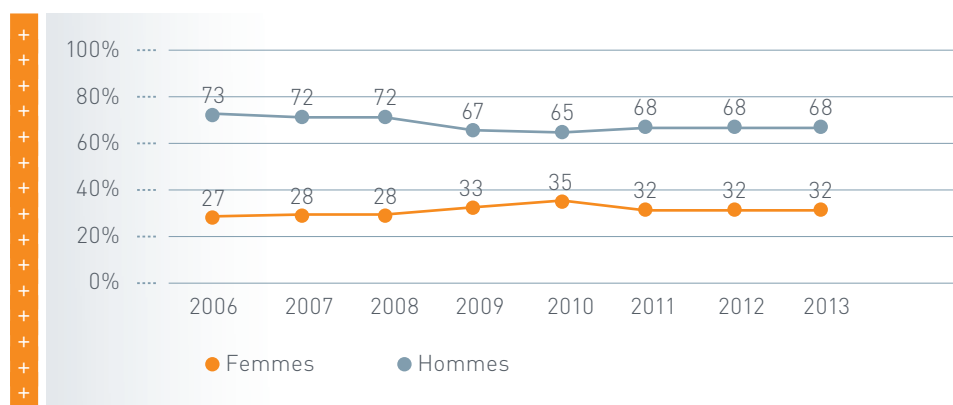
**En 2013, l'Espace Entreprises s'est vu renouveler son certificat ISO 9001 pour ses activités de service et de conseils aux entreprises.**

En 2013, les agents de l'Espace Entreprises ont envoyé 8.623 courriels en réponse à des demandes émanant de porteurs de projets ou d'entreprises établies, soit une hausse des demandes de 33,40% par rapport à 2012.

Les prestations de conseils aux candidats-créateurs/repreneurs ont abouti à 268 (554 en 2012) demandes en autorisation d'établissement, ce qui constitue une baisse de 51,22% par rapport à 2012. Les différents clients ont été accompagnés par les agents de l'Espace Entreprises tout au long de la procédure administrative.

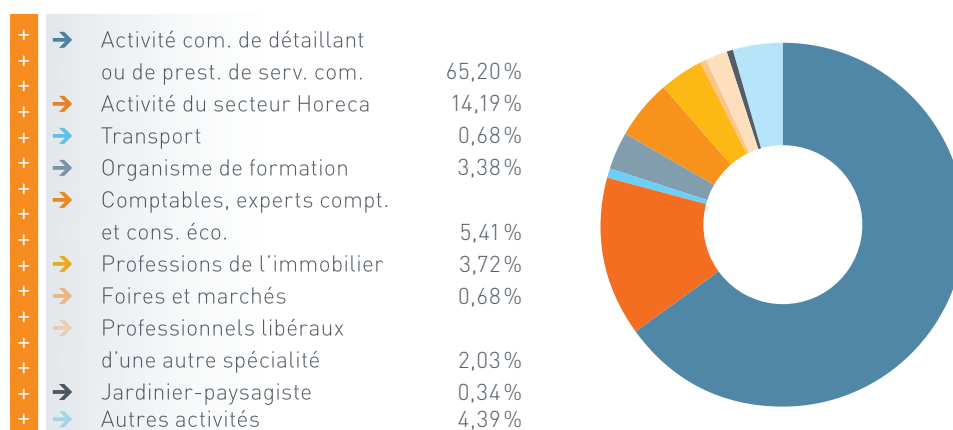
Les dossiers ont été introduits par 68,28% d'hommes et 31,72% de femmes. Ce ratio femme/homme est constant depuis 2011.

### Répartition par sexe des demandeurs en autorisation d'établissement depuis 2006



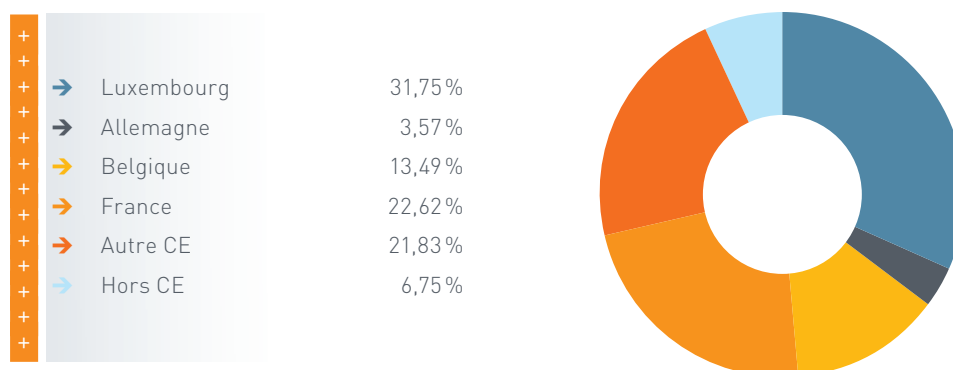
65,20% prévoient de démarrer une activité commerciale de détaillant ou de prestataire de services commerciaux, 14,19% une activité relevant du secteur Horeca, 5,41% une activité de comptable, d'expert-comptable ou de conseil économique, 2,03% une activité relevant d'une profession libérale d'une autre spécialité, 3,72% une profession de l'immobilier et 3,38% une activité de gestion d'un organisme de formation.

### Répartition des demandeurs en autorisation d'établissement par secteur d'activité introduites via l'Espace Entreprises en 2013



Sur ces porteurs de projet, 31,75% (29,76% en 2012) étaient des ressortissants luxembourgeois, 22,62% (25,23%) des Français, 13,49% (13,43%) des Belges, 3,57% (5,63%) des Allemands, 21,83% (20,69%) des ressortissants d'autres pays de l'Union européenne et 6,75% (5,26%) des ressortissants d'un pays hors Union européenne.

## Répartition par nationalité des demandeurs en autorisation d'établissement ayant déposé un dossier via l'Espace Entreprises en 2013



En 2013, l'Espace Entreprises a délivré 1.637 certificats numériques (1.502 en 2012 soit une progression de 8,99%).

Le service a émis 15.094 certificats d'origine (soit une hausse de 15,32%), a procédé à 16.961 légalisations (soit une hausse de 8,92%) et s'est occupé de 107 carnets A.T.A. en matière d'exportation temporaire (soit une baisse de 7,76%).

## LES NOCTURNES DE L'ESPACE ENTREPRISES

**LES NOCTURNES de l'Espace Entreprises**

**Votre conseil personnalisé gratuit après les heures de bureau !**

Vous avez besoin de conseils pour 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!

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
FISCALITÉ  
FINANCEMENT  
CRÉATION-TRANSMISSION  
ACCOMPAGNEMENT

De 17h00 à 20h00 à la Chambre de Commerce  
Inscription obligatoire en ligne sur  
[www.espace-entreprises.lu](http://www.espace-entreprises.lu)  
(rubrique Nocturnes)

ESPACE ENTREPRISES

*Depuis leur lancement en octobre 2011, les Nocturnes de l'Espace Entreprises ont déjà permis à 187 porteurs de projet, créateurs, repreneurs ou dirigeants d'entreprise établis de bénéficier de conseils personnalisés gratuits, en dehors des heures de bureau classiques.*

Pour rappel, les conseillers de la Direction « Services aux PME » accueillent 2 soirs par mois, de 17h00 à 20h00, les personnes souhaitant recevoir des informations et conseils dans un domaine précis (fiscalité, financement, démarches administratives...). Chaque demandeur peut s'inscrire en ligne et être conseillé sur base d'un entretien personnalisé de 20 à 30 minutes, lui permettant de faire un premier point sur sa situation et de fixer -au besoin- un entretien plus approfondi ou d'être aiguillé vers d'autres partenaires compétents.

### En 2013, 10 Nocturnes ont été organisées pour un total de 77 demandeurs :

- 72 clients ont été vus en entretien par les conseillers de l'Espace Entreprises (certains demandeurs dont l'activité n'était pas visée ou ne dépendant pas de la Chambre de Commerce ont été redirigés vers les partenaires compétents) ;
- parmi les thématiques les plus souvent abordées, on compte la création d'entreprise (26%), les démarches administratives (17%) et le financement (17%) ;
- parmi les types d'activité les plus représentés on compte le commerce classique/la distribution (22%), le consulting-coaching (17%) et le secteur HORECA (16%) ;

- parmi les demandeurs, la nationalité française est largement représentée (42%), suivie des nationalités luxembourgeoise (10%) et belge (10%) ;
- les Nocturnes ont été majoritairement fréquentées par des créateurs d'entreprise (91%) mais aussi par de futurs repreneurs ou cédants (8%) ;
- 68% des demandeurs étaient des hommes contre 32% de femmes

En 2014, les nocturnes seront revitalisées sous une nouvelle formule.

## JOURNÉES CRÉATION 2013

*Organisées conjointement par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, avec le soutien du Ministère de l'Économie, les Journées Création, Développement et Reprise d'Entreprises se sont déroulées du 2 au 19 octobre 2013, totalisant 10 événements et réunissant plus de 700 visiteurs.*

Les Journées ont débuté par la traditionnelle Nocturne qui a permis aux créateurs ou repreneurs d'entreprises, ainsi qu'aux entrepreneurs déjà établis, de rencontrer des conseillers de tous domaines d'activité lors d'entretiens personnalisés. Pour la première fois cette année, les visiteurs ont également eu la possibilité de prendre rendez-vous directement avec un ou plusieurs exposants afin de rencontrer les acteurs clés de la création d'entreprise lors d'un rendez-vous individuel et personnalisé. Parallèlement, un espace stands divisé en six pôles distincts (finance, accompagnement, démarches administratives, innovation, formation et internationalisation) a également été aménagé, pour faciliter les rencontres entre entrepreneurs et exposants.

La Nocturne a rassemblé 28 exposants et s'est soldée par un franc succès, comptabilisant pas moins de 91 entretiens personnalisés avec des conseillers et de 70 entretiens personnalisés avec des exposants.

Pendant ces deux semaines, une dizaine de conférences, workshops et tables rondes ont été proposés, couvrant des thèmes aussi incontournables que la gouvernance d'entreprise à travers les générations familiales et d'entrepreneurs, la TVA intracommunautaire, le financement des entreprises innovantes, la formation continue, mais aussi des thèmes d'actualité tels que les meilleurs moyens pour se prémunir contre les retards et les défauts de paiement ou les opportunités de développement en temps de crise.

JOURNÉES CRÉATION 2013

DU 2 AU 19 OCTOBRE 2013

L'espace de stands d'information a offert aux visiteurs l'opportunité de rencontrer les acteurs-clés de la création d'entreprise



## FOIRE DE PRINTEMPS

DU 3 AU 10 MAI 2013

Placée sous le thème « Passeport pour l'export », la présence de la Chambre de Commerce a été dédiée au savoir-faire des entreprises luxembourgeoises et à la présentation de ses services et de son offre de formation



## FOIRE DE PRINTEMPS

*L'Espace Entreprises était également présent sur le stand de la Chambre de Commerce pendant la Foire de Printemps 2013.*

A côté de la Luxembourg School for Commerce (LSC), l'organisme de formation de la Chambre de Commerce et de l'Enterprise Europe Network (EEN), l'Espace Entreprises y avait délocalisé une partie de ses activités de conseil.

La Foire de Printemps s'est déroulée du 3 au 10 mai 2013 dans les halls de Luxexpo au Kirchberg et a attiré environ 70.000 visiteurs. Le pavillon de la Chambre de Commerce était sous le thème du label « Made in Luxembourg », un de ses services les plus prisés par les exportateurs luxembourgeois. Huit entreprises détentrices du label y présentaient leurs produits et services. Une réception « Made in Luxembourg » a rassemblé plus de 150 invités. Une vidéo couvrant l'événement peut être consultée sur : <http://vimeo.com/channels/cctvlu/66490060>

## LE PROGRAMME BUSINESSEXCHANGE



BUSINESS EXCHANGE

*Les différentes initiatives de la Direction « Services aux PME » en matière de reprise-transmission sont réunies au sein du programme BusinessExchange qui se décline en une bourse d'entreprises pour les projets standard, d'un côté, et un accompagnement personnalisé pour les projets nécessitant un haut degré de confidentialité, de l'autre côté.*



Dans ses efforts de repositionnement de sa bourse d'entreprise, la collaboration avec les CCI d'Alsace et de Lorraine a pu être intensifiée courant 2013 permettant à la Chambre de Commerce d'intégrer davantage le réseau français « Opportunet ». Pour rappel, le site « [www.opportunet.net](http://www.opportunet.net) » est opérationnel depuis le 3<sup>e</sup> trimestre 2012. Le site est régulièrement alimenté par les services de l'Espace Entreprises. Les activités « bourse d'entreprise » ont abouti au total à 57 offres d'entreprises à céder et à 86 nouvelles demandes de reprises en 2013.

En matière de conseil personnalisé en matière de cession-reprise, 56 personnes ont été rencontrées en 2013, par rapport à 58 en 2012. Finalement, 20 mises en contact (matching personnalisé) ont pu être réalisées par les conseillers de l'Espace Entreprises.

Une conférence de type « table ronde » autour de la thématique de « la gouvernance pour assurer la pérennité de l'entreprise au fil des générations » a été organisée en 2013 au Centre de Conférences de la Chambre de Commerce.

## L'INITIATIVE VACCINANTICRISE

*Le VaccinAntiCrise a été mis en place en juin 2009 dans un but double : permettre aux entrepreneurs en difficultés de se voir adjoindre un conseiller chevronné et pouvoir bénéficier de certains avantages financiers leurs permettant d'honorer la facture du consultant.*

Très peu de contrats de consultance ont pu être finalisés par l'intermédiaire du secrétariat technique de l'initiative. Par contre, le nombre d'entrepreneurs en difficultés demandant conseil aux collaborateurs de l'Espace Entreprise ne cesse de croître depuis le lancement de l'initiative.

En 2013, en tout 154 entrepreneurs ont demandé conseil et 15 entrepreneurs se sont déplacés pour bénéficier d'un encadrement personnalisé, p/r à 208 et 37 respectivement en 2012.

La crise touchant de plus en plus l'économie réelle, les services de l'Espace Entreprise tablent sur une progression de ces chiffres dans le courant de 2013 de sorte qu'il n'est plus prévu de mettre en veille cette initiative. Bien au contraire, l'initiative sera repositionnée et donc autrement valorisée. Le fait de rattacher à une initiative bien délimitée le conseil à l'attention des entreprises en difficultés permet de mesurer l'ampleur de la crise, mais aussi d'accompagner ces entreprises autrement. Le VaccinAntiCrise pourra éventuellement jouer un rôle dans le contexte de la réforme du régime des faillites dans lequel il est prévu de renforcer le volet préventif ainsi que l'accompagnement de l'entreprise en difficultés.

## 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 2013.*

Ainsi, un nombre total de 2.411 surfaces commerciales a été relevé fin 2013 (uniquement les ressortissants de la Chambre de Commerce ont été pris en compte), dont 445 disposant de plus de 400m<sup>2</sup> de surface de vente.

## L'INITIATIVE BUSINESSMENTORING

*Devenu le programme de référence en matière de mentorat d'affaires au Luxembourg, BusinessMentoring offre un service structuré qui permet aux entrepreneurs établis au Grand-Duché de Luxembourg de se prévaloir de l'accompagnement d'une personne de confiance et d'expérience.*

Les mentors de la cellule BusinessMentoring écoutent, partagent et soutiennent ainsi bénévolement d'autres chefs d'entreprise désireux de progresser, dans le plus grand respect du code d'éthique et de la méthodologie associés au programme. A ce jour, 40 entrepreneurs ont pu bénéficier de ce service et 35 mentors se sont engagés activement, en vue de préparer la relève. La quatrième saison mentorale (2013-2015) a démarré officiellement le 28 novembre 2013 (Promotion Jacques Lanners) et regroupe 11 entrepreneurs.

Depuis décembre 2011, la mise en œuvre du programme est assurée par le Business Support g.i.e., avec le soutien de la Chambre de Commerce, et en partenariat avec le Ministère de l'Economie et le Ministère de l'Egalité des Chances, et en collaboration avec de nombreux acteurs sectoriels. De manière plus large, le Groupement est dédié à la mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement aux PME, en vue de faciliter leur démarrage, reprise ou développement.

Depuis le lancement du programme en 2010, 70 candidats ont été présentés devant un jury, pour un taux de sélection moyen de 60%. La plupart de ces candidats sont des dirigeants de PME de 1 à 10 personnes, principalement en phase de démarrage (48%) et de développement (43%). Les secteurs les plus représentés sont les TIC (28%), le commerce de détail/la distribution (20%) et l'Horeca (13%).





**BUSINESSMENTORING**

**28 NOVEMBRE 2013**

11 entrepreneurs ont été sélectionnés pour constituer la quatrième saison baptisée « Promotion Jacques Lanners »



**Les résultats obtenus après la clôture des 2 premières saisons mentores (cycles 2010-2012 et 2011-2013) sont les suivants :**

- développement significatif du « savoir-être » mesuré chez le mentoré dans 90% des cas, notamment en termes de capacité à prendre des décisions stratégiques, à développer une vision d'entreprise sur le long terme ou encore à mettre en œuvre ses équipes ;
- impact sur la « bonne santé » des PME luxembourgeoises, 95% des entreprises dirigées par les anciens mentorés étant encore en activité et affichant des chiffres d'affaires en hausse de 29% en moyenne ;
- impact bénéfique sur la création d'emplois, 60% des anciens mentorés ayant ouvert au moins 3 nouveaux postes au sein de leur entreprise, au cours de la période d'accompagnement.

Côté management de la qualité, le programme est certifié ISO9001 depuis 2012. Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'améliorer continuellement la méthodologie du programme, en restant au plus près des besoins des entrepreneurs.

Côté réseautage, le programme a été présenté en tant que projet national 2013 pour le Prix Européen de la Promotion de l'Esprit d'Entreprise (Commission européenne), dans la catégorie « soutien au développement de compétences entrepreneuriales ». Depuis 2012, BusinessMentoring s'est également ouvert aux entreprises à impact social. Pour marquer son soutien à la Fondation de Luxembourg, partenaire clé qui œuvre à l'émergence de business models responsables, BusinessMentoring accompagnera chaque année le lauréat choisi par la Fondation Tremplin dans le cadre du Concours 1,2,3 Go Social.

**L'INITIATIVE BUSINESSCHECK**

*Mise en place en septembre 2012, l'initiative BusinessCheck – coordonnée par le Business Support g.i.e - a pour but d'accompagner les créateurs et repreneurs dans la gestion de leur projet d'entreprise par la mise à disposition d'un accompagnateur, sous condition qu'ils bénéficient d'un prêt de création ou de reprise octroyé par la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI) ou d'un cautionnement par la Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants (MCAC).*



Dans ce cadre, il est mis à disposition du dirigeant un accompagnateur pour une durée de six mois, suivant un échéancier fixé à l'avance dans une check-list.

**L'accompagnateur a pour mission:**

- de vérifier le business plan de l'entreprise créée ou reprise par rapport à sa situation actuelle dans le but de détecter, ensemble avec le dirigeant et sous sa responsabilité, des écarts pouvant porter atteinte au bon fonctionnement de l'entreprise ;
- d'aider le dirigeant à identifier les mesures correctrices à mettre en place.

### *De son côté, le dirigeant s'engage à :*

- collaborer en toute transparence pendant toute la durée de l'accompagnement ;
- être disponible, actif et spontané et à fournir les informations et documents nécessaires à la bonne réalisation de la mission ;
- rencontrer son accompagnateur au moins une fois par mois pendant deux heures ;
- préparer chaque réunion avec l'accompagnateur sur base d'une check-list ;
- se munir de la check-list dûment remplie ainsi que des pièces justificatives lors de chaque rencontre avec l'accompagnateur.

L'entrepreneur et l'accompagnateur sont liés par une convention d'accompagnement, garantissant notamment la confidentialité des données échangées.

Pour l'année sous revue, trois projets étaient retenus pour un premier accompagnement. Le bilan sera tiré en début 2014 dès accomplissement de la mission de suivi des premiers dossiers. Fin 2013, un nouveau projet du secteur de la restauration a été approuvé au titre de l'initiative BusinessCheck.

## **MENTORAT INTRA-ENTREPRISE : COLLABORATION LSC-ICN**

*La Luxembourg School for Commerce (LSC), l'organisme de formation de la Chambre de Commerce, en collaboration avec l'ICN Business School de Nancy, seule Grande école implantée sur le territoire lorrain, lancera au premier semestre 2014 une formation en mentorat intra-entreprise.*

Cette formation répond à une problématique capitale pour les PME : celle de la transmission des savoirs stratégiques détenus par les seniors aux nouveaux collaborateurs.

Cette formation certifiante en mentorat s'adressera notamment aux professionnels des ressources humaines souhaitant mettre en place un dispositif de mentorat en entreprise, aux repreneurs ou cédants d'entreprises familiales et à tous les managers d'équipe/cadres expérimentés désireux de transmettre leur savoir aux plus jeunes. La formation comprendra notamment un suivi personnalisé au début de la mise en place du dispositif ainsi que des séances de partage de bonnes pratiques entre participants au cours et en fin d'accompagnement.

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

*Les démarches de la société coopérative MCAC – lancée en 1969 par la Chambre de Commerce, la Confédération luxembourgeoise du Commerce (clc) et la Fédération Nationale des Hôteliers Restaurateurs et Cafetiers (Horesca), avec le soutien de l'ancien Ministère des Classes moyennes - 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 s'avèrent insuffisantes. L'obtention d'un crédit professionnel est souvent difficile car les acteurs financiers doivent de plus en plus tenir compte du risque spécifique véhiculé par le client individuel et, par conséquent, réclament plus de sûretés au demandeur de prêt. Les conditions et modalités de prêt sont donc 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.

Tout au long de l'année 2013, les responsables de la MCAC ont assisté et conseillé plus de 400 personnes en matière de création, de reprise et de financement d'entreprises. Ce sont 73 demandes de cautionnement qui ont été déposées en 2013 par des entreprises commerciales. Le comité d'évaluation a approuvé 11 dossiers pour un montant total de 199.500 euros. 4 dossiers (dont 3 créations nouvelles) ont été finalement cautionnés, contre 7 dossiers (dont 3 créations nouvelles) pour l'année 2012.

En 2013, la MCAC a déboursé un total de 89.715,41 euros suite à l'appel de caution des banques pour 4 dossiers.

En tant que membre effectif de l'AECM (Association européenne du cautionnement mutuel), la MCAC a participé en 2013 à différentes enquêtes et études européennes lancées sur l'entrepreneuriat et le financement des PME.

## LE LUXEMBOURG BUSINESS ANGEL NETWORK (LBAN)



*Sous l'impulsion de la Chambre de Commerce et de sa Direction « Services aux PME », le réseau luxembourgeois de « business angels » a pu être revitalisé fin 2011 dans la forme d'une association sans but lucratif.*

L'année 2012 était fortement marquée par la mise en place des outils et des procédures nécessaires au fonctionnement du réseau. Comme pour une start-up, l'année 2013 était caractérisée par une croissance organique et par la recherche de la formule adéquate pour mettre en relation les investisseurs et les porteurs de projets.

### **Les faits marquants suivants ont caractérisé l'exercice écoulé :**

- recrutement de 35 nouveaux «business angels» ;
- dépôt de plus de 60 projets - majoritairement innovants - sur la plateforme d'investissement ;
- plusieurs séances de pitching, dont 2 grandes séances lors de l'ICT Spring ;
- participation à la «Winter University» de l'EBAN (European Business Angel Network) à Moscou et à plusieurs réunions du conseil d'administration de l'EBAN;
- organisation en collaboration avec la Business Initiative a.s.b.l., BeAngels, CO2Bilan et Luxinnovation du 2<sup>e</sup> forum d'investissement grand-régional «Seed4Start» ;
- organisation de 2 journées de formation pour les membres de LBAN et quelques participants externes (par exemple la SNCI) animées par l'ancienne présidente de l'EBAN Brigitte Bauman.

En 2014 LBAN continuera son développement et renforcera son positionnement avec un accent plus particulier sur la création d'un réel tissu (networking) entre investisseurs du réseau. LBAN ambitionne être la fédération des business angels au Luxembourg. Le réseau prévoit aussi d'intensifier ses efforts de lobbying pour un cadre réglementaire visant un encouragement des investissements du type «angel investment», surtout au niveau de la fiscalité, comme c'est déjà le cas dans d'autres Etats membres de l'Union européenne.

### **LE RÉSEAU EUROPÉEN DES FEMMES AMBASSADRICES DU LUXEMBOURG (FEALU)**

*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 (FFC&L), 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 de l'Economie et le Ministère de l'Egalité des Chances, ce réseau a pour vocation de promouvoir, encourager et développer l'entrepreneuriat au féminin au Grand-Duché du Luxembourg.

En 2012, toutes les Femmes Ambassadrices ont accepté de reconduire leur mandat pour deux ans.

### **Parmi les actions phares menées par le réseau FEALU en 2013, il y a lieu de souligner les suivantes:**

- accompagnement des femmes dans la création de leur entreprise et intervention du réseau FEALU auprès des pouvoirs publics et des acteurs économiques afin de lever les obstacles susceptibles de freiner les ambitions des futures créatrices d'entreprises ;
- participation à des manifestations (dont celle intitulé «Job Shadow Day») et à différents projets pilotés par l'asbl Jonk Entrepreneuren («Fit for Life» ou «création de mini-entreprises»);
- implication de deux Femmes Ambassadrices en tant que Mentor au sein du programme BusinessMentoring (notamment lors de comités de sélection, de formations pour mentors ou encore de visites d'entreprises);
- participation des ambassadrices à la SME Week à Vilnius.

### **Côté événementiel, 4 manifestations ont été organisées dont :**

- 1 rendez-vous presse (7 octobre) ;
- 1 «business speed dating» au cours duquel les ambassadrices ont rencontré et conseillé des créateurs ou repreneurs d'entreprise ;
- 1 conférence dont le thème était «La vision du management au féminin» avec pour intervenante Mireille Meyers, Directrice de la société NETTOSERVICE à Luxembourg ;
- 1 atelier interactif sur les obstacles des jeunes entreprises et les ressources pour les surmonter dans le cadre d'une conférence organisée par Luxembourg Pionnières.

FEALU

7 OCTOBRE 2013

Plus de 25 porteurs de projet ont pu tester leur concept auprès des ambassadrices du réseau FEALU lors d'un « business speed dating »



© Emmanuel CLAUDE

## LES PUBLICATIONS DANS LE « MERKUR »

La Direction « Services aux PME » 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, la Direction « Services aux PME » a émis 9 avis en 2013.

# BUSINESS INITIATIVE ASBL ET SES DIFFÉRENTS PROGRAMMES



Créée en 2000 par la Chambre de Commerce, la « Fedil-Business Federation » et Luxinnovation, Business Initiative a.s.b.l. a pour mission d'aider à diversifier l'économie et de stimuler la création d'entreprises innovantes en Grande Région, ainsi que la création d'entreprises à finalités sociales et solidaires au Grand-Duché de Luxembourg.

Son activité comporte 3 volets :

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

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 projets 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.



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 2012/13, organisée en septembre 2013 à la «Fruchthalle» à Kaiserslautern, un projet luxembourgeois a été primé. Sur les 151 projets déposés pour cette 13<sup>ème</sup> édition, 75 projets innovants ont été intégrés au parcours, dont 17 provenant du Luxembourg.

Depuis sa création, 1,2,3 GO a contribué à la réalisation de près de 588 plans d'affaires dans la Grande-Région et à la création de plus de 345 start-ups. Ce sont près de 1.200 emplois qui ont ainsi été durablement créés.

1,2,3 GO

25 SEPTEMBRE 2013

Les projets innovants de la treizième édition du parcours 1,2,3 GO ont été révélés lors de la soirée de clôture qui s'est tenue à la Fruchthalle à Kaiserslautern en Allemagne en présence de 350 personnes



## 1,2,3 GO SOCIAL

*1,2,3 GO Social, le dispositif d'accompagnement pour les projets d'entreprises à finalité sociale ou solidaire au Grand-Duché de Luxembourg, s'intègre dans le plan d'action pour le développement de l'économie solidaire au Luxembourg (PLES-2012).*

Concrètement, 1,2,3 GO Social offre un coaching gratuit et personnalisé dans l'élaboration de business plans pour les porteurs de projets à finalité sociale ou solidaire.

1,2,3 GO SOCIAL

28 NOVEMBRE 2013

Trois créateurs d'entreprises à dimension sociale ou solidaire ont été récompensés dans le cadre de la grande Soirée de Clôture 1,2,3 GO Social à la Kulturfabrik à Esch-sur-Alzette



1,2,3 GO Social est soutenu par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, la Chambre de Commerce, la Ville d'Esch-sur-Alzette, la Fondation Tremplin sous l'égide de la Fondation de Luxembourg, ING, l'Œuvre Nationale de Secours Grande-duchesse Charlotte, et des partenaires méthodologiques tels que l'Université de Luxembourg, le CRP Henri Tudor ou Etika a.s.b.l.

Lors de la soirée de clôture de l'édition 2012/13, organisée en novembre 2013 à la « Kulturfabrik » à Esch/Alzette, 3 projets à dimension sociale ont été primés. Sur les 37 projets déposés pour cette 2<sup>e</sup> édition, 22 projets à dimension sociale ont été intégrés au parcours, dont 10 ont déposé un business plan.

Depuis sa création, 1,2,3 GO Social a contribué à la réalisation de 18 business plans sociaux et à la création de 3 entreprises sociales.

## SEED4START



*Seed4Start, le « Forum Transfrontalier du Capital Risque », a été lancé en septembre 2012 avec pour objectif de mettre en relation les start-ups innovantes avec des investisseurs privés en Grande Région.*

Seed4start veut aider les entrepreneurs innovants de la Grande Région à trouver les capitaux nécessaires à leur entreprise et offrir aux investisseurs privés (Business Angels...) une sélection d'opportunités d'investissements les plus prometteuses sur ce territoire.

Seed4Start facilite la rencontre entre l'offre et la demande de capitaux sur des projets de création, de reprise ou de développement d'entreprises innovantes (start-up de moins de 5 ans).

Seed4Start intègre également un important volet d'accompagnement, de formation et de mises en relation, grâce à l'organisation de nombreux événements et rencontres individuelles.

Ce projet financé par l'Union Européenne est animé par un ensemble de professionnels fortement ancrés dans leur région et experts sur ce sujet pointu (Ader Investissements, BeAngels, LBAN - Luxembourg Business Angels Network), sous l'égide de Business Initiative et de CCI O2Bitan Lorraine.

Ces partenaires sélectionnent chaque année parmi une centaine de candidats une vingtaine des jeunes entreprises les plus prometteuses de la Grande Région, afin de se présenter aux investisseurs privés lors d'un Pitching Day, clôturant chaque édition.

Fort des résultats du 1<sup>er</sup> Seed4Start pitching day organisé en janvier 2013 au cours duquel 20 entreprises de la Grande Région avaient été sélectionnées à se présenter à une soixantaine d'investisseurs, le 2<sup>ème</sup> Seed4Start pitching day, organisé en décembre 2013 à la Chambre de Commerce de Luxembourg a à nouveau sélectionné 20 entreprises de la Grande Région à se présenter à une soixantaine d'investisseurs privés. Sur les 118 entreprises candidates pour cette 2<sup>e</sup> édition, 49 ont été retenues lors de la présélection dont 29 ont été définitivement accompagnées et formées à rencontrer des investisseurs.

Depuis sa création, le dispositif Seed4Start a permis d'accompagner 63 entreprises dont 40 ont pu se présenter à des investisseurs privés au cours des Seed4Start pitching days. Suite au 1<sup>er</sup> pitching day qui a eu lieu en janvier 2013, plus de 3 millions d'euros ont été levés. Les négociations sont encore en cours suite au 2<sup>e</sup> pitching day.

### SEED4START PITCHING DAY

18 JANVIER 2013

20 start-ups de la Grande Région ont participé au Pitching Day dans le cadre du programme Seed4Start, avec l'objectif d'être mises en relation avec des investisseurs privés



# AFFAIRES ECONOMIQUES

*Au service d'une économie durablement compétitive et attractive*

*Les Affaires Economiques ont pour mission principale d'observer, d'analyser et de commenter l'environnement socio-économique dans lequel évoluent les entreprises luxembourgeoises, ainsi que de promouvoir l'économie luxembourgeoise, ce qui passe par quatre domaines d'activité principaux que sont :*

- l'articulation des intérêts des entreprises et 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, comme site d'implantation de premier choix devant diverses audiences ;*
- le conseil, l'information et la documentation des entreprises et du grand public.*



# AVIS, ARTICLES, CONTRIBUTIONS DE FOND, COMMENTAIRES ET PRISES DE POSITION



*Les missions des Affaires Economiques de la Chambre de Commerce sont ainsi de plusieurs ordres. Elles ont d'abord trait à l'articulation et à la représentation de l'intérêt économique de ses membres et consistent, entre autres, à conduire des études et des analyses en rapport avec l'économie, tant dans ses dimensions conjoncturelle et structurelle que micro- et macro-économiques.*

Il s'agit également d'élaborer **des avis en lien avec les projets législatifs et réglementaires**, qui impactent directement et/ou sensiblement le fonctionnement et la compétitivité de l'économie nationale. Dans le cadre de ses interventions dans la procédure législative, les Affaires Economiques ont émis, en 2013, 35 avis sur des projets de loi ou de règlement grand-ducal, dont certains en collaboration avec le service « Avis et Affaires Juridiques » de la Chambre de Commerce. Les thématiques abordées par ces avis sont très variées et comprennent, entre autres, les finances publiques, la politique économique et sociale, la politique fiscale, la politique environnementale et énergétique, l'écologie, la recherche, ainsi que l'aménagement du territoire. L'ensemble de ces avis portent sur des réformes qui ont des conséquences sensibles sur la vie des entreprises.

**Parmi les principaux avis juridiques à connotation fortement économique, citons notamment les textes suivants :**

- Constitution Société Nationale de Développement Urbain S.A. et société anonyme Fonds du Logement S.A. Projet de loi portant 1) autorisation de constitution de la Société Nationale de Développement Urbain S.A. et de la société anonyme Fonds du Logement S.A. Nationale, 2) modification de certaines dispositions de la loi modifiée du 25 février 1979 et 3) modification de la loi du 22 octobre 2008 portant promotion de l'habitat et création d'un pacte logement avec les communes.
- Centres de recherche publics. Projet de loi 1. ayant pour objet l'organisation des centres de recherche publics ; 2. portant création des centres de recherche publics LIST, Santé et CEPS ; 3. modifiant la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ; 4. abrogeant la loi du 9 mars 1987 ayant pour objet l'organisation de la recherche et du développement technologique dans le secteur public et le transfert de technologie et la coopération scientifique et technique entre les entreprises et le secteur public ; 5. abrogeant la loi du 10 novembre 1989 portant création d'un Centre d'Etudes de Populations, de Pauvreté et des Politiques Socio-économiques auprès du Ministère d'Etat.
- Organisation du marché de produits pétroliers. Projet de loi relatif à l'organisation du marché de produits pétroliers.
- Subvention de loyer. Projet de loi n°6542 portant introduction d'une subvention de loyer et modifiant la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement.
- Energies renouvelables. Projet de règlement grand-ducal relatif à la production d'électricité basée sur les sources d'énergie renouvelables et modifiant : 1. le règlement grand-ducal du 31 mars 2010 relatif au mécanisme de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité ; 2. le règlement grand-ducal du 15 décembre 2011 relatif à la production, la rémunération et la commercialisation du biogaz.
- Emballages et déchets d'emballages. Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 31 octobre 1998 portant application de la directive 94/62/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 1994 relative aux emballages et aux déchets d'emballages.
- Coordination et gouvernance des finances publiques. Projet de loi relatif à la coordination et à la gouvernance des finances publiques.

Les Affaires Economiques sont par ailleurs en charge de la coordination et de la conduite de **diverses études et enquêtes**, à l'échelle nationale ou internationale. Dans ce contexte, il y a lieu de citer l'enquête de conjoncture, qui est réalisée conjointement avec le STATEC et relative aux secteurs du commerce et des services. Cette étude, devenue mensuelle et obligatoire depuis le début de l'année 2012 conformément au cadre légal régissant le STATEC, renseigne sur le point de vue et la perception des chefs d'entreprises en matière de développement économique.

De même, il convient de mentionner le soutien apporté par les Affaires Economiques à la conduite, par les **organisations et institutions internationales**, des principales études comparatives sur la compétitivité au niveau mondial (**IMD, WEF**). Ces études demeurent très utiles aux autorités politiques et aux opérateurs économiques, pour appréhender et se forger une idée éclairée de l'environnement général dans lequel évoluent les entreprises luxembourgeoises. La comparaison du Luxembourg avec d'autres économies matures, en Europe ou dans le monde, est susceptible d'alimenter la réflexion sur de possibles mesures d'amélioration ou d'adaptation qui sont favorables à la création d'entreprises, à la prise de risque et à l'esprit d'entreprise en général, et au fondement de ce qui fait le développement des entreprises.

#### ENQUÊTE EUROCHAMBRES

11 DÉCEMBRE 2013

Présentation de l'enquête Eurochambres à la presse :  
« Entre lueur d'espoir et nécessaire renouveau »



La Chambre de Commerce contribue aussi, par la voie de son service « Affaires Economiques », à la conduite de l'enquête qualitative «Eurochambres» dont l'objectif de la 21<sup>e</sup> édition menée en octobre 2013 était d'apprécier l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique en 2013 et d'appréhender les prévisions des entreprises pour l'année 2014. Les Affaires Economiques participent, en outre, à l'enquête conjoncturelle trimestrielle menée par l'IFO-Institut.

Le service des Affaires Economiques de la Chambre de Commerce vise également la promotion d'un cadre propice au développement durable et compétitif de l'économie du Grand-Duché, ce qui suppose l'amélioration permanente de l'environnement légal, réglementaire et structurel dans lequel évoluent les entreprises, en général, et les PME, en particulier. A cet égard, il a publié, en 2013, nombre de documents à visée informative et comprenant des recommandations.

## CONFÉRENCES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS

Les Affaires Economiques de la Chambre de Commerce ont collaboré étroitement avec le cabinet PricewaterhouseCoopers pour l'organisation des « Journées de l'Economie » en février 2013 (« La crise en Europe et au Luxembourg : analyses et opportunités ») et avec le cabinet KPMG avec lequel il a publié le « Luxembourg Business Compass ».

## JOURNÉES DE L'ÉCONOMIE

6 ET 7 FÉVRIER 2013

Les Journées de l'Économie ont rassemblé près de 500 personnes à la Chambre de Commerce sur le thème : « La crise en Europe et au Luxembourg : analyses et opportunités »



Les Affaires Économiques ont également organisé, conjointement avec l'Ambassade d'Allemagne au Luxembourg, deux « Wirtschaftskonferenzen » sur les thèmes « Der Dienstleistungssektor – ein Jobmotor ? » (en janvier 2013) et « Förderung des Wirtschaftswachstums ohne Neuverschuldung : einige Ansätze » (en novembre 2013). A également été co-organisée, ensemble avec l'ASTI et la Chambre des Métiers, une conférence au sujet du droit de vote des ressortissants étrangers au Luxembourg (en janvier 2013).

Les vidéos couvrant ces événements peuvent être consultées sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/#/channels/cctvlu/60671066>

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/#/channels/cctvlu/80064708>

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/59044878>

## ETUDES DE FOND PAR LE BIAIS DE LA REVUE « ACTUALITÉ & TENDANCES »



En 2013, les Affaires Économiques ont publié deux numéros de la série « Actualité & tendances » (A&T) :

**Le 14<sup>e</sup> numéro, paru en octobre 2013, était intitulé « Réformer les transferts sociaux pour plus d'équité et d'efficacité ».**

- Dans ce quatorzième bulletin économique « Actualité & tendances », la Chambre de Commerce analyse les transferts sociaux actuellement en vigueur au Luxembourg, qui se distinguent par leur générosité, leur caractère relativement peu sélectif et, surtout, leur non soutenabilité d'un point de vue financier et budgétaire.
- Au vu du diagnostic posé, la Chambre de Commerce a attaché une grande importance aux recommandations horizontales et systémiques dans son A&T. Elle soulève des questions de fond et propose des pistes de réflexion et des idées afin d'assurer que la politique menée soit la plus efficace et efficiente possible, tout en remplissant les objectifs politiques en matière de cohésion sociale et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.
- Vu le nombre élevé de prestations sociales et familiales exportées - avec une tendance croissante -, il faut, tout d'abord, une définition claire et précise de la finalité, des besoins (sociaux et autres) à couvrir et des bénéficiaires en matière de prestations sociales, familiales et éducatives. Il faut un système d'allocations transparent et simple, excluant des situations de cumul, et qui permettra aux administrations en charge de détecter aisément des abus et de mettre instantanément fin à des pratiques frauduleuses.
- En conclusion de l'étude, quatre thématiques ont été délimitées, ces dernières correspondant à des objectifs majeurs vers lesquels une réforme du cadre relatif aux transferts sociaux devrait tendre : 1. Pour une architecture simple et cohérente des transferts sociaux / 2. Pour une gouvernance optimisée / 3. Pour des aides répondant à des objectifs déterminés / 4. Pour davantage de sélectivité sociale.

**L'A&T n°15, publié au mois de novembre 2013, était, quant à lui, intitulé « Entreprise Luxembourg 3.0 - Un plan AAA pour le Luxembourg : Ambition, Anticipation, Assainissement ».**



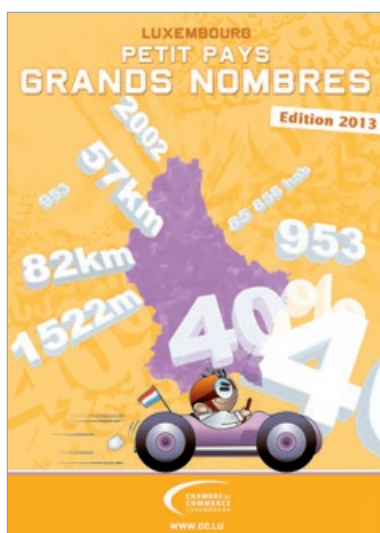
- Face au changement de paradigme que le pays doit affronter suite à la crise et à l'attentisme des autorités politiques au cours des dernières années, la Chambre de Commerce propose, dans son A&T numéro 15, un ambitieux plan de réforme et de redressement au gouvernement issu des élections du 20 octobre 2013. Ce plan s'appuie sur un triptyque d'actions autour des concepts «Ambition», «Anticipation» et «Assainissement» («Plan AAA»).
- L'ambition du nouveau gouvernement doit être de réformer rapidement le Luxembourg en raison d'une profonde césure dans l'évolution de son modèle socio-économique. Cette réforme doit veiller à maintenir l'attractivité, à augmenter la compétitivité et à assurer la stabilité du pays, tout en assurant l'orientation internationale et l'ouverture vers l'extérieur inhérentes au business model luxembourgeois, et ceci face à une concurrence globalisée croissante.
- L'anticipation est requise pour se préparer à temps aux évolutions et tendances aux niveaux international et européen affectant les niches de souveraineté et le cadre légal, fiscal et réglementaire du Luxembourg. Dans une approche proactive, il s'agit de bien identifier les facteurs de risques sous-jacents au business model de l'«Entreprise Luxembourg» (tels que le degré d'ouverture élevé du pays, la dépendance de facteurs de production et d'investissements étrangers, la prépondérance du secteur des services financiers, les tendances de sur-régulation, les barrières aux échanges transfrontaliers de biens et de services, etc.) et d'anticiper les mesures à adopter en vue de limiter ces risques, voire de les transformer en opportunités. Il s'agit donc de préparer dès aujourd'hui l'avenir du pays et d'assurer la stabilité et la prévisibilité de sa politique socio-économique et fiscale en étant proactif plutôt que réactif.
- L'assainissement reflète les moyens, instruments et mesures par lesquels le pays peut relever les défis et résoudre les problèmes actuels, qui sont de taille. La principale solution consiste à faire mieux avec moins. En effet, le modèle de croissance extensive dans lequel le Luxembourg se trouvait encore juste avant la crise comporte des externalités négatives non soutenables à long terme face à des ressources (financières, humaines, naturelles, énergétiques, etc.) de plus en plus rares. Cette évolution comporte des coûts en augmentation constante et qui restent à la charge de la société. Le dialogue social au niveau national est également sujet au besoin d'«assainissement», notamment en ce qui concerne la relance de la Tripartite et du dialogue social à l'échelle nationale.
- La Chambre de Commerce propose ainsi des pistes de réflexion et des recommandations qui devraient être traitées en priorité au cours de la nouvelle législature par un plan d'urgence de sortie de crise comportant quatre volets, à savoir la libération du potentiel de croissance à travers un plan en faveur de la compétitivité, le soutien à la création d'emploi en général, et des jeunes en particulier, la réforme du système d'éducation, le redressement des finances publiques et la mise en œuvre de mesures incisives tendant à baisser les prix du logement.
- Selon la Chambre de Commerce, ce plan d'urgence doit être suivi d'une feuille de route réformatrice à long terme, traitant des sujets liés aux défis inhérents à l'ouverture du pays, le vivre-ensemble, la pérennisation de la sécurité sociale, la mobilité, l'aménagement du territoire, le développement durable ou encore la promotion du Luxembourg à l'international.
- Au travers des contributions de fond précitées, de dossiers, d'analyses, des nombreux communiqués de presse ou encore des courriers ministériels, les Affaires Economiques se sont employées à défendre un modèle de développement national pertinent et propice au développement des entreprises à l'échelle nationale, de la Grande Région et au niveau international, fondé sur des principes 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, la Chambre de Commerce entend participer au débat public, et ceci en vue d'alimenter et d'enrichir les politiques publiques pour les années à venir, et ce auprès d'un public averti ou non.

Au travers des contributions de fond précitées, des nombreux communiqués de presse ou encore des courriers ministériels, le Département Economique s'est employé à défendre un modèle de développement national pertinent et propice au développement des entreprises à l'échelle nationale, de la Grande-Région et au niveau international, fondé sur des principes 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, la Chambre de Commerce entend participer au débat public, en particulier dans cette période toujours 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, et ce auprès d'un public averti ou non.

## INFORMATIONS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET STATISTIQUES



*L'activité de conseil des Affaires Economiques en faveur des entreprises porte sur l'économie luxembourgeoise dans sa globalité, la comptabilité nationale, la compétitivité, la Grande Région, le marché de l'emploi, les relations économiques internationales, la fiscalité, les finances publiques, la sécurité sociale, l'indice des prix à la consommation, soit tout un ensemble d'informations et de données qui permettent aux entrepreneurs, aux décideurs, aux chercheurs et aux étudiants d'orienter leur choix et de mener leurs actions au quotidien.*



En outre, les Affaires Economiques ont actualisé le contenu de documents phares utiles aux entreprises et au grand public, notamment la brochure « Petit pays, grands nombres ».

Au cours de l'année 2013, les Affaires Economiques ont effectué une centaine de consultations par écrit en faveur des entreprises, et ont envoyé des documents suite à des appels téléphoniques ou à des demandes écrites. Via le **Merkur**, le magazine de la Chambre de Commerce, les Affaires Economiques tâchent en permanence d'informer et de sensibiliser ses ressortissants sur les actualités économiques et sur l'évolution conjoncturelle, et ce à travers des dossiers de fond ou encore la rubrique « économie » de cet outil de communication.

A cette fin, les Affaires Economiques proposent notamment à ses lecteurs, dans chaque édition, une « **photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise** » qui veut refléter et capter en permanence les développements conjoncturels les plus récents. Dans cette rubrique interviennent, par ailleurs, régulièrement des chefs d'entreprises qui partagent, avec l'ensemble des lecteurs, leur appréciation de l'évolution économique, et plus particulièrement dans les secteurs d'activité dans lesquels évoluent leurs entreprises. Les Affaires Economiques publient par ailleurs, chaque mois, plusieurs articles au sein des pages économiques du Merkur.

2

0

1

3

## SENSIBILISATION DU **GRAND PUBLIC** AUX CONCEPTS ÉCONOMIQUES



*La montée en puissance des interventions économiques dans le cadre de la Relation École-Entreprise (REE, en collaboration avec la LSC) s'est poursuivie en 2013 et les collaborateurs des Affaires Économiques sont intervenus à plus de dix reprises dans différents lycées classiques et techniques du pays.*

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).

En 2013, les collaborateurs des Affaires Économiques ont également poursuivi leurs interventions dans le cadre des cours à l'intention des délégués du personnel organisés par **l'École Supérieure du Travail** (modules « Introduction à l'économie luxembourgeoise » et « Compétitivité »).

Les collaborateurs des Affaires Économiques interviennent par ailleurs, régulièrement, devant des **publics avertis ou non**, pour présenter et commenter les nombreuses facettes de l'économie luxembourgeoise. L'année 2013 a ainsi vu de très nombreuses interventions, sous forme de présentations, d'allocutions, d'interventions au sein de panels, d'interviews, de mots de bienvenues, d'accueil de délégations étrangères, etc.

21 JANVIER 2013

Lycée Aline Mayrisch :  
Dans le cadre de la relation  
École-Entreprise, la Chambre  
de Commerce œuvre en  
faveur du rapprochement  
du monde scolaire et  
du monde économique  
au moyen d'actions  
de sensibilisation qui  
s'adressent tant aux  
instituteurs, enseignants  
et élèves, qu'aux  
entrepreneurs et salariés



# SOUTIEN AUX INITIATIVES EN FAVEUR DE L'AVENIR DU LUXEMBOURG



*La prospective et l'évaluation ont été des thèmes récurrents dans les activités des Affaires Economiques en 2013, et ce, notamment, à travers les travaux de la SOLEP (Société luxembourgeoise de l'évaluation et de la prospective) et du projet « 2030.lu - Ambition pour le futur ».*

## SOLEP

Dans le cadre du développement de ses activités et des objectifs qu'elle se fixe, la SOLEP est amenée à organiser divers types d'événements, tels que des séminaires, des colloques, des ateliers ou des conférences.

Depuis 2011, une démarche **prospective** baptisée « Luxembourg 2030 » est menée par la SOLEP. Cette initiative vise à aborder la question du développement durable du Luxembourg à l'horizon 2030 en s'appuyant sur une démarche participative et structurée de prospective stratégique. Elle a inclus, en 2012, la formation de cinq groupes de travail (GT) qui ont, dans un premier temps, réfléchi de manière méthodique aux enjeux du développement national pour convenir d'un diagnostic partagé des forces et carences ainsi que des interactions entre les composantes économiques, environnementales, sociales, spatiales et culturelles qui, ensemble, donnent ou non son caractère durable au territoire luxembourgeois. Puis, en 2013, les GT se sont employés à conduire une analyse structurelle des variables d'action s'appliquant au système Luxembourg, d'abord en identifiant lesdites variables, puis en les confrontant dans une matrice de relations de dépendance.

### *Ces 5 groupes de travail sont:*

- MEGES: Mondialisation, Europe, gouvernance et souveraineté
- REPELmob: Risques écologiques planétaires et effets sur le Luxembourg, mobilité. Ce groupe de travail est animé par le service «Affaires économiques» de la Chambre de Commerce.
- ATTRAC: Attractivité du territoire
- IMJE: Intégration, multiculturalité, jeunesse, éducation
- VIP: Vieillesse, Inégalités, Pauvreté

S'agissant du pilier « Evaluation », un cycle d'ateliers a été lancé en janvier 2013, lequel vise jusqu'à fin 2014 à traiter sous forme thématique l'ensemble des étapes qui s'inscrivent dans tout exercice d'évaluation, en particulier en matière de politique publique.

## 2030.LU - AMBITION POUR LE FUTUR

Présentée officiellement au grand public en mars 2013, l'initiative « 2030.lu - Ambition pour le futur » a été soutenue et coordonnée par les collaborateurs des Affaires Economiques tout au long de l'année 2013. Outre ce soutien de la Chambre de Commerce, l'initiative a bénéficié du soutien intellectuel de nombreuses personnalités issues de tous les courants de pensée de la société luxembourgeoise. « 2030.lu - Ambition pour le futur » n'appartient cependant à aucune organisation ni à aucun parti politique. L'initiative avait pour seule ambition de fournir à tous ceux qui le souhaitent l'opportunité de débattre et de contribuer à l'élaboration d'une vision stratégique commune pour le Luxembourg.



4 MARS 2013

Près de 450 personnes ont répondu à l'invitation de l'initiative « 2030.lu Ambition pour le futur » et se sont déplacées au « Forum Geesseknäppchen » pour suivre le premier grand débat sur l'avenir du Grand-Duché de Luxembourg



Partant du constat que de nombreuses idées, pistes et propositions existent pour faire avancer le pays, mais que personne à ce jour n'est parvenu à établir une véritable vision stratégique pour l'avenir du Luxembourg, l'initiative « 2030.lu - Ambition pour le futur » a été créée. L'objectif de cette initiative est de répondre à l'envie d'un nombre croissant de citoyens de s'impliquer pour faire avancer le Luxembourg et pour s'attaquer ensemble aux grands défis qui se posent au pays pour les deux décennies à venir.

En 2013, l'initiative « 2030.lu - Ambition pour le futur » a organisé divers événements (conférences, ateliers), qui ont permis au grand public de partager ses idées et réflexions sur des sujets d'envergure. L'initiative a par ailleurs mis à disposition du grand public une plateforme d'échange d'idées basée sur Internet (sous [www.2030.lu](http://www.2030.lu)) qui a donné la possibilité aux internautes de proposer et de discuter des idées pertinentes dans l'intérêt du développement durable du Luxembourg. Fin septembre, l'initiative 2030.lu a organisé un grand débat public, en présence des principaux « têtes de listes » aux élections législatives et durant lequel ont pu être confrontées les attentes des citoyens et les feuilles de routes afférentes des candidats.

Un événement de clôture, sous forme de conférence de presse publique, a eu lieu en novembre 2013 au cours duquel les résultats de l'initiative ont été dévoilés, à travers un Recueil d'Idées (« 355 idées pour l'avenir du Luxembourg ») et un Manifeste. Le Recueil d'Idées, publication phare de l'initiative 2030.lu, regroupe toutes les pistes de réflexion et idées proposées au cours de l'initiative, agencées par thèmes clés. Quant au Manifeste, il est un appel au changement et il énumère les principales actions nécessaires pour construire un environnement socio-économique juste, équilibré et pérenne en se basant sur les échos reçus au cours de l'initiative. Rédigé par l'équipe opérationnelle de l'initiative 2030.lu sur base des expériences vécues et en collaboration avec les principaux contributeurs, le Manifeste trace davantage une feuille de route pour l'avenir que de constituer un « résumé » des idées reçues.

## PARTICIPATION DANS LE CADRE DE GROUPES DE TRAVAIL ET DE COMMISSIONS



*Les Affaires Economiques ont participé, en 2013, à la poursuite des travaux du Comité de Pilotage du Label « Sécher a Gesond mat System », label destiné prioritairement aux petites entreprises.*

Le service « Affaires Economiques » siège, par ailleurs, au Comité de Pilotage de l'action « SuperDrecksKëscht fir Betriber » et, de ce fait, promeut activement une gestion écologique des déchets des entreprises. Il a également intensifié son implication dans le cadre des travaux d'Ecotrel et de Valorlux ; deux organismes agréés dans le domaine de la responsabilité élargie des producteurs de certains types de déchets.



La Chambre de Commerce est, en outre, représentée au sein du Conseil de Gérance de l'ANEC, l'Agence pour la normalisation et l'économie de la connaissance, ainsi qu'au Conseil supérieur de l'Aménagement du Territoire (CSAT).

Les Affaires Economiques représentent, enfin, la Chambre de Commerce au sein du Comité à la Simplification Administrative (CSA) et a participé à deux groupes de travail du Comité économique et social (CES) (à savoir, «Plbien-être», d'une part, et «Perspectives économiques sectorielles», d'autre part).

La participation du service «Affaires Economiques» à de nombreux groupes de travail lui permet donc de défendre les intérêts de ses ressortissants.

## BLOG DU CHEF ECONOMISTE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE



*Dans son blog, le Chef Economiste de la Chambre de Commerce, Carlo Thelen, a pu partager avec le grand public des informations sur l'économie luxembourgeoise, discuter sur les fondements et mécanismes économiques en général ainsi que sur l'actualité socio-économique. L'objectif est de proposer des contributions diversifiées et concises.*

Le blog ne s'adresse pas prioritairement à un public averti, mais à toute personne s'intéressant aux rouages de l'économie et souhaitant en comprendre les enjeux de la situation actuelle et future du pays. Inflation, intérêts, prix, salaires, marché du travail, chômage, budget de l'Etat, PIB... les concepts économiques sont omniprésents et façonnent la vie en société.

Que ce soit la conjoncture, nos différents secteurs économiques, les finances publiques ou encore le commerce extérieur, les thèmes économiques sont nombreux et hétérogènes. Depuis février 2012, les lecteurs ont pu trouver sur [www.carlothelenblog.lu](http://www.carlothelenblog.lu) des analyses, des réflexions et des informations, destinées également à des non-économistes. Un descriptif détaillé, ainsi que des données statistiques du blog sont repris dans la partie Communication de ce document (voir page 65).

**L'ECONOMIE LUXEMBOURGEOISE :**  
ACTUALITES,  
TENDANCES  
ET ANALYSES  
PAR CARLO THELEN,  
CHEF ECONOMISTE  
DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Home La Chambre de Commerce Documents de référence Biographie Liens utiles Search

**Bénéficiaire de l'éclaircie conjoncturelle pour mieux maîtriser nos défis**

Posted on May 13, 2014 by Carlo

**1<sup>ère</sup> partie - inflation et indexation : pour quand le divorce de raison ?**

Lors de son discours à l'occasion de la cérémonie d'ouverture de la Foire de printemps 2014, la secrétaire d'Etat à l'Economie a rappelé, à juste titre, que le ciel conjoncturel était certes désormais plus dégagé, mais en même temps, et je me permets de paraphraser quelque peu, que l'après-crise ne sera pas (automatiquement) le pré-crise en termes de performances macroéconomiques luxembourgeoises. La situation ne serait « pas aussi grave que nous le pensons », mais la nouvelle croissance doit provenir tant de l'extérieur

ARCHIVES

- May 2014 (1)
- April 2014 (1)
- March 2014 (1)
- February 2014 (1)
- January 2014 (2)
- December 2013 (1)
- November 2013 (1)
- October 2013 (1)
- September 2013 (1)
- August 2013 (1)
- July 2013 (1)
- June 2013 (1)
- May 2013 (1)

# AFFAIRES INTERNATIONALES

*Promouvoir le développement des entreprises  
luxembourgeoises à l'étranger*

*La mission principale des Affaires Internationales 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 à travers les actions concrètes suivantes en faveur des entreprises implantées au Grand-Duché :*

- 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 des Affaires Internationales sont organisées de façon à ce que les entreprises luxembourgeoises intéressées, issues de tout secteur et de toute taille, trouvent une offre complète et variée de services sur mesure en matière d'internationalisation et d'exportation. Font également partie des Affaires Internationales l'Enterprise Europe Network-Luxembourg et le secrétariat de l'Office du Ducroire.*

L'année 2013 a été caractérisée par l'organisation de 8 missions économiques, 2 visites d'Etat, 1 mission Grande-Région, 7 stands collectifs, 8 visites accompagnées, 4 conférences à connotation communautaire, 8 bourses de contacts internationales b2fair ainsi que par l'accueil de plusieurs délégations étrangères, une vaste offre de services de conseil et d'information aux entreprises et par l'organisation de multiples séminaires, conférences et journées d'opportunités d'affaires, le tout dans l'intérêt de l'internationalisation des entreprises luxembourgeoises. De plus, en 2013, les « Services européens & Grande Région » des Affaires Internationales ont organisé la deuxième édition du salon « Greater Region Business Days », le salon initié et organisé par la Chambre de Commerce à destination des PME et start - ups innovantes de la Grande Région

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. Les Affaires Internationales sont étroitement impliquées dans la définition stratégique et dans l'exécution des actions et initiatives de ces agences.

Luxembourg for Finance réunit les intérêts de l'Etat luxembourgeois et des acteurs de PROFIL, l'association des professionnels du secteur financier, dont la Chambre de Commerce est également membre.

L'agence Luxembourg for Business fédère les principaux acteurs du commerce extérieur, à savoir le Ministère de l'Economie, la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, la Société Nationale de Crédit et d'Investissement, l'Office du Ducroire et la Fedil.



## LES MISSIONS ÉCONOMIQUES



*En 2013, plus de 320 participants issus de 250 entreprises ont participé aux missions économiques que la Chambre de Commerce a organisées seule ou en coopération étroite avec les autorités gouvernementales.*

**Du 15 au 17 avril 2013**, la Chambre de Commerce a organisé, à l'occasion de la Visite d'Etat en Autriche et, en présence de leurs Altesses Royales, le Grand-Duc Henri et la Grande-Duchesse Maria Teresa, une mission économique en association avec Luxembourg for Finance, la Fedil

### AUTRICHE

**DU 15 AU 17 AVRIL 2013**

Une délégation commerciale composée de 53 entreprises luxembourgeoises et instituts de recherche a pris part à la visite d'Etat en Autriche (Vienne et Linz)



et Luxinnovation et a envoyé à Vienne et à Linz, une délégation commerciale composée de 53 entreprises luxembourgeoises et instituts de recherche. Cette mission qui s'est soldée par un immense succès pour les entreprises luxembourgeoises a visé les secteurs des énergies renouvelables, de la logistique, de la recherche, de la médecine et des TIC entre autres.

**Du 21 au 23 mai 2013**, la Chambre de Commerce du Grand Duché de Luxembourg, en étroite collaboration avec le Ministère des Finances et LfF, a organisé une mission économique à Stockholm et à Oslo. Une cinquantaine d'hommes d'affaires a participé à cette mission économique qui visait surtout le secteur financier, les TIC et la construction durable.

**Le 13 et 14 juin 2013**, la Chambre de Commerce, en étroite collaboration avec le Ministère de l'Economie et l'agence de promotion LfB, a organisé une mission économique en Suisse. La délégation commerciale composée de 40 représentants d'entreprises luxembourgeoises s'est rendue à Bâle et à Zurich. Les secteurs ciblés étaient les énergies renouvelables et la construction durable.

#### SUISSE

13 ET 14 JUIN 2013

La mission économique en Suisse organisée en collaboration avec le Ministère de l'Economie et l'agence de promotion LfB, a rassemblé 40 représentants d'entreprises luxembourgeoises



**Du 17 au 19 juin 2013**, la Chambre de Commerce du Grand Duché de Luxembourg, en étroite collaboration avec le Ministère de l'Economie et les agences de promotion LfB et LfF, a organisé une mission économique multisectorielle en France. Son Altesse Royale le Grand-Duc Héritier, accompagnée de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse Héritière, a présidé la délégation qui s'est rendue à Paris puis au salon aéronautique du Bourget, ainsi qu'à Lyon. 31 représentants d'entreprises luxembourgeoises se sont joints à la délégation officielle présidée par S.E.M. Etienne Schneider, Ministre de l'Economie.

**En juillet 2013**, la Chambre de Commerce a participé au EURO - CHINA business meeting à Jilin afin de discuter sur le renforcement des coopérations avec les entreprises chinoises.

Le Joint Business Council Taiwan-Luxembourg a vu la participation d'une dizaine d'entreprises luxembourgeoises **du 8 à 9 novembre** à Taïpeh.

La Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, en étroite collaboration avec les Ministères de l'Economie et des Finances, ainsi que les agences de promotion LfB et LfF, a organisé une mission économique multisectorielle à Istanbul **du 20 au 22 novembre 2013** dans le cadre de la Visite de LLAARR le Grand-Duc et la Grande-Duchesse en Turquie. La délégation d'hommes d'affaires comprenait plus de 75 représentants d'entreprises luxembourgeoises. Dans le cadre de cette mission une visite au salon Logitrans Transport Exhibition a également été organisée par le Cluster for Logistics.

**Du 16 au 19 décembre 2013**, la Chambre du Commerce du Grand Duché de Luxembourg, en étroite collaboration avec le Ministère de l'Economie et l'agence de promotion LfB a organisé une mission économique en Chine. SAR le Grand Duc Héritier a accompagné la délégation d'une quinzaine d'hommes d'affaires à Qingdao, Shanghai, Hangzhou et Wuxi.

MISSION	DATE	PARTICIPANTS
Visite d'Etat en Autriche (Vienne & Linz)	15-18 avril	53 sociétés / 66 représentants
Mission officielle en Suède (Stockholm) & Norvège (Oslo)	21-23 mai	32 sociétés / 49 participants
Mission officielle en Suisse (Bâle & Zurich)	13-14 juin	33 sociétés / 40 représentants
Mission officielle en France (Lyon & Paris)	17-19 juin	23 sociétés / 31 participants
Joint-Business Council Taiwan-Luxembourg	8-9 novembre	9 sociétés/ 11 représentants
Visite d'Etat en Turquie (Istanbul)	20-22 novembre	62 sociétés / 76 participants
Mission officielle en Chine	16-19 décembre	15 sociétés / 16 participants

# MISSIONS ÉCONOMIQUES EN RÉGIE PROPRE



*Les missions en régie propre sont organisées à l'initiative de la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg en collaboration avec son réseau mondial de partenaires.*

Les pays ciblés par ces missions sont déterminés par la Chambre de Commerce. Il s'agit de pays identifiés comme représentant un grand intérêt pour les entreprises luxembourgeoises. Habituellement, ces missions vont cibler des pays dans lesquels aucune mission officielle ne s'est encore rendue.

## AFRIQUE DU SUD

DU 24 AU 29 JUIN 2013

*Au Cap, le séminaire dédié aux TIC a permis aux hommes d'affaires sud-africains opérant au Luxembourg de renforcer l'excellente image du Luxembourg en tant que plate-forme des TIC*



Du 24 au 29 juin 2013, la Chambre de Commerce a organisé une mission économique en Afrique du Sud avec pour objectif d'identifier d'importantes opportunités afin d'améliorer les relations économiques et commerciales entre le Luxembourg et l'Afrique du Sud. 8 entreprises ont participé à cette mission.

10 entreprises ont participé à la mission économique et financière en Colombie et au Pérou, organisée par la Chambre de Commerce **du 21 au 25 octobre 2013**. Le choix de conduire cette délégation d'entreprises dans ces deux pays repose sur le fait qu'en juin 2012, l'Union européenne ait signé un accord commercial avec ces deux pays.

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

MISSIONS EN RÉGIE PROPRE	DATE	PARTICIPANTS
Mission en Afrique du Sud (Johannesbourg, Cape Town & Durban)	24-28 juin	8 sociétés / 8 représentants
Mission en Colombie (Bogota) et Pérou (Lima)	19-26 octobre	9 sociétés / 11 participants

2

0

1

3

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



*La Chambre de Commerce a accueilli 11 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 sont issues des pays suivants : l'Arabie Saoudite, la Chine (Jilin), l'Irlande, le Portugal, la Turquie, la Russie (Tambov, Moscou), le Japon, la France et l'Allemagne.

Au cours des activités afférentes, les Affaires Internationales ont donné un aperçu de l'économie luxembourgeoise et ont informé les délégations participantes sur les opportunités d'affaires avec les sociétés luxembourgeoises. Des contacts individuels, conclus au préalable avec des entreprises luxembourgeoises, ont permis d'apporter une valeur ajoutée élevée aux participants.

COLOMBIE-PÉROU

8 OCTOBRE 2013

Un séminaire pays consacré à la Colombie et au Pérou a réuni une cinquantaine de participants



En outre, **le 8 octobre 2013**, un séminaire pays organisé par la Chambre de Commerce et consacré à la Colombie et au Pérou a réuni une cinquantaine de participants.

Au total, 55 journées d'opportunités d'affaires (JOA) ont été organisées en 2013 par les Affaires Internationales. 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 organisées en collaboration avec les attachés économiques et commerciaux belges. Les rendez-vous individuels ont permis à de nombreuses entreprises d'obtenir des informations précises sur le(s) marché(s) d'intérêt.

## STANDS COLLECTIFS



*Dans l'optique de promouvoir les entreprises luxembourgeoises à l'étranger et de mettre en avant le Luxembourg comme terre d'exportation, la Chambre de Commerce a mis en place 5 stands collectifs régionaux et nationaux, en régie propre ou en collaboration avec le Ministère de l'Économie à l'occasion notamment des salons professionnels suivants :*

- le salon « MIPIM », Marché International des Professionnels de l'Immobilier à Cannes (F), a mis en place du 12 au 15 mars 2013 et pour la 8ème fois, un pavillon national et a accueilli 11 sociétés ou institutions luxembourgeoises exposantes et quelque 200 visiteurs luxembourgeois et étrangers ayant répondu à l'invitation de la Journée Luxembourgeoise organisée par la Chambre de Commerce ;
- le salon « Project Qatar » qui s'est déroulé à Doha, au Qatar du 6 au 9 mai 2013 a réuni 5 exposants ;
- le salon « Project Lebanon » a eu lieu du 4 au 7 juin 2013 à Beyrouth, au Liban et a vu la participation de 3 entreprises luxembourgeoises ;
- le « Monaco Yacht Show » s'est tenu du 25- 28 septembre 2013 à Monaco et a réuni 8 exposants ;
- le salon « Expo Real », salon professionnel de l'Immobilier à Munich (D), du 7 au 9 octobre 2013 a réuni 15 exposants.

### MIPIM

DU 12 AU 15 MARS 2013

Le pavillon national à l'occasion du salon MIPIM, a accueilli 11 sociétés ou institutions luxembourgeoises exposantes et quelque 200 visiteurs luxembourgeois et étrangers ont répondu à l'invitation de la Chambre de Commerce



Au total, 40 entreprises luxembourgeoises ont participé aux différents stands collectifs mis en place par la Chambre de Commerce.



La Chambre de Commerce a en outre mis en place un stand à l'occasion de la Foire de Printemps qui s'est déroulée du 3 au 10 mai 2013 à Luxembourg. Un nouveau pavillon et un concept innovant visant à présenter au public les produits et services labélisés « Made in Luxembourg », qui connaissent un franc succès à l'export, a été érigé. La présence de la Chambre de Commerce a été marquée par une manifestation phare : le 8 mai, une réception « label Made in » a rassemblé une centaine d'invités.

2

0

1

3

## LES ACTIONS EN MATIÈRE DE CERTIFICATION ET DE LABELLISATION



*Dans le contexte des actions de promotion des produits nationaux sur les marchés étrangers, la Chambre de Commerce a accordé 44 labels « Made in Luxembourg » en 2013, soit une progression de 140 % par rapport à 2012.*

Un nouveau règlement a été élaboré pour régir les conditions d'utilisation du label. Ce sigle créé en 1984 sur initiative du Ministère des Affaires Etrangères, de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers, sert 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.

## BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE À BERLIN



*En 2012, la Chambre de Commerce et le Ministère des Affaires étrangères ont d'un commun accord créé un poste d'attaché(e) économique et commercial(e) auprès de l'Ambassade du Luxembourg à Berlin.*

Initié sous forme d'un projet pilote, le poste s'est entretenu bien établi grâce à un écho favorable des partenaires et entreprises tant du côté luxembourgeois qu'allemand.

En 2013 l'attachée économique et commerciale a organisé six événements de promotion économique en Allemagne, mettant essentiellement en avant les secteurs de la logistique, des médias et de l'énergie. Le bureau a en outre organisé l'accueil d'une délégation allemande au Luxembourg et a réalisé, en coopération avec LfB, la production de quatre brochures de promotion en langue allemande. L'attachée a organisé la recherche de partenaires commerciaux pour 13 entreprises luxembourgeoises et 17 entreprises allemandes (organisation de rencontres, recherche d'adresses, etc.) et a participé à 7 foires en Allemagne. Le pavillon national sur l'Expo Real à Munich a été organisé par ses soins.

**CINDY TEREBA,**  
attachée économique  
et commerciale  
auprès de l'Ambassade  
du Luxembourg à Berlin



L'attachée voyage régulièrement dans les Länder pour approfondir les liens avec le Luxembourg au niveau économique et afin d'initier des projets. En 2013, elle a rencontré les responsables des Chambres de Commerce et des Ministères de l'économie à Hambourg, Potsdam, Mayence, Sarrebruck, Berlin, Cologne, Düsseldorf, Kiel et Munich.

Le Business Club Luxembourg fondé en juillet 2012 sur l'initiative de la Chambre de Commerce et de l'Ambassade a également poursuivi un excellent développement. Le nombre des participants a plus que doublé depuis sa fondation et fin 2013, le Business Club compte 33 entreprises membres. Ce réseau actif organise régulièrement des rencontres et des événements pour créer des échanges et présenter l'économie luxembourgeoise en Allemagne.



## OUVERTURE D'UN BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE À PARIS

LAURENCE SDIKA,  
attachée économique  
et commerciale auprès  
de l'Ambassade du  
Luxembourg à Paris



*Afin de renforcer les relations avec la France, la Chambre de Commerce a créé un poste d'attaché(e) économique et commercial(e) auprès de l'Ambassade du Luxembourg à Paris en 2013.*

Les entreprises luxembourgeoises intéressées par ces pays disposent désormais également d'un partenaire sur place pour les conseiller et les soutenir dans leurs activités.

## LE RÉSEAU DES CHAMBRES DE COMMERCE **BELGO- LUXEMBOURGEOISES** À L'ÉTRANGER



*Avec 32 chambres accréditées à travers le monde, le réseau des Chambres de Commerce belges et belgo-luxembourgeoises à l'étranger constitue l'un des principaux réseaux de Chambres de Commerce bilatérales dans le monde.*

L'objectif principal des Chambres de Commerce belgo-luxembourgeoises est de défendre les intérêts des entreprises belges et luxembourgeoises opérant à l'étranger afin de soutenir leurs échanges internationaux et leur développement économique. Ces chambres respectent une série de critères de qualité et de gouvernance établis dans un programme d'accréditation ayant comme objectif de favoriser le développement et la consolidation d'un réseau professionnel et homogène de Chambres de Commerce bilatérales. La majorité du réseau des Chambres de Commerce bilatérales à l'étranger s'est réunie au mois de juin au Luxembourg dans le contexte de la «Chamber Academy», qui s'est inscrite en 2013 dans le cadre du salon b2b «GR Business Days» et a permis aux représentants et membres de ces Chambres de s'informer sur les développements économiques récents du Luxembourg et de profiter des opportunités de matchmaking avec les sociétés luxembourgeoises.

2

0

1

3

## LE RÉSEAU DES CHAMBRES DE COMMERCE BILATÉRALES AU LUXEMBOURG



*La Chambre de Commerce de Luxembourg travaille également de manière étroite avec 24 chambres ou club d'affaires bilatéraux présents à Luxembourg.*

L'objectif de ces Chambres de Commerce est d'informer et soutenir les entreprises luxembourgeoises qui souhaitent s'internationaliser en leur fournissant une palette de services avant même leur départ. Ces Chambres favorisent également un networking ciblé puisque leurs membres sont intéressés par la même destination et peuvent donc s'échanger des conseils pratiques.

En 2012/2013, sur l'initiative conjointe de la British Chamber of Commerce for Luxembourg, de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie de Luxembourg, de la Camera de Commercio Italo-Lussemburghese et l'American Chamber of Commerce in Luxembourg, un programme d'accréditation des Chambres de Commerce bilatérales au Luxembourg (CCBØL) a été introduit. Celui-ci est basé sur le modèle du programme d'accréditation institué en 2006 par la Fédération des Chambres de Commerce belges et la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg s'adressant aux Chambres de Commerce belgo-luxembourgeoises à l'étranger.

## SERVICES EUROPÉENS & GRANDE RÉGION



*L'Union européenne et la Grande Région constituent les marchés les plus importants pour les entreprises luxembourgeoises, en particulier pour les PME et les micro-entreprises.*

Ces marchés peuvent également être le tremplin vers la grande exportation dans le sens où, ceux-ci représentent pour les chefs d'entreprise un grand réservoir de partenaires d'affaires potentiels désireux de conquérir ensemble un marché plus lointain.

Dans cette perspective, la Chambre de Commerce a lancé en 2013 les « Services européens & Grande Région » intégrés au sein des Affaires Internationales. Spécialisés dans le développement de nouveaux services qualitatifs, ses collaborateurs assistent et accompagnent les chefs d'entreprise dans le développement de leurs relations d'affaires et dans la recherche de partenaires potentiels à l'échelle régionale, européenne et internationale.

Les « Services européens & Grande Région » offrent aux entreprises luxembourgeoises toute une panoplie de services de proximité et à valeur ajoutée. Plateformes de rencontres dynamiques, veilles informatives, salons 3D, bourses d'opportunité d'affaires virtuelles, actions communes transfrontalières, événements de networking etc. constituent ainsi des services innovants permettant surtout aux entreprises de petite et de moyenne taille de faire des affaires autrement.

Afin de pouvoir offrir des activités et manifestations originales et variées, l'équipe des « Services européens & Grande Région » fait partie de nombreux réseaux régionaux et européens de soutien aux entreprises permettant de stimuler des collaborations et d'initier des synergies intelligentes avec des acteurs économiques du terrain, en particulier au sein de la Grande Région. Par ailleurs, l'implication dans des projets européens et transfrontaliers ainsi que la pratique du benchmarking international contribuent au développement de nouvelles mesures de soutien bénéfiques aux entreprises luxembourgeoises.

# LE SALON PROFESSIONNEL « GREATER REGION BUSINESS DAYS »



*Depuis 2012, la Chambre de Commerce s'est dotée de son propre salon professionnel : les « GR Business Days » dédiés aux PME et start-ups innovantes de la Grande Région.*

Ayant au départ été créé dans le but de stimuler les contacts et partenariats entre les entreprises de la Grande Région, la 2<sup>e</sup> édition des GR Business Days organisés les 12 et 13 juin dans les locaux de Luxexpo s'est soldée par un franc succès.

Totalisant près de 2.500 participants et affichant une forte progression de plus de 38% par rapport à sa 1<sup>ère</sup> édition, le salon GR Business Days a réussi à s'affirmer comme le salon b2b de référence des PME au Luxembourg dans la Grande Région et au-delà. Par ailleurs, le salon a vu la participation de 178 exposants contre 158 en 2012 et a enregistré plus de 3.500 rendez-vous d'affaires individuels entre entreprises de 20 pays différents, soit 6 pays supplémentaires par rapport à l'édition de 2012, organisés grâce à l'efficacité de la plate-forme de rencontres internationale « b2fair® - Business to Fairs ». Ces rendez-vous ont permis aux chefs d'entreprise participants de développer et d'intensifier leurs relations économiques et commerciales ainsi que de rentrer facilement en contact avec des partenaires potentiels et qualifiés à travers des rendez-vous individuels minutieusement organisés au préalable.

D'une manière générale, la 2<sup>e</sup> édition des GR-Business Days s'est distinguée par une nette progression de la qualité des activités proposées aux PME, imputable en grande partie à l'évolution de son concept ainsi que par une riche panoplie d'activités. Ainsi, le salon a accueilli plus de 60 speed démos et une quarantaine d'« Express Elevators Pitches » - un outil de marketing innovant afin de rendre les exposants encore plus visibles - 9 tables rondes et conférences interactives de haut niveau, 28 ateliers animés par les exposants et des experts externes. Au chapitre des nouveautés, la mise en place de la « Chambers' Academy » a également permis de fournir de l'information sur les services de soutien aux entreprises offert par le réseau des 15 Chambres de Commerce bilatérales belgo-luxembourgeoises à l'étranger.

Dans la continuité de l'édition précédente, le start-up village s'est imposé comme un des piliers importants du salon avec la participation de 50 entreprises innovantes. Outre les services proposés aux exposants afin d'optimiser leur visibilité et leur participation au salon, une douzaine d'événements - clefs organisés autour de plusieurs plateaux TV événementiels ont également permis de restituer tous les temps forts de la manifestation.

La vidéo couvrant cet événement peut être consultée sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/#/channels/cctvlu/75485891>

GREATER REGION  
 BUSINESS DAYS

DU 12 AU 13 JUIN 2013

La 2<sup>e</sup> édition du salon professionnel GR Business Days s'est soldée par un franc succès avec près de 2.500 participants et 178 exposants



2

0

1

3

## MISSION ÉCONOMIQUE DE LA GRANDE RÉGION AU KAZAKHSTAN



*Du 17 au 23 novembre 2013, une trentaine d'entreprises de la Grande Région ont participé à une mission économique multisectorielle au Kazakhstan.*

Parmi elles, se trouvaient 14 entreprises luxembourgeoises qui ont pu nouer de nombreux contacts d'affaires lors de rendez-vous individuels et de visites d'entreprises. En outre, les entreprises participantes ont pu obtenir une première vue du marché et établir un nombre élevé de contacts avec des organisations et entreprises locales, afin de développer, dans le court ou moyen terme, des partenariats d'affaires fructueux ou de conclure des contrats concrets.

KAZAKHSTAN

DU 17 AU 23 NOVEMBRE 2013

Une trentaine d'entreprises de la Grande Région ont participé à une mission économique multisectorielle au Kazakhstan et ont pu nouer de nombreux contacts d'affaires lors de rendez-vous individuels et de visites d'entreprises



La présente mission économique s'inscrivait dans le cadre d'une activité commune « Grande Région ». Chaque année, le groupe de travail « Promotion Internationale des Entreprises de la Grande Région », qui regroupe les acteurs principaux en matière de commerce extérieur du Grand-Duché de Luxembourg, de la Wallonie, de la Lorraine, de Rhénanie-Palatinat et de la Sarre, définit une action commune à l'étranger afin d'offrir aux entreprises de leurs régions respectives un programme d'activités encore plus complet. En plus de l'activité commune regroupant toutes les cinq entités constituant la Grande Région, de nombreuses autres collaborations lors des missions économiques ou des foires et salons internationaux sont mises en place pour nouer des contacts entre les entreprises de la Grande Région ainsi que pour promouvoir la Grande Région au niveau international.

## LA PRÉSENCE SUR LES SALONS RÉGIONAUX



A travers les « Services européens & Grande Région », la Chambre de Commerce a été représentée avec des stands d'information lors de 4 salons régionaux, dans le but d'informer les entreprises régionales sur le marché luxembourgeois, de promouvoir les services proposés par la Chambre de Commerce et d'assurer en même temps la promotion de la 3<sup>e</sup> édition du salon « GR Business Days » les 18 et 19 juin 2014. Une participation collective des entreprises luxembourgeoises a également été assurée.

La 1<sup>ère</sup> édition du Forum Digiwal a eu lieu le 1<sup>er</sup> octobre 2013 à Louvain-la-Neuve. Ce nouveau forum, entièrement consacré aux technologies de l'information et de la communication, a accueilli 60 exposants et plus de 700 participants professionnels. Les quatre forces de l'IT (Cloud, Data, Social, Mobile) ont été mises à l'honneur et ont été déclinées tout au long de la journée sur les stands et dans les conférences et ateliers. Au total, 13 entreprises ont participé à ce forum comme exposants.

### DIGI WAL

1 OCTOBRE 2013

La 1<sup>ère</sup> édition du Forum Digiwal, entièrement consacré aux technologies de l'information et de la communication, a accueilli 60 exposants et plus de 700 participants professionnels



La Chambre de Commerce a également participé à la 3<sup>e</sup> édition du salon « Editus Business Day » qui a eu lieu le 3 octobre 2013 au Centre Culturel Tramsschapp et qui s'inscrit dans la lignée du salon « GR Business Days ». Cette journée de networking s'adressait aux PME et PMI de tous secteurs d'activités. Les participants ont pu nouer, notamment grâce à la formule « speed dating », de nouveaux contacts fructueux avec des entreprises nationales et régionales.

### EDITUS BUSINESS DAY

3 OCTOBRE 2013

La Chambre de Commerce a participé au salon « Editus Business Day » qui s'inscrit dans la lignée du salon « GR Business Days »



Le Salon à l'Envers dont la 18<sup>e</sup> édition s'est tenue le 10 octobre 2013 à Thionville a été activement promu auprès des petites PME luxembourgeoises. Ce salon constitue pour les entreprises de la Grande Région un lieu de rencontres original entre les donneurs d'ordres qui viennent exprimer leurs besoins en termes d'achats, d'une part, et les fournisseurs qui offrent leurs produits et/ou services, d'autre part. Du côté luxembourgeois, 100 entreprises ont visité le salon en tant que fournisseur et 20 sociétés y ont exposé en tant que donneur d'ordres. La Chambre de Commerce était présente au salon avec deux stands d'information.

Le 7 novembre 2013 a eu lieu le salon «b2lux» à Marche-en-Famenne à l'initiative de la CCI du Luxembourg belge, de l'intercommunale Idélux et de Wallonie Expo. Quelque 150 exposants et 2.000 visiteurs ont saisi cette occasion pour nouer de nouveaux contacts au sein de la Grande Région, notamment grâce à des rendez-vous d'affaires préorganisés. La Chambre de Commerce a mis en place un stand d'exposition afin de promouvoir ses services et activités ainsi que son propre salon b2b. De nombreuses entreprises luxembourgeoises étaient également présentes avec un stand et de les visiteurs luxembourgeois sont venus nombreux. La Chambre de Commerce envisage une participation collective à ce salon dès l'exercice 2014.

Enfin, la Chambre de Commerce a été présente avec un stand d'exposition dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> édition du salon «Wallonia Trade Invest Fair» qui s'est tenu à Liège les 5 et 6 décembre 2013. Cet événement, organisé par l'Agence Wallonne à l'Exportation en étroite collaboration avec «Classe Export», a mis en avant les dispositifs de soutien à l'export existants en faveur des entreprises. Le stand de la Chambre de Commerce a permis à quelque 70 visiteurs et exposants de venir s'informer sur les services offerts ainsi que sur le marché luxembourgeois.

## LE PORTAIL ÉCONOMIQUE « SAARLORLUX »



Tout au long de l'année 2013, la Chambre de Commerce a régulièrement promu le «Portail Économique SaarLorLux», qui constitue un site de prédilection destiné aux entreprises en provenance de la Sarre, de la Lorraine, du Luxembourg ainsi que de la Communauté française et allemande de Belgique. Ce site fournit de nombreuses informations concernant l'actualité économique de la Grande Région et permet aux entreprises d'être référencées dans l'annuaire des entreprises en ligne.

La base de données regroupe quelque 15.000 entreprises issues de nombreux secteurs, tels que le commerce, l'hôtellerie et la restauration, le transport, l'immobilier ou encore les activités financières. En 2013, près de 350.000 personnes ont consulté ce site et le nombre de visiteurs ne cesse d'augmenter.

## RÉUNION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES CHAMBRES DE COMMERCE DE LA GRANDE RÉGION



Afin de renouer avec une ancienne tradition, la Chambre de Commerce a réuni les directeurs généraux des CCI de la Grande Région le 17 décembre 2013, en vue de redynamiser les liens de coopération existants.

Cette rencontre a permis de lancer l'idée de créer des groupes de travail permettant de collaborer de manière renforcée dans le cadre des projets interrégionaux suivants : portail économique SaarLorLux, Foires & salons, formation transfrontalière, transmission d'entreprises /et Enterprise Europe Network.

# LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE EUROPE NETWORK-LUXEMBOURG EN FAVEUR DES PME



L'Europe à la portée de votre entreprise.

## CONFÉRENCES SUR L'ACTUALITÉ EUROPÉENNE

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 mis en place 4 manifestations au cours de l'exercice 2013 qui ont permis de rassembler au total 742 PME et PMI luxembourgeoises.

### LE MARCHÉ INTÉRIEUR : MOTEUR CROISSANCE POUR LA GRANDE RÉGION

17 JANVIER 2013

De g. à dr.: Georges Bingen, Chef de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg ; Michel Wurth, Président de la Chambre de Commerce ; Michel Barnier, Commissaire européen au Marché intérieur et Services et Pierre Gramegna, Directeur général de la Chambre de Commerce



Dans le cadre de ses services européens de proximité au service des entreprises, l'EEN a organisé le 17 janvier, conjointement avec la Représentation de la Commission européenne à Luxembourg, une conférence sur le thème « Le Marché intérieur : Moteur de croissance pour la Grande Région ? », en présence du Commissaire européen au Marché intérieur et Services, Michel Barnier. A l'issue de la conférence, au cours de laquelle, les principaux défis de la Grande Région à l'horizon 2020 et les opportunités à saisir ont été identifiés, les entreprises ont eu la possibilité de participer à trois ateliers thématiques, « Le Marché intérieur et la mobilité des travailleurs », « Le Marché intérieur et la Grande Région » et « Le Marché intérieur et les services électroniques ».

Dans la continuité de la conférence, l'EEN a lancé au cours de l'été 2013 une enquête auprès des entreprises luxembourgeoises afin d'informer la DG Marché intérieur et Services de la Commission européenne sur tous les types de dysfonctionnements, incohérences et obstacles rencontrés sur le terrain par les entreprises luxembourgeoises dans le cadre de l'exercice de leurs activités au sein de l'UE, le but ultime étant l'amélioration du fonctionnement du marché intérieur, notamment au travers les dispositifs législatifs et réglementaires existants.

Le 18 mars, dans le cadre du mois de la prévention de l'arnaque, l'EEN et l'Union Benelux ont organisé conjointement une conférence sur le thème « Comment lutter efficacement contre les arnaques ? ». La conférence a eu pour but de sensibiliser les entreprises sur la nécessité de sécuriser leur environnement. La conférence a mis l'accent sur les formes d'arnaques les plus répandues, les réglementations européennes en vigueur et en gestation et sur la nécessité de développer un échange de bonnes pratiques en la matière dans le cadre du Benelux. Au mois de mai et suite à la conférence, une enquête a été lancée auprès des entreprises luxembourgeoises. Cette enquête a permis de mettre en évidence les bons résultats du Luxembourg en matière de prévention grâce à des campagnes d'information et de sensibilisation de ses PME.

La vidéo couvrant cet événement peut être consultée sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/#/channels/cctvlu/58470324>



Dans la continuité du cycle de conférences Fit4Fairs, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a lancé le 9 octobre le 1<sup>er</sup> volet du cycle de conférences Fit4Business. Dans le cadre de ses activités de soutien à l'internationalisation des entreprises et à l'occasion du 1<sup>er</sup> volet de ce cycle intitulé : « Comment bien préparer vos contacts de négociation de la phase de pourparlers à la phase à la rédaction des contrats », l'EEN s'est donné pour objectif de bien préparer les entreprises à la phase qui précède la conclusion d'accords de partenariats ou d'alliances entre entreprises.

Le 25 novembre, la conférence de lancement de la 5<sup>e</sup> Semaine européenne des PME a porté sur « Les futurs programmes européens et instruments financiers pour soutenir l'internationalisation des PME ! ». Cette manifestation a proposé une matinée portes ouvertes, le « EU Open Day », mettant en avant des stands d'information, de conseils et d'assistance aux PME dispensés par des experts européens et nationaux, suivie d'une séance inaugurale dédiée à la présentation des instruments financiers nationaux et européens pour soutenir l'internationalisation des PME à l'horizon 2020. Dans le cadre de cette Semaine Européenne qui s'est déroulée de mi-septembre à mi-décembre, l'EEN, en tant que coordinateur national de cette initiative communautaire, a coordonné avec 22 partenaires professionnels, 67 événements liés aux problématiques des PME.

RÉCAPITULATIF DES CONFÉRENCES ORGANISÉES	DATE	PARTICIPANTS
Le Marché intérieur : Moteur croissance pour la Grande Région	17 janvier	202
Entraves au fonctionnement efficace du Marché intérieur	Août - décembre	50
Comment lutter efficacement contre les arnaques ?	18 mars	111
Impact financier des arnaques auprès des entreprises du Benelux	Mai - juin	50
Fit4Business - volet n° 1		
Comment bien maîtriser vos contacts de négociation, de la phase de pourparlers à la rédaction des contrats ?	9 octobre	110
Conférence de lancement de la Semaine européenne des PME	25 novembre	224

## EU-NETWORKING MEETING

Le 12 septembre 2013, la Représentation de la Commission européenne à Luxembourg et l'Enterprise Europe Network-Luxembourg ont organisé dans les locaux de la Chambre de Commerce la 2<sup>e</sup> réunion du réseau des partenaires communautaires au Luxembourg, le « EU-Networking Meeting », en présence d'experts européens, d'organisations nationales, publiques et privées en charge des programmes européens de financement. Cette deuxième réunion a été organisée autour d'une séance plénière consacrée à la mise en place d'un cadre commun de coopération visant à intensifier et optimiser les collaborations entre les membres du réseau des partenaires communautaires à Luxembourg.

## VISITES ACCOMPAGNÉES AUX FOIRES INTERNATIONALES

En 2013, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg de la Chambre de Commerce a organisé 7 visites accompagnées. Au total, 65 entrepreneurs ont participé à ces visites, au cours desquelles les entreprises ont eu la possibilité de visiter une foire internationale et découvrir de nouveaux produits, fournisseurs ou clients potentiels. Le plus souvent, ces visites ont été enrichies par un programme de matchmaking.



ACTION	LIEU	DATE
CeBIT	Hanovre, Allemagne	5 mars
Hannover Messe	Hanovre, Allemagne	9 - 10 avril
Transports-Logistics	Munich, Allemagne	5 juin
Foire Internationale d'Izmir	Izmir, Turquie	28 - 31 août
Digiwal	Louvain-La-Neuve, Belgique	1 <sup>er</sup> octobre
Anuga	Cologne, Allemagne	8 octobre
Salon de la Micro-Entreprise	Venise, Italie	28 novembre - 1 <sup>er</sup> décembre

## ACCUEIL DE DÉLÉGATIONS ÉTRANGÈRES

Du 30 septembre au 4 octobre, l'EEN a accueilli une délégation d'hommes et de femmes d'affaires russes, actifs dans les domaines des technologies de l'information, de la biotechnologie et de l'automobile de la région d'Astrakhan. La délégation russe a été initiée par le Centre d'Innovation de la Région d'Astrakhan. Les membres de la délégation ont eu l'occasion de participer à plusieurs événements de speed dating se déroulant à Luxembourg et en Grande Région. Par ailleurs, la délégation d'Astrakhan a eu l'opportunité de visiter les locaux du «Technoport», incubateur d'entreprises innovantes situé à Esch/Belval, afin de stimuler les échanges avec les start-ups innovantes hébergées sur le site et intéressées par les projets des entreprises russes.

## ASSISTANCE ET CONSEIL EN MATIÈRE COMMUNAUTAIRE

Un axe important de l'action menée par l'Enterprise Europe Network-Luxembourg réside dans le traitement des demandes des entreprises luxembourgeoises se rapportant aux différents thèmes communautaires tels que, la législation européenne, les marchés publics, la coopération internationale, etc. En 2013, l'EEN a traité 425 demandes et a offert une assistance technique personnalisée ainsi qu'un service d'accompagnement pour l'exécution de formalités et procédures, telles que la création d'entreprise à l'étranger, la libre circulation des marchandises, le détachement de personnel, le marquage CE, etc. Plus loin, l'EEN a fourni son assistance en matière de recherche de partenaires potentiels avec notamment le suivi individuel de 120 profils de sociétés luxembourgeoises et européennes à la recherche de partenaires.

## MARCHÉS PUBLICS EUROPÉENS

Tout au long de l'exercice 2013, l'Enterprise Europe Network-Luxembourg a offert à ses clients un service de veille spécialisé pour les marchés publics européens et régionaux, transmis des informations générales sur les législations communautaires en vigueur et favorisé la mise en contact des entreprises avec les autorités compétentes ou l'organisation de rendez-vous dans le cas de projets précis. En 2013, l'EEN comptait dans le cadre de son service de veille des marchés publics, un portefeuille de 30 clients.

## CONSULTATIONS PUBLIQUES

L'Enterprise Europe Network-Luxembourg a participé en 2013 à 4 consultations publiques lancées par la Commission sur les thématiques suivantes : le Commerce des Services entre l'Union européenne et 21 Etats de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) en vue d'accélérer la levée des barrières et obstacles actuels au commerce, de stimuler les exportations et de renforcer la stratégie d'accès aux marchés définie par la CE ; la nouvelle approche européenne en matière de faillites des entreprises et d'insolvabilité ainsi qu'en matière de couverture d'assurance pour les prestations de services dans d'autres Etats Membres de l'UE ; le contrôle des concentrations entre entreprises et les sociétés à responsabilité limitée et sociétés anonymes unipersonnelles.

## LE CONCEPT **B2FAIR** ET SES SALONS DE COOPÉRATION INTERNATIONALE



*La promotion et la mise en place des plates-formes de rencontres b2fair-Business to Fairs constitue une autre activité phare des « Services européens & Grande Région » et de son EEN.*

Celle-ci favorise le rapprochement des PME/PMI à travers l'organisation de rendez-vous d'affaires soigneusement organisés en amont. Le concept b2fair permet de maximiser la participation des PME/PMI aux foires internationales. Il combine les avantages des foires, salons internationaux et ceux des échanges de coopération préparés au préalable, permettant ainsi d'offrir une large gamme de produits/services, un réservoir de contacts potentiels ainsi qu'une sélection sur mesure de partenaires potentiels.

Dans ce contexte, 8 événements de matchmaking b2fair ont été organisés et promus auprès du tissu entrepreneurial luxembourgeois. Sur ces 8 événements, la Chambre de Commerce a organisé sous sa régie propre 4 événements b2b, les 4 autres ayant été directement organisés par des organismes partenaires locaux.

ÉVÉNEMENTS B2FAIR	DATE	PARTICIPANTS
Baldai Furniture Fair (Vilnius)	21 - 22 mars	70 entreprises
Balttechnika (Vilnius)	21 - 22 mai	73 entreprises
Hannover Messe (Hanovre)	9 - 11 avril	134 entreprises
GR Business Days (Luxembourg)	12 - 13 juin	293 entreprises
Digiwal (Louvain-la-Neuve)	1 <sup>er</sup> octobre	77 entreprises
Baltic Textile and Leather (Vilnius)	18 octobre	48 entreprises
Midest & Tolexpo (Paris)	19 - 22 novembre	152 entreprises
Salon de la « Microentreprise » (Venise)	29 - 30 novembre	98 entreprises

Au total, 945 entreprises européennes ont participé à ces plates-formes de rencontres internationales, dont 188 entreprises luxembourgeoises, ce qui correspond à plus de 20% de la totalité des participants. En même temps, ces rencontres professionnelles à caractère international ont permis d'établir 7.734 rendez-vous d'affaires individuels.

La Chambre de Commerce a apporté son soutien en termes de coaching des partenaires, d'échange de son savoir-faire et de mise à disposition des outils nécessaires, afin de faire respecter les critères de qualité de la marque b2fair.

Dans le cadre du franchising des activités b2fair, le concept a été utilisé par Eurochambres pour l'organisation des rencontres d'affaires lors des « Investment Conferences » dans le cadre du projet européen « East Invest » dédié au développement économique des pays voisins de l'est de l'UE, lancé dans le cadre de l'initiative « European Eastern Partnership ». Ce projet a permis d'exporter la marque b2fair dans les 6 pays faisant partie du projet, à savoir l'Arménie, l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Géorgie, la Moldavie et l'Ukraine.

# LES ACTIVITÉS DE L'OFFICE DU DUCROIRE



*Crée 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 termes d'activités, le chiffre d'affaires est resté stable par rapport à 2012 avec un léger accroissement des primes encaissées, alors que les indemnités payées en 2013 ont fortement augmenté en raison de la situation économique de certains pays.

En 2013, l'ODL a continué à gérer pour le compte de l'Etat la police d'assurance «top up individuelle». L'assurance «top up individuelle», instaurée en 2009, est une couverture complémentaire supplétive à l'assurance-crédit privée.

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. Des informations supplémentaires sur l'ODL et le rapport annuel sont disponibles sur le site Internet [www.odl.lu](http://www.odl.lu)

## CLUSTER FOR LOGISTICS



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

La mission du Cluster for Logistics est d'encourager la coopération entre les acteurs logistiques et de renforcer le positionnement du Luxembourg en tant que plate-forme logistique intercontinentale en Europe pour les activités logistique à valeur ajoutée. Le Cluster for Logistics compte plus d'une centaine de membres à la fin 2013.

Au cours de l'année 2013, les activités du Cluster ont été principalement axées sur la mise en place d'actions visant à améliorer la compétitivité du secteur de la logistique à Luxembourg. Ainsi des recommandations précises ont été remises au différents Ministères impliqués dans le développement des activités logistiques au Luxembourg et des groupes de travail ad-hoc ont été lancés dans plusieurs domaines.

## LOGISTICS BUSINESS FORUM 2013

13 MAI 2013

Le forum a rassemblé près de 250 participants et 15 sponsors ont choisi de soutenir l'événement rehaussé par la présence des ministres Schneider et Wiseler



Le Cluster a organisé sa deuxième édition de son Logistics Business Forum qui a eu lieu le 13 mai 2013 à la Chambre de Commerce et a rassemblé pas moins de 200 participants.

Lors de sa journée logistique, le Cluster a accueilli plusieurs classes d'élèves dans le port de Mertert afin de leur permettre une vue dans le monde de la navigation fluviale. La journée s'est terminée par une conférence réservée aux acteurs professionnels à la Chambre de Commerce. Par ailleurs, le Cluster et ses membres ont participé à des foires et des missions officielles à Berlin, Vienne, Munich, Lyon, Varsovie et Istanbul. Le Cluster for Logistics est membre de l'ELA (European Logistics Association) et chapter luxembourgeois de BVL (Bundesvereinigung Logistik).

## 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 européennes, 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 a été réélu, lors de l'assemblée plénière tenue à Istanbul le 17 octobre 2013, dans sa fonction de Président adjoint d'Eurochambres pour un troisième mandat biennal et continuera à diriger les travaux relatifs à la vision stratégique de l'association.

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 qualité à ses ressortissants. [www.eurochambres.eu](http://www.eurochambres.eu)





# COMMUNICATION

*Informier et convaincre*

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

## INITIATIVE 2030.LU : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT DU PROJET



*Le Service Communication et Médias s'est fortement impliqué dans le projet 2030.lu et a proposé fin 2012 un concept et un plan de communication détaillé, ainsi qu'une méthode de travail adaptée à la complexité et à l'envergure du projet, permettant de le faire entrer en 2013 dans sa phase d'exécution.*

Si les Service Affaires Economiques (lire aussi p. 37-38) et le Service Communication et Médias ont pu mener à bien cette initiative inédite au Luxembourg, c'est grâce au soutien inconditionnel du Bureau et la direction générale pour l'organisation de ce premier grand débat public sur l'avenir du pays à l'horizon 2030.lu.

Profitant d'un plan de communication articulé autour de 5 grands axes de communication (vidéos virales, publications, présence web, ateliers et partenariats presse) convergeant vers une plateforme centrale d'information et de discussion, le portail 2030.lu, l'initiative a très rapidement pu s'imposer comme un acteur incontournable et animateur du débat public au Luxembourg.

En décidant de limiter son rôle à la mise à disposition d'un environnement et des outils nécessaires à l'organisation d'un large débat public, tout en assurant à ce débat la promotion nécessaire pour en faire un succès, la Chambre de Commerce s'est donnée les clés pour assurer à l'initiative 2030.lu une large adhésion et participation du public. Une adhésion qui s'est trouvée encore renforcée par l'approche foncièrement constructive de la démarche qui – dès le départ – a clairement mis l'accent, premièrement, sur la recherche de pistes pour trouver des solutions et, deuxièmement, sur une participation aussi large que possible du public à travers des outils de participation modernes et adaptés, tels que la plate-forme d'échanges d'idées et de discussion « Ideascale » ou encore l'organisation d'ateliers thématiques.

2030.LU

1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2013 :

Plus de 400 personnes participent à la grande table ronde, qui réunit à la Rockhal les têtes de listes des quatre principaux partis politiques du pays : François Bausch (Déi Gréng), Xavier Bettel (DP), Jean-Claude Juncker (CSV) et Étienne Schneider (LSAP)





Le portail 2030.lu a été au centre d'une campagne de communication de grande envergure qui a permis de toucher un public nombreux qui a activement participé aux ateliers thématiques.

*La stratégie et moyens de communications déployés par la Chambre de Commerce pour l'initiative 2030.lu ont permis de toucher un large public comme en témoignent les chiffres suivants couvrant la période de fin mars à fin novembre 2013 :*

- Plus de 21.500 visiteurs uniques et 40.000 visites sur le portail 2030.lu
- Plus de 7.000 visionnages des différentes vidéos et enregistrement réalisés
- 619 abonnés à la newsletter
- 1.631 participants aux 6 conférences et ateliers organisés
- 339 utilisateurs inscrits sur la plate-forme Ideascale
- Plus de 2.000 votes sur les idées proposées sur Ideascale
- Plus de 1.412 « likes » sur la page facebook officielle

Un retour en images sur l'initiative « 2030.lu - Ambition pour le futur » peut être consulté sur :

<http://vimeo.com/80350998>



Le idées et propositions proposées dans le cadre de l'initiative 2030.lu ont été recueillies dans le volumineux ouvrage « 355 idées pour l'avenir du Luxembourg ».



En misant sur une transparence totale, tant en matière de communication qu'au niveau des règles de participation et de fonctionnement des outils mis à disposition pour le débat public, 2030.lu a réussi le pari d'organiser au Luxembourg une initiative de participation citoyenne d'envergure nationale qui a permis d'atteindre plusieurs objectifs importants, notamment :

- Sensibiliser un large public par l'organisation d'un grand débat et d'une campagne de communication aux principaux défis d'avenir du Luxembourg ;
- Stimuler une prise de conscience auprès du public pour la nécessité d'un changement dans la façon d'approcher et de régler les problèmes potentiellement périlleux pour l'avenir du pays ;
- Animer un débat ouvert et participatif orienté sur les solutions plutôt que sur les problèmes et contribuer par ce biais à positiver un débat politique trop souvent encore marqué par un cantonnement dans des schémas de pensée étriqués ;
- Développer une vision commune et innovante d'un avenir meilleur et proposer via un manifeste une démarche pour concrétiser cette vision ;
- Recueillir 355 idées pour l'avenir du pays ;
- Positionner la Chambre de Commerce comme un partenaire ouvert, innovant et courageux, rompant par là avec l'image de marque encore trop souvent négative associée au patronat et à ses organes de représentation.

## MISE EN PLACE D'UN **SERVICE AUDIO-VISUEL** AU SEIN DE LA CC

*Le deuxième projet important du Service Communication et Médias en 2013 fut l'instauration d'un service audio-visuel.*

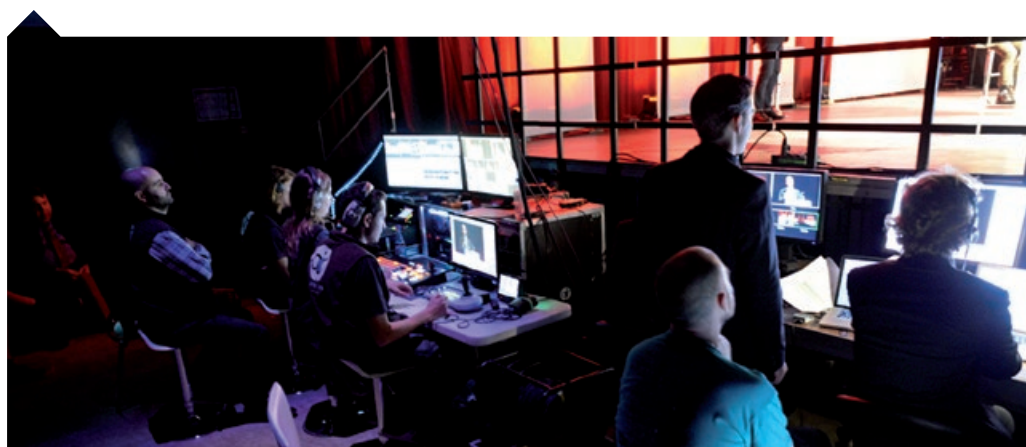
Pierre Guersing a rejoint la Chambre de Commerce en juin 2013 pour prendre en charge le nouveau département audio-visuel du Service Communication et Médias



Celui-ci s'inscrit dans le développement de nouveaux contenus audio-visuels et fait suite au lancement en mai 2012 de CC-TV, la chaîne vidéo sur Internet de la CC. L'idée et l'objectif du nouveau service est d'élargir et de diversifier la gamme de contenus proposés par la Chambre de Commerce en vue de la positionner efficacement et durablement en tant que diffuseur de contenus audio-visuels de haute qualité (reportages, enregistrement de conférences, infographies animées, clip didactiques, films de promotion, etc.).

Le service audio-visuel de la Chambre de Commerce s'est concrétisé par le recrutement d'un réalisateur-monteur en juin 2013 et par l'acquisition de matériel nécessaire à la production et à la postproduction de vidéos, d'animations et de clips en tout genre. Le nouveau service a été opérationnel en août 2013 et a notamment pu coordonner le volet technique de la retransmission sur scène et en live sur Air-TV du débat 2030.lu à la Rockhal.

Le nouveau service a été opérationnel en août 2013 et a notamment coordonné le volet technique de la retransmission sur scène et en live sur Air-TV du débat 2030.lu à la Rockhal



## RÉALISATION DU SITE D'INFORMATION SUR **LA VIE DES SOCIÉTÉS** corporatenews.lu



*Avec le portail « Merkur Corporate News », le Service Communication et Médias a mis à disposition des entreprises luxembourgeoises fin mars 2013 un nouveau site d'information sur la vie des sociétés opérant au Grand-Duché de Luxembourg.*

Avec cette nouvelle plate-forme d'information, la CC poursuit les efforts d'optimisation de sa politique de communication et entend fournir à ses membres et au grand public un nouveau service à valeur ajoutée. Accessible via les urls [www.corporatenews.lu](http://www.corporatenews.lu) et [www.merkur.lu](http://www.merkur.lu), le nouveau portail se conçoit comme une plate-forme de diffusion de l'intégralité des informations et communiqués de presse envoyés par les entreprises luxembourgeoises à la rédaction du Merkur. Fonctionnant comme un site d'agrégation des informations diffusées directement par les entreprises, le portail « Merkur Corporate News » publie ces informations sur la vie des sociétés sous la responsabilité de leurs auteurs, c'est-à-dire des entreprises dont elles émanent.

Afin de faciliter la diffusion des informations reprises sur « Merkur Corporate News », toutes les news diffusées sur ce nouveau portail proposent une fonction de partage immédiat via les grands médias sociaux facebook, twitter et google+. Si l'entreprise diffuse ses informations en plusieurs langues, alors toutes les versions linguistiques sont automatiquement proposées sur le site. A noter que la dernière édition du mensuel Merkur est également chaque mois gratuitement mise à disposition sur le portail « Merkur Corporate News ». Enfin, en 2014, une newsletter hebdomadaire permettra aux abonnés de rester informés sur la vie des sociétés sans consulter le portail.

Grâce au « responsive web design » l'affichage du portail « Merkur Corporate News » s'adapte automatiquement à toutes les tailles d'écran et garantit une navigation optimale sur PC, tablettes et smartphones



Depuis son lancement fin mars 2013, le portail « Merkur Corporate News » a recueilli en 2013 plus de 800 informations sur la vie des sociétés opérant au Luxembourg, ce qui fait une moyenne de plus de 100 nouvelles par mois avec une tendance nette à la hausse. Les nouvelles diffusées sur le portail font l'objet d'un « news stream » repris et actualisé en live sur la page d'accueil du site de la CC.

## BLOG DU CHEF ÉCONOMISTE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE



*Le blog du chef économiste, lancé en février 2012, s'inscrit dans le cadre de la stratégie que la Chambre de Commerce s'est donnée en matière de médias sociaux en 2011 et a pour objectif de renseigner un public intéressé sur les actualités et tendances économiques du pays.*

Il poursuit en outre un objectif didactique dans la mesure où il essaie de sensibiliser un public non averti aux questions économiques en expliquant régulièrement dans un langage vulgarisé certains concepts et fonctionnements de l'économie. Finalement, le blog sert d'outil de dialogue avec le public qui peut s'exprimer en commentant les articles publiés.

Au total, 12 (19 en 2012) articles ont été publiés en 2013 sur le blog économique suscitant 30 (32) commentaires. La qualité des commentaires émis en réaction aux articles publiés confirme la stratégie de la Chambre de Commerce de focaliser son attention en matière de médias sociaux sur des outils permettant de créer un espace d'échange privilégié axé autour d'un contenu de qualité (blog) plutôt que sur des plate-formes d'échange grand-public (réseaux sociaux de type facebook, linkedin, etc.). Quasiment tous les articles publiés sur le blog du chef économiste sont régulièrement repris par les médias.

Le blog apporte une excellente exposition publique au chef économiste et à ses prises de position

Jeudi 19 Décembre 2013

Rechercher dans le site ...

# LE JEUDI

ACTUALITE ECONOMIE EUROPE CULTURE LE CLUB CHRONIQUES COMMENTAIRES GRANDS REPORTAGES

Place aux actions!

Carlo Thelen, chef économiste de la Chambre de commerce

**CHRONIQUES**

**Un pétard pour Monsieur Juncker?**

Le fragment nommé L'affaire de la montre, que nous livre Monsieur Kemmer – ancien collaborateur des Services secrets en délicatesse avec sa hiérarchie – sur son vécu du...

19 décembre 2013 04:39 - Aucun Commentaire - Lire la suite

**Ces mains qu'on**

Les Bistrots du Jeudi  
Le Jeudi, version epaper  
Le Jeudi sur Gopress  
Le Jeudi à la côte Belge  
Abonnement  
Abotest

## CC-TV : L'ACTUALITÉ DE LA CHAMBRE DE COMMERCE EN VIDÉO



*Fin mai 2012, la Chambre de Commerce a lancé avec CC-TV sa propre chaîne vidéo sur Internet pour documenter les conférences et manifestations organisées et promouvoir ses prises de position et services via un support audio-visuel.*

Proposant ses contenus libres d'accès, CC-TV vise un public large en ne s'adressant pas exclusivement aux entreprises, mais de manière plus générale à toute personne s'intéressant aux questions économiques du pays. CC-TV élargit sans cesse sa gamme de contenus pour proposer aujourd'hui des enregistrements de conférences, des reportages synthétiques, des infographies animées, des clips de promotion et bientôt des formations e-learning. En 2013, 16 productions CC-TV ont été réalisées et diffusées. Au total, les vidéos diffusées sur CC-TV ont été affichées 63.900 fois, visionnées 4.080 fois et intégrées 29.200 fois sur divers sites par « embedding ».

## SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

*Deux changements majeurs ont été réalisés en 2013 sur le site Internet de la Chambre de Commerce avec :*

- l'intégration sur la page d'accueil d'un « news stream » reprenant les nouvelles des entreprises luxembourgeoises en provenance du site corporatenews.lu ;
- l'intégration sur la page d'accueil des dernières vidéos publiées sur CC-TV.

*Le site Internet reste un outil phare de la politique de communication de la Chambre de Commerce :*

Visiteurs uniques (moyenne mensuelle)	13.701
Visites (moyenne mensuelle)	24.269
Total visiteurs uniques en 2013	164.412
Total visites en 2013	291.228
Pages vues (moyenne mensuelle)	143.600
Total pages vues en 2013	1.723.204
Abonnés newsletter CC (2.459) et LSC (5.468)	7.134
Total des actualités publiées sur la page d'accueil en 2013	78
Total des manifestations annoncées en 2013	100



## AUTRES RÉALISATIONS WEB



A côté du nouveau site de la Chambre de Commerce, le Service Communication et Médias a assisté le Service Services au PME dans la conception et la réalisation du site pour l'édition 2013 des « Journées Création, développement et reprise d'entreprises », qui conformément à l'accord existant avec la Chambre des Métiers, a été organisée cette année par la Chambre de Commerce et a eu lieu du 2 au 19 octobre 2013.

<http://journées.lu/>

## RELATIONS PRESSE



Au courant de l'année 2013, la Chambre de Commerce a enregistré 93 (77 en 2012) contacts presse :

- 7 (8) conférences de presse,
- 49 (50) communiqués de presse ;
- 37 (19) invitations à des manifestations organisées par la Chambre de Commerce ou par la LSC.

Les contacts presse ont porté sur des sujets aussi variés que les avis émis, le lancement de nouveaux services et de nouvelles publications, les visites officielles ou encore les nombreuses manifestations organisées par la CC et la LSC. Le Service Communication et Médias a réalisé une veille de la presse écrite (hors radio et TV) qui en 2013 a comptabilisé 291 (367) articles publiés dans la presse nationale sur les activités, avis ou prises de positions de la Chambre de Commerce.

En 2012, plus de 360 articles ont été publiés dans la presse écrite sur les activités et prises de position de la Chambre de Commerce dévoilées dans le cadre de conférences de presse, envois de communiqués et manifestations



2

0

1

3

# 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. Les nombreux encarts publiés dans les 10 éditions 2013 du « Merkur » témoignent d'ailleurs de la confiance accordée par le marché au magazine officiel de la Chambre de Commerce. Afin de conforter sa position dominante et d'augmenter l'attrait du magazine pour ses lecteurs, une nouvelle formule du Merkur est en préparation pour 2014.

Tableau comparatif presse professionnelle

	VOLUME	TIRAGE	PÉRIODICITÉ
Merkur	100 pages	36.000	mensuelle (10 éditions/an)
Handwerk	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.

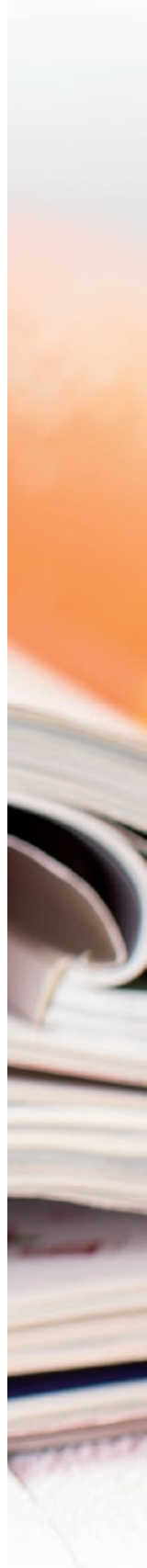
# PUBLICATIONS



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

*Parmi les principales publications de brochures, annonces et autres supports promotionnels réalisés en 2013 par le Service Communication et Médias en collaboration avec les différents services, il convient de citer :*

- catalogue de formation de la LSC ;
- 5 dépliants de présentations de professions ;
- calendrier de formation ;
- 6 fiches de promotion pour diverses formations de la LSC ;
- le rapport annuel 2012 de la Chambre de Commerce et de la LSC ;
- deux nouvelles éditions du bulletin économique « Actualité & tendances » ;
- le calendrier officiel des activités du commerce extérieur 2013 ;
- la brochure didactique « Luxembourg : petit pays, grand nombres » ;
- diverses présentations Powerpoint ;
- les offres d'emploi ;
- diverses invitations et annonces.

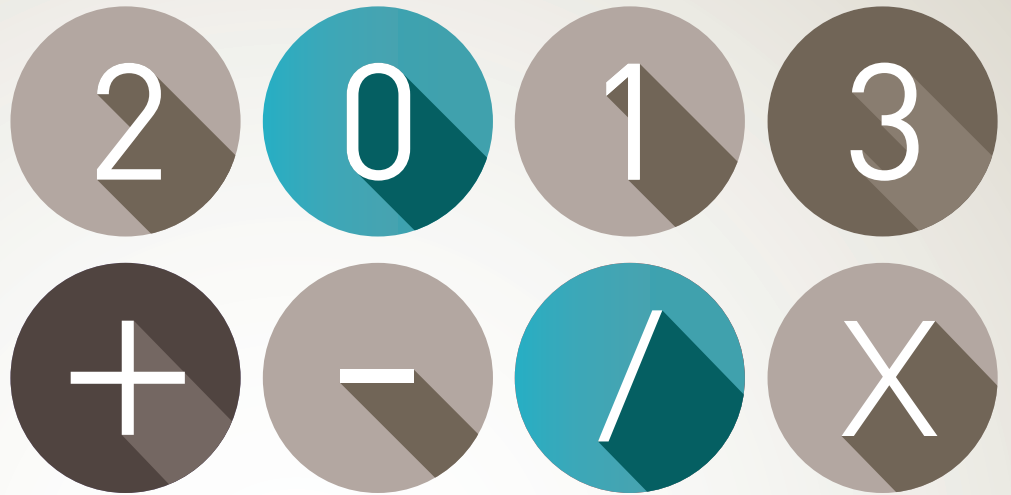


# COMPTE DE PROFITS ET PERTES

DEVISE : EUR	31/12/2013	31/12/2012
<b>1. RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>		
Salaires et charges sociales	8 973 496,62	8 412 222,33
Achats et services extérieurs	15 330 216,67	13 834 284,01
Dotations aux amortissements	5 574 983,67	5 526 837,95
Total des charges d'exploitation	29 878 696,96	27 773 344,29
Cotisations et autres produits de gestion	38 922 992,67	36 849 634,71
Contributions extérieures et droits d'inscription	3 079 257,04	3 170 500,88
Total des produits d'exploitation	42 002 249,71	40 020 135,59
Résultat d'exploitation	12 123 552,75	12 246 791,30
<b>2. RÉSULTAT FINANCIER</b>		
Charges financières	801 915,58	1 001 233,66
Produits financiers	333 424,32	532 747,37
Résultat financier	-468 491,26	-468 486,29
<b>3. RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	-1 055 074,07	2 385 676,02
<b>4. SOLDE NET PROVISIONS</b>	-448 276,88	-1 000 445,91
<b>5. DOTATION AU FONDS DE PÉRÉQUATION CONJONCTURELLE</b>	-6 598 611,85	-2 810 764,15
<b>6. DOTATION AU FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL</b>	-3 045 513,16	-9 694 594,21
<b>7. REPRISE FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL</b>	1 241 507,60	447 622,45
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE :</b>	<b>1 749 093,13</b>	<b>1 105 799,21</b>



RAPPORT ANNUEL



LUXEMBOURG SCHOOL  
FOR COMMERCE  
[WWW.LSC.LU](http://WWW.LSC.LU)



Luxembourg  
School  
for Commerce

**LSC**

*Business Education & Training*



# LUXEMBOURG SCHOOL FOR COMMERCE

page

4

BILAN  
2013

page

16

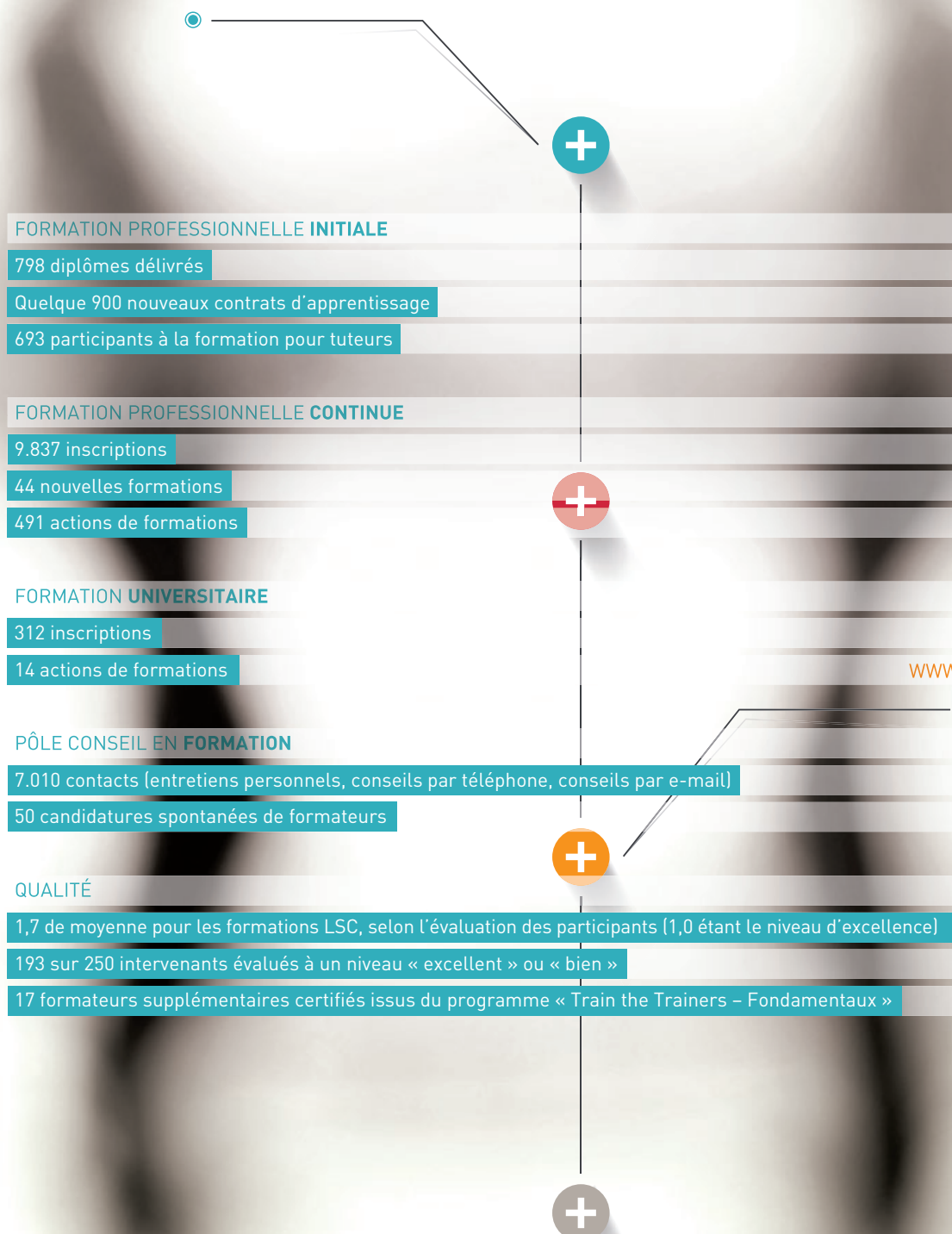
RELATION  
ECOLE-ENTREPRISE

*Renforcer les liens  
entre les mondes scolaire  
et économique*

# L'activité

2 0 1 3

## en chiffres



2

0

1

3

## LE MOT DU PRÉSIDENT



«Toujours faire mieux avec les ressources qui sont les nôtres», telle aurait pu être la devise de la LSC, l'organisme de formation de la Chambre de Commerce, tout au long de l'exercice 2013. Il s'agit évidemment d'une paraphrase à dessein du leitmotiv affiché de notre nouveau Gouvernement qui veut - entre autres - faire plus avec moins. Il faudrait éventuellement combiner ces deux stratégies pour arriver à bon port dans un monde où on parle de moins en moins de l'arcane pour le sortir de crise, mais plutôt des facultés d'adaptation dans un environnement en perpétuel changement avec ses multiples questions spécifiques.

Nous avons relevé ce challenge! Une de nos réponses consiste à davantage rassembler les acteurs de la formation autour de projets fédérateurs en vue de faire mieux avec nos ressources les plus précieuses que sont nos collaborateurs et nos formateurs.

C'est ainsi que nous avons jeté en 2013 déjà les fondements d'une collaboration à long terme avec l'Université du Luxembourg portant sur la «business education» dans le monde académique. La Chambre de Commerce a voté la mise à disposition d'un budget conséquent pour accompagner la mise en œuvre du prochain plan quadriennal de l'université en matière d'enseignement et de recherche dans les spécialités s'articulant autour de la gestion d'entreprise. Nous espérons pouvoir développer notre plateforme commune, la «Luxembourg Business Academy», dans une direction qui pourrait, à terme, déboucher dans la création d'une «business school» luxembourgeoise.

Nous avons aussi approché nos proches partenaires pour discuter d'une mutualisation de nos efforts, plus particulièrement dans le domaine de la formation professionnelle continue. Nous avons ainsi pu convenir avec les représentants du monde bancaire et de la place financière des démarches communes qui devraient à court terme aboutir à la création d'une structure proposant une gamme de formations transversales dans l'intérêt commun de nos entreprises membres. Une telle approche s'inscrit d'ailleurs dans une logique qui rassemble depuis de longues années déjà notre organisme de formation et celui de la Chambre des Métiers autour d'une plateforme de formations généralistes.

Nous espérons vivement que toutes ces initiatives pourront un jour converger dans une «Maison de la Formation» du monde patronal. Un bon bout de chemin doit certes encore être parcouru jusqu'à la concrétisation d'un tel projet...

Dans un même ordre d'idées, nous avons pu raviver notre collaboration bien rodée avec l'ADEM, plus particulièrement dans le contexte des initiatives qui ont comme objectif d'identifier et de mobiliser des demandeurs d'emploi pour un travail dans des branches spécifiques de notre économie et finalement de leur transmettre les compétences nécessaires par le biais de formations adaptées. L'objectif mérité certes notre engagement, mais il faudra dans le futur mieux capitaliser sur les expériences et ajuster le tir. Outre la mobilisation des demandeurs d'emploi dans l'intérêt des différentes branches à la recherche de personnel qualifié, la sensibilisation pour l'entrepreneuriat devrait ne pas être négligée. Créer sa propre entreprise, c'est créer son propre poste de travail et donc une mesure efficace contre le chômage! Nous espérons donc pouvoir contribuer dans le futur au développement d'une formation du type «Fit4Entrepreneurship».

Il faut finalement et surtout ne pas oublier la formation professionnelle initiale, qui est notre précieux cheval de bataille dans le combat contre le manque de main d'œuvre qualifiée. La mise en place de la réforme de la formation professionnelle s'est révélée être un exercice fastidieux et parsemé d'embûches, mais il n'empêche que l'on devra aller jusqu'au bout du chemin et là aussi trouver les

bonnes réponses dans l'intérêt de nos apprentis et de nos entreprises formatrices. L'exercice écoulé n'a hélas pas généré les réponses adéquates en nombre suffisant, ce que l'on aurait pourtant souhaité. Nous devons donc doubler nos efforts pour arriver au bout de l'exercice courant 2014.

J'espère que ces quelques lignes suffisent à donner une impression du dynamisme de notre équipe et des réflexions stratégiques de la LSC, qui continuera sur le chemin du rassemblement et de la mutualisation en s'efforçant de toujours faire mieux, aussi en 2014, dans l'intérêt de nos entreprises membres et de toute l'économie luxembourgeoise.

**Fernand Ernster**

Président du Conseil de gérance de la LSC





**BILAN  
2013**

# FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE



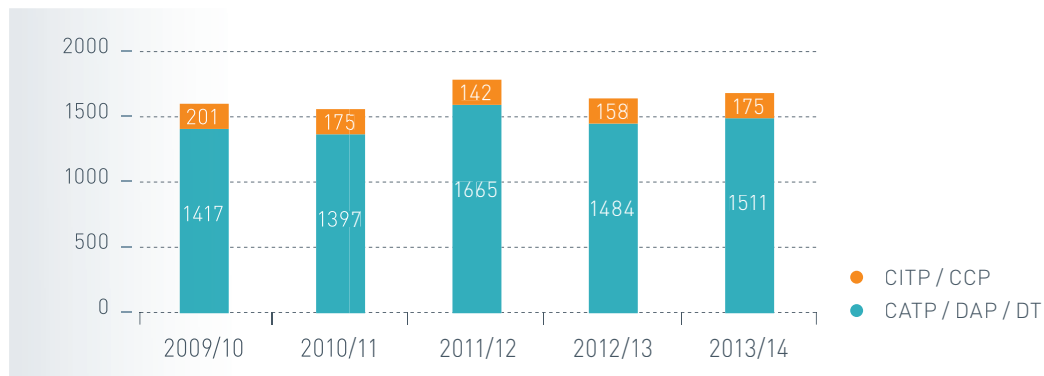
## 1) VERS UNE PLUS GRANDE ACCEPTATION DE L'APPRENTISSAGE

La LSC promeut la qualité de la formation initiale auprès des différents acteurs. Cette démarche se traduit par :

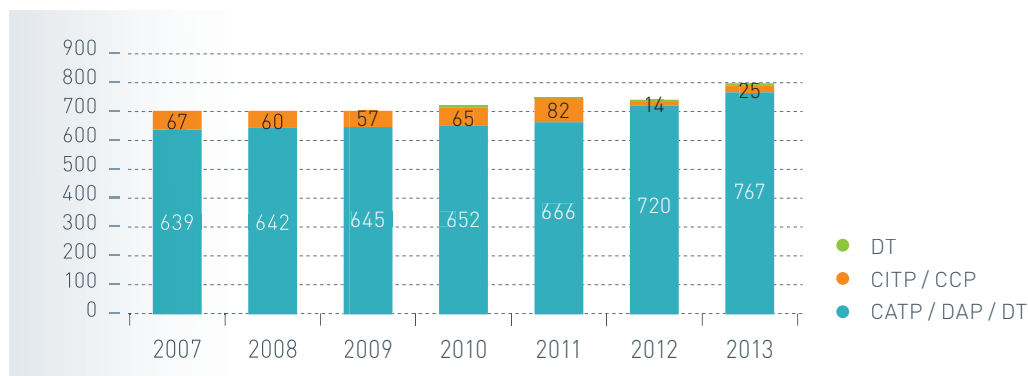
- une meilleure comparabilité des diplômes d'une même profession au niveau national,
- une meilleure acceptation des diplômes luxembourgeois au-delà des frontières,
- un encadrement approprié de la démarche menant au droit de former suite à l'introduction de la formation pour tuteurs en entreprise,
- l'amélioration de l'image de marque de certaines professions, entre autre, par le biais de formations du type « Culture du service » et « Connaissances de base des produits ».

## 2) LES CHIFFRES CLÉS

CONTRATS  
D'APPRENTISSAGE  
ACTIFS PAR  
TYPE DE DIPLÔME



DIPLÔMES  
DÉLIVRÉS  
PAR TYPE  
DE DIPLÔME



REMISE DES DIPLÔMES CATP,

CITP, CCP ET DT

2 FÉVRIER 2014

Avec un total de 789 diplômes remis, le taux de réussite pour la promotion 2013 est le meilleur depuis ces cinq dernières années



*En 2013, la LSC a géré au total 1.686 contrats d'apprentissage et a décerné, avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, 789 diplômes de CATP (Certificat d'Aptitude Technique et Professionnelle), DAP (Diplôme d'Aptitude Professionnelle), CITP (Certificat d'Initiation Technique et Professionnelle), CCP (Certificat de Capacité Professionnelle) et DT (Diplôme de Technicien).*

Avec un taux de réussite de 85,98 %, la formation professionnelle initiale enregistre le meilleur résultat des cinq dernières années.

La LSC se félicite de l'évolution du secteur de l'apprentissage. En effet, la proportion de contrats ainsi que de diplômes obtenus est restée quasiment la même, ce qui est plutôt remarquable en temps de crise.

### 3) PROMOTION DES STAGES EN ENTREPRISE ET DE L'APPRENTISSAGE EN ALTERNANCE

*A travers différentes campagnes médias et actions ciblées sur le terrain, la LSC invite chaque année des entrepreneurs à annoncer les postes de stage et d'apprentissage vacants au sein de leurs structures.*

La LSC a d'ailleurs engagé un « conseiller clients » dont la mission principale consiste à sensibiliser les chefs d'entreprises à la formation professionnelle initiale et à les inciter à déclarer leurs postes d'apprentissage (formations menant au DAP et CCP) ainsi que leurs postes de stage (formations menant au DT) en nombre et qualité suffisants auprès du Service de l'orientation professionnelle de l'ADEM. Cette approche souligne la volonté de la Chambre de Commerce de soutenir la formation professionnelle initiale qui représente la « voie royale » vers le marché du travail.

A travers ses visites en entreprises, le « conseiller clients » rend attentif les futurs tuteurs en entreprise à l'importance de l'apprentissage dans la lutte contre le chômage des jeunes, ainsi qu'aux dangers liés à la pénurie de personnel qualifié.



## 4) MISE EN PRATIQUE DE LA RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

*La LSC accompagne la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle depuis ses prémices, soit depuis la rentrée scolaire 2010-2011.*

La réforme aspire au rapprochement du monde scolaire et du monde économique à travers une approche par compétences, fondée sur un système modulaire; le but étant de donner les bons outils aux jeunes pour résoudre des situations professionnelles complexes.

Trois ans après le lancement de la réforme, un premier bilan intermédiaire a été tiré par la LSC. Ses réflexions et propositions d'amélioration ont par la suite été soumises au Ministre de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

La LSC a réaffirmé son soutien à la réforme du cadre législatif et réglementaire présidant à la formation professionnelle initiale. Elle constate avec satisfaction que le nouveau gouvernement a déclaré son intention de vouloir adapter le cadre légal, là où des modifications s'imposent.

## 5) MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE À L'ATTENTION DES TUTEURS

*En 2013, la LSC a continué à développer la plateforme pour tuteurs en entreprise, une plateforme virtuelle dédiée à l'échange et au partage d'informations, mises à disposition des tuteurs via l'adresse [www.lsc.lu/tuteurs](http://www.lsc.lu/tuteurs).*

La plateforme – qui recense déjà les dernières actualités en matière d'apprentissage et permet de s'inscrire en ligne à la formation pour tuteurs, ainsi que d'accéder à des documents de support et à une foire aux questions – permet désormais à chaque tuteur d'évaluer ses apprentis, au travers d'un module d'évaluation adapté à chaque profession organisée sous contrat d'apprentissage, suivant le système réformé.

Depuis 2013, des fiches d'information permettant aux jeunes de mieux s'orienter dans la vie professionnelle sont accessibles depuis la plateforme. Ces fiches fournissent des renseignements sur les principales activités des apprentis, ainsi que sur les compétences requises dans l'exécution des tâches liées à cette profession. Grâce à ces documents, les futurs apprentis peuvent prendre connaissance des conditions d'accès à l'apprentissage, des lycées proposant ces formations, des indemnités d'apprentissage, ainsi que de la répartition des heures entre les cours théoriques à l'école et l'expérience pratique en entreprise.

Dans le même état d'esprit, la LSC réalise actuellement des films sur l'ensemble des professions pour lesquelles un apprentissage en alternance est proposé. Chaque séquence mettra en évidence de jeunes apprentis, ainsi que leurs tuteurs en entreprise et permettra ainsi aux jeunes intéressés d'avoir une idée concrète du déroulement d'un tel apprentissage au quotidien.

Depuis mai 2010, la LSC organise la « Formation pour Tuteurs ». Il s'agit d'une formation à l'attention des tuteurs en entreprise qui s'inscrit dans une démarche d'assurance-qualité de la formation professionnelle initiale. Depuis le lancement de la formation, la LSC a déjà formé plus de 2.200 tuteurs, dont 693 en 2013.

### REMISE DES TUTEURS

3 DÉCEMBRE 2013

693 tuteurs lauréats de la « Formation pour tuteurs en entreprise » ont été honorés en présence de Monsieur Michel Lanners, Premier Conseiller de Gouvernement au Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle (MÉNFP)



2

0

1

3

BILAN  
2013

# FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



## 1) UNE OFFRE EN PHASE AVEC LES 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 les :

- entreprises
- institutions publiques
- organisations sectorielles
- experts et formateurs professionnels
- acteurs de la formation au niveau national et international

→ Une offre de formation répondant aux desiderata des entreprises :

- développement sur mesure (formations «LSC Inhouse»)
- adaptation du format, avec différents types de formation (cours en journée, cours du soir)
- alternance d'enseignements théoriques, méthodologiques et pratiques

→ Une offre de formation clairement structurée, compréhensible et adaptée aux différents publics et contextes :

- regroupement de thèmes par domaine de formation
- formations généralistes et formations sectorielles, répondant aux besoins spécifiques d'une branche professionnelle ou d'un secteur économique
- répartition selon différents niveaux de connaissances (initiation, perfectionnement, expertise)

→ Une offre de formation répondant aux besoins croissants d'une population active multilingue et multiculturelle

- formations en langue française, allemande, luxembourgeoise, anglaise et portugaise
- offre de cours de langues luxembourgeoise et anglaise adaptés aux besoins de la vie professionnelle
- formations en management international et interculturel.

## 2) 2013 – UN BON CRU DANS UN ENVIRONNEMENT TOURMENTÉ

*La Chambre de Commerce est une institution qui a pour mission l'articulation, la sauvegarde et la défense des intérêts de ses entreprises membres.*

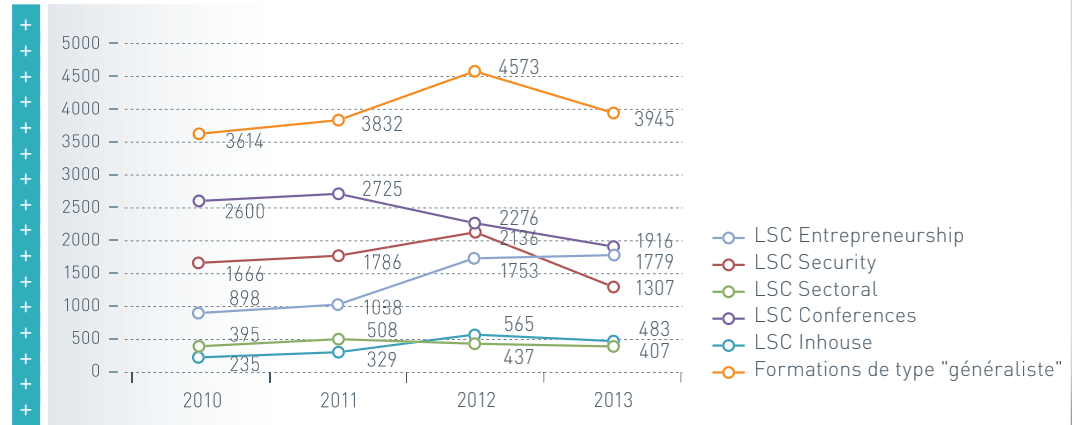
La LSC en tant qu'organisme de formation de la Chambre de Commerce s'efforce d'adapter continuellement son offre, afin que celle-ci soit en parfaite adéquation avec les missions de sa maison mère. Le soutien à la création, à la reprise et au développement d'entreprise est une de ces missions.

Depuis 2010, le nombre d'inscriptions aux formations permettant le lancement d'une activité en tant qu'indépendant augmente de façon constante, alors que, sur une même période, le taux d'inscription aux formations de type généraliste est en baisse. Cette évolution s'explique, entre autres, par l'approche rigoureuse et hautement qualitative adoptée par la LSC, tant en matière de sélection

des formations dispensées que des formateurs en charge des cours. Le programme «Train the Trainers», auquel tous les formateurs de la LSC sont invités à participer, en est un bel exemple. A ceci s'ajoutent des facteurs exogènes, tels que des changements au niveau du cadre réglementaire (santé et sécurité, par exemple), ou les débuts d'une reprise économique fragile, mais inégale.

Après le record atteint en 2012, les inscriptions ont totalisé 9.837 participants en 2013 (contre 11.740 en 2012).

EVOLUTION  
DES INSCRIPTIONS  
PAR PROGRAMME  
DE FORMATION



### 3.1] « LSC Entrepreneurship » - un succès grandissant

Les formations en matière de création, gestion et développement d'entreprise sont en premier lieu organisées en vertu d'un règlement grand-ducal, précisant les modalités des formations prévues par la nouvelle loi d'établissement du 2 septembre 2011. Elles permettent aux candidats de se voir octroyer une autorisation d'établissement pour différentes professions relevant du commerce, au sens large, telles que les professions du secteur de l'HORECA, inhérentes au transport de marchandises et voyageurs par route ainsi qu'aux professions de l'immobilier.

Les formations du programme «LSC Entrepreneurship» ont aussi pour vocation de stimuler l'esprit d'entreprise, puisqu'elles s'adressent à des personnes désireuses de se familiariser avec les différentes techniques de gestion d'entreprise, en amont et en aval du lancement d'une activité économique. Les formations du programme permettent aux candidats de bénéficier d'une initiation («Level 1») aux techniques de la gestion, ainsi que d'un perfectionnement («Level 2») en management d'entreprise. Ces formations sont complétées par un «Level 3», actuellement en voie de développement. Les dirigeants ayant été impliqués dans une faillite ou cherchant à éviter les déconvenues liées à une faillite peuvent ainsi s'inscrire à des cours répondant plus spécifiquement à leurs besoins.

Le taux de fréquentation des formations «LSC Entrepreneurship» est, cette année encore, encourageant, avec un total de 1.779 inscriptions, ce qui constitue une progression de près de 11% par rapport à 2012 et d'environ 71% par rapport à 2011.

### 3.2] « LSC Security » - des formations à la recherche d'une culture de sécurité et santé au travail

Les formations dans le domaine «Qualité Sécurité Environnement», visant à faire émerger une culture de sécurité et de santé au travail au sein de l'entreprise, sont offertes sous le label «LSC Security». La qualité, la sécurité et l'environnement représentent des enjeux majeurs pour chaque entreprise, tant au regard du caractère obligatoire de certaines formations que de la responsabilité sociétale volontaire.

L'offre de la LSC en la matière est très diversifiée. Elle permet aux apprenants d'acquérir les connaissances spécifiques et les compétences pratiques leur permettant de protéger au mieux le personnel et le patrimoine des entreprises, sans oublier les tiers et l'environnement.

Elle couvre l'environnement et l'énergie, la sécurité et santé au travail, la sécurité des transports ainsi que la qualité et la normalisation.

En 2013, le programme «LSC Security» a enregistré un total de 1.307 inscriptions, ce qui représente une baisse de 39% par rapport à 2012. Cette baisse correspond à la fin d'une période transitoire, pendant laquelle toute entreprise luxembourgeoise était tenue de faire former un travailleur désigné auprès d'un organisme de formation accrédité, tel que la LSC.

### **3.3) « LSC Sectoral » - une offre en adéquation avec les demandes spécifiques des secteurs**

Toutes les formations de la LSC destinées à un secteur économique spécifique sont rattachées au label « LSC Sectoral ». Ces formations sectorielles sont développées sur base de demandes spécifiques émanant d'une branche professionnelle ou d'un secteur économique. Elles approfondissent des matières et des connaissances qui concernent directement un secteur ou une branche et se caractérisent par un degré de technicité accru. Le développement se fait en étroite concertation avec les fédérations professionnelles des secteurs du commerce et de l'horeca, ainsi que de l'industrie.

La LSC offre des formations pour les secteurs suivants : immobilier, automobile, horeca, industrie, intérim, logistique et tourisme.

En 2013, 407 personnes ont participé aux formations du programme « LSC Sectoral ». On peut constater une stabilisation par rapport à 2012, avec 437 inscrits.

### **3.4) « LSC Conferences » - des informations en temps réel sur l'actualité des entreprises**

Centrées sur des thèmes d'actualité, les conférences et séances d'information 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'expérience.

Le programme « LSC Conferences » s'appuie sur une veille ciblée en étroite collaboration avec les partenaires de la LSC, experts dans leurs domaines respectifs. En outre, les manifestations constituent de réelles plateformes d'échange et de partage d'expérience, permettant aux participants de multiplier les opportunités de rencontres avec des décideurs, experts et acteurs économiques.

Au cours de l'exercice 2013, la LSC a accueilli 1.916 auditeurs dans le cadre de plus de 17 conférences et séances d'information.

### **3.5) « LSC Inhouse » - des formations sur mesure, répondant aux besoins des entreprises**

Dans le cadre du programme « LSC Inhouse », des formations adaptées aux besoins spécifiques des entreprises sont développées puis dispensées, dans la majorité des cas, sur place. Les collaborateurs n'ont ainsi pas besoin de se déplacer. Pour les entreprises, le grand atout de ce programme est évidemment sa flexibilité, puisque tous les paramètres relatifs à l'organisation des formations (lieu de formation, jour, horaire) sont déterminés par le client.

En 2013, la LSC a ainsi répondu à la demande de plus de 28 entreprises avec l'aboutissement de 6 projets de formation en « Sécurité et santé au travail », « Langues », « Gestion d'entreprise » et « Culture du service ».

### **3.6) Formations généralistes - une offre plus étoffée**

Il s'agit de formations qui s'inscrivent dans des domaines tels que « Comptabilité et finance », « Développement d'entreprise à l'international », « Droit », « Fiscalité » ou « Ressources humaines et formation ». Une partie des formations de type généraliste est organisée en coopération avec les représentants de l'artisanat et l'Office luxembourgeois pour l'accroissement de la productivité. Même si ces formations répondent toujours en grande partie aux besoins du marché, la LSC a toutefois enregistré une baisse du nombre d'inscriptions en 2013 (3.945 par rapport à 4.573 en 2012).

Pour contrer cette tendance, de nouveaux concepts ont été définis pour les formations qui relèvent de la seule responsabilité de la LSC. De plus, la LSC a diversifié son offre en proposant des formations en langue anglaise dans plusieurs domaines, tels que « Droit », « Comptabilité » et « Economie ».

De nouvelles formations ont été lancées dans des domaines, tels que « Comptabilité et finance », « Développement de l'entreprise à l'international », « Ressources humaines et formation » ou encore « Responsabilité sociale de l'entreprise ».

## FORMATION UNIVERSITAIRE



### DÉVELOPPEMENT CONSÉQUENT DE L'OFFRE DE FORMATION

*L'exercice 2013 a été caractérisé par le lancement de la 7<sup>e</sup> promotion du Master « Entrepreneurship & Innovation » par la Luxembourg Business Academy (LBA), regroupant 22 étudiants.*

La LBA est une initiative commune de la Chambre de Commerce et de l'Université du Luxembourg à la recherche d'un renforcement de la « business education » au Grand-duché.

En collaboration avec ICN Business School, la LSC a lancé un nouveau Master en « International Business Development », dont la première année se déroule au Luxembourg, dans les locaux de la Chambre de Commerce.

La LSC a organisé deux nouvelles sessions du séminaire « Introduction to Entrepreneurship and Entrepreneurial Behaviour » qui cible plus particulièrement les doctorants des trois facultés de l'Université du Luxembourg. Par ailleurs, elle a intensifié sa coopération avec la European University for Economics & Management (eufom) et BBI-LUX.

*Au terme de l'année 2013, l'offre de formation continue universitaire proposée par la LSC en étroite coopération avec ses partenaires académiques, se composait de trois « Masters » et trois « Bachelors » à vocation professionnelle:*

- **Masters:** « Entrepreneurship and Innovation » (Luxembourg Business Academy), « International Business Development » (ICN Nancy Business School) et « Business Administration » (eufom)
- **Bachelors:** « Business Administration » (eufom), « International Management » (eufom) et « International Hospitality & Tourism Management » (BBI-Luxembourg)



## AVIS ET PRISES DE POSITION



*En 2013, la LSC a rédigé 11 avis et prises de position en relation avec l'enseignement au Luxembourg pour le compte de la Chambre de Commerce, dont notamment un avis sur le projet de loi sur l'enseignement secondaire.*

*La Chambre de Commerce regrette que ce projet de loi ait nettement perdu en ambition comparé à la proposition initiale. A ce sujet, la Chambre de Commerce revendique notamment:*

- l'introduction d'une dominante «Économie, Gestion et Esprit d'entreprendre» afin d'accroître l'employabilité et d'assurer une meilleure intégration des jeunes dans la société,
- l'introduction d'un système de spécialisation simple et transparent,
- la promotion de l'enseignement des langues par la création d'un système d'enseignement favorisant l'apprentissage des langues par niveaux pédagogiques,
- l'introduction d'un cadre de référence national en matière de qualité de l'enseignement.

## PROMOTION DU «LIFELONG LEARNING» (LLL)



*La sensibilisation aux enjeux de la formation tout au long de la vie («Lifelong Learning») est une des préoccupations de la LSC.*

### 1) PROMOTION DU LLL – SENSIBILISER À LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE

*L'exercice 2013 a été marqué par quatre événements phares.*

Ainsi, et pour la première fois, a été organisé dans le cadre de la remise des diplômes et certificats CATP/CITP/DT, la remise «Promotion du Travail» qui récompense les apprentis ayant obtenu les meilleurs résultats. La «Promotion du travail» a été parrainée par Madame Viviane Reding, Vice-présidente de la Commission européenne.

Autre nouveauté en 2013 : l'organisation de la première édition des «LSC Spring Awards». A cette occasion, la LSC a récompensé les personnes et entreprises qui ont démontré un engagement exemplaire à l'égard de la formation professionnelle, que ce soit en matière de formation initiale, continue ou universitaire. Dix prix ont été attribués dans quatre catégories distinctes : «Formation professionnelle initiale/apprentissage»; «Formation professionnelle continue»; «Formation universitaire» et «Formateurs et Professeurs».

Une vidéo couvrant l'événement peut être consultée sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/64897555>

#### LSC SPRING AWARDS

21 MARS 2013

*Avec la première édition des LSC Spring Awards, la LSC a récompensé les personnes et entreprises qui ont démontré un engagement exemplaire à l'égard de la formation professionnelle*



Le 23 mai 2013, la LSC a organisé le premier «Salon de la Formation Continue Universitaire», événement qui a rassemblé tous les acteurs proposant une offre de formation continue diplômante du type «Bachelor» et «Master» au Luxembourg. Ce salon, placé sous le haut patronage du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, a ainsi regroupé des dirigeants d'entreprise, DRH, responsables de formation, salariés, demandeurs d'emploi, ainsi que toute personne souhaitant avancer sur un plan professionnel et personnel. Au vu du succès de cette première édition, tous les partenaires ont décidé de réitérer cette initiative en 2014.

Une vidéo couvrant l'événement peut être consultée sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/67284387>

#### SALON DE LA FORMATION

CONTINUE UNIVERSITAIRE

23 MAI 2013

*La LSC a organisé le premier Salon de la Formation Continue Universitaire qui a rassemblé tous les acteurs proposant une offre de formation du type «Bachelor» et «Master» au Luxembourg*



Dernière nouveauté, l'organisation de la conférence "Students meet professionals: Star athletes as entrepreneurial role models", dans le cadre des BGL BNP Paribas Open. A cette occasion, deux joueuses de tennis, l'italienne Francesca Schiavone (WTA Singles Ranking 46) et la canadienne Eugénie Bouchard (WTA Singles Ranking 32) ont abordé les points communs existant entre l'entrepreneuriat et le sport de haut niveau. L'objectif de cette manifestation était de sensibiliser le public à l'entrepreneuriat et de l'aider à se familiariser avec différents "business models" dans le sport.

Une vidéo couvrant l'événement peut être consultée sur :

<http://vimeo.com/channels/cctvlu/77494260>

STUDENTS MEET

PROFESSIONALS:

STAR ATHLETES AS

ENTREPRENEURIAL ROLE

MODELS

15 OCTOBRE 2013

Dans le cadre de la conférence "Students meet professionals: Star athletes as entrepreneurial role models", l'italienne Francesca Schiavone (à gauche) et la canadienne Eugénie Bouchard ont abordé les points communs existant entre l'entrepreneuriat et le sport de haut niveau



## 2) LE « CLUB DES RESPONSABLES DE FORMATION » (CRF) - PLATEFORME D'ÉCHANGES

*Depuis sa création en 2002, ce réseau se réunit de façon périodique pour échanger sur les actualités et les tendances en termes de formation en entreprise.*

Les différents événements, organisés tout au long de l'année, permettent de s'informer et de se former aux pratiques de la formation continue, sous un angle politique, stratégique et opérationnel.

L'année 2013 a été marquée par l'organisation de 4 séances thématiques, portant notamment sur le co-développement professionnel et le mentorat en entreprise.

Par ailleurs, la LSC a lancé en 2013 le groupe CRF sur LinkedIn, le but étant d'échanger autour des actualités liées à la formation et de permettre à ses membres de s'impliquer de manière encore plus constructive.

# COMMUNICATION



*En ce qui concerne la commercialisation et la communication de son offre de formation, la LSC a poursuivi les efforts déployés les années précédentes.*

Afin de satisfaire au mieux les besoins de ses nombreux clients et de faciliter leur navigation en ligne, la LSC a développé et restructuré son site [www.lsc.lu](http://www.lsc.lu). En 2013, les fonctionnalités de « recherche » des formations et des manifestations ont ainsi figuré au cœur des travaux de refonte, pour finalement aboutir à une meilleure lisibilité de l'offre en ligne.

Divers catalogues/brochures et flyers ont été développés et publiés par la LSC. Le catalogue « Formation professionnelle continue » est la publication phare pour la promotion des formations proposées par la LSC. Le nouveau catalogue 2014 a été présenté début novembre et intègre presque une trentaine de nouvelles formations dans de nombreux domaines et secteurs d'activité.

De plus, pour la première fois, un leporello, présentant les formations de l'automne 2013, a été réalisé. Ce livre accordéon complètera désormais chaque année le catalogue de formation et sera distribué à toutes les entreprises par le biais d'un encartage dans le magazine « Merkur ».





## QUALITÉ



*La qualité des services demeure la ligne conductrice de la LSC. Cette démarche, qui repose sur la recherche d'une amélioration permanente, lui a valu d'être récompensée par le prix « Best Learning & Development Solutions » pour la troisième année consécutive, lors du Gala HR One 2013.*

*Par ailleurs, l'année 2013 a été marquée par les activités suivantes en matière d'assurance qualité :*

### 1) LE « PÔLE CONSEIL EN FORMATION »

*Conçu en tant qu'instrument d'amélioration du service aux clients, le « Pôle Conseil en Formation » peut se prévaloir d'un bilan positif pour l'année 2013, avec en tout 260 entretiens de conseil effectués notamment auprès de personnes en recherche d'emploi ou souhaitant réorienter leur carrière.*

Ces conseils dispensés en face-à-face sont complétés par un nombre considérable de contacts entretenus par téléphone ou e-mail, dans le cadre d'une demande d'information ou de conseil en matière de formation au sens large et/ou de mesures d'aide à la formation.

### 2) FORMATION « TRAIN THE TRAINERS »

*Au-delà de l'application d'une démarche qualité aux différentes étapes du cycle de vie d'une formation, il s'agit notamment pour la LSC d'assurer une amélioration continue au niveau des compétences de ses formateurs, qui sont les garants de l'excellence des programmes dispensés.*

Pour ce faire, la LSC organise régulièrement des sessions de son programme « Train the Trainers ». En 2013, le programme a abouti à la certification de 17 candidats supplémentaires.





# RELATION ECOLE-ENTREPRISE

*Renforcer les liens entre les mondes scolaire et économique*

*Dans le contexte d'un environnement professionnel de plus en plus complexe, l'organisme de formation de la Chambre de Commerce souhaite encourager et favoriser le rapprochement entre le monde scolaire et le monde économique au Luxembourg. 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 propose aux établissements scolaires plusieurs programmes qui s'adressent à différents publics-cibles, à savoir les élèves et étudiants, leurs enseignants, les entrepreneurs et leurs employés.*

## 1) « MIEUX COMPRENDRE L'ÉCONOMIE POUR MIEUX COMPRENDRE LE MONDE »

*Sous le slogan : « Mieux comprendre l'économie pour mieux comprendre le monde », la LSC propose deux ateliers de sensibilisation et d'information complémentaires et reproductibles à l'échelle des établissements secondaires du pays.*

Ces initiatives visent à sensibiliser des jeunes aux spécificités du monde économique et à les rendre attentifs aux défis du marché du travail luxembourgeois. A l'aide de ces ateliers, la Chambre de Commerce souhaite soutenir les élèves dans leur orientation et leur insertion professionnelle, et éveiller leur intérêt pour le secteur privé et la diversité de carrières qu'il recèle.

L'atelier « Les développements de l'économie luxembourgeoise » s'articule autour de l'histoire de l'économie luxembourgeoise, en partant de son industrialisation, et avec un accent particulier sur les enjeux d'un monde globalisé. Le deuxième atelier « Les perspectives de l'entrepreneuriat » sensibilise à l'esprit d'entreprendre, à la création d'entreprise et au fonctionnement général d'une entreprise.

Ces ateliers ont été mis au point en étroite collaboration avec les différents services de la Chambre de Commerce et en partenariat avec les « Jonk Entrepreneuren Lëtzebuerg » (JEL), la « Fédération des Jeunes Dirigeants d'Entreprise » (FJD), la Commission nationale pour les programmes en sciences économiques et sociales (CNP-ES) et la Conférence nationale des professeurs de sciences économiques et sociales (CNPSES).

En 2013, 20 ateliers ont été organisés au total, dans différents lycées classiques et techniques du pays.

## 2) « A LA DÉCOUVERTE D'ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES »

*Dans le cadre du projet « A la découverte d'entreprises luxembourgeoises », la LSC invite périodiquement les enseignant(e)s luxembourgeois à participer à des visites d'entreprises, afin de leur donner un aperçu des différents secteurs de l'économie.*

Ce programme de formation, mis en place en étroite collaboration avec le Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation Pédagogiques et Technologiques (SCRIPT), vise à sensibiliser les enseignants de l'enseignement secondaire – technique et classique – aux mécanismes de fonctionnement de l'entreprise et aux spécificités du marché de l'emploi, afin qu'ils puissent mieux orienter les étudiants dans leur plan de carrière professionnelle. Par le biais de discussions ouvertes avec les dirigeants d'entreprise participant au programme, les enseignants se verront ainsi informés quant à l'activité de production de l'entreprise, son processus de recrutement, sa gestion des carrières et son système de formation continue ; l'objectif final étant de contribuer au renforcement et à la promotion des échanges entre les entreprises et le monde éducatif.

En 2013, près de 100 enseignant(e)s ont visité les entreprises « Arthur Welter Transports », « RTL Group », « Autopolis », « Goeres Group Luxembourg » et la banque « Raiffeisen ».

## 3) PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE

*Dans le cadre de la promotion de l'apprentissage, la LSC participe régulièrement à des portes ouvertes dans les différents lycées techniques.*

Lors de ces interventions, les collaborateurs du service « Formation Professionnelle Initiale » (FPI) de la LSC présentent les cycles de formation pilotés par la Chambre de Commerce. Cette participation vise à mieux orienter les élèves et leur permet de choisir une profession, en connaissant les avantages et désavantages de cette dernière.

Par ailleurs, la LSC sensibilise de futurs diplômés universitaires à la vie en entreprise, en organisant des rencontres entre étudiants et entreprises.

**En 2013, la LSC a mené les actions suivantes :**

- « Business Day » pour les étudiants de l'université du Luxembourg : 25 participants
- « Welcome Day » pour les étudiants du Master in Entrepreneurship and Innovation : 22 participants.

## LES ORGANES DE LA LSC

### *Conseil de gérance*

- **Fernand Ernster**, président/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

### *Comité exécutif*

- **Gérard Eischen**, directeur
- **Jean Junck**, membre du comité exécutif
- **Roger Thoss**, membre du comité exécutif

### *Equipe*

- Conseillers en formation
- Gestionnaires administratifs

