

CHAMBRE
DE
COMMERCE
DU
GRAND-DUCHÉ
DE
LUXEMBOURG

BILAN
CHIFFRE
ET
ILLUSTRE
DE
L'ACTION
STRATEGIQUE
2020



CHAMBER
OF COMMERCE
LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS

CHERS LECTEURS



L'éclatement de la crise de la Covid-19 a changé le cours du monde en 2020. La crise sanitaire s'est rapidement mutée en une crise économique, qui n'a pas épargné le Luxembourg. Des secteurs entiers de l'économie ont été obligés de cesser leurs activités, entraînant de nombreuses entreprises dans la tourmente.

La Chambre de Commerce a bien entendu été en première ligne pour proposer aux entreprises touchées par la pandémie et les restrictions sanitaires le soutien, le conseil et l'accompagnement dont elles avaient besoin pour faire face à la crise. Grâce à l'engagement exemplaire de ses collaborateurs et de ses membres élus, grâce à une collaboration sans faille avec le gouvernement et les autorités compétentes et grâce à ses ressources et moyens financiers, la Chambre de Commerce a rapidement pu mettre en œuvre toute une série de mesures pour aider et soulager les entreprises.

Mais la Chambre de Commerce ne s'est pas contentée de mettre en place des mesures fortes et rapides pour éviter une destruction massive de substance économique et d'emplois. A côté de l'aide d'urgence fournie à ses ressortissants, elle a également proposé un plan pour une relance durable bénéficiant à toutes les entreprises, la crise ayant révélé à quel point il est important de renforcer l'attractivité du pays et la compétitivité de ses entreprises pour rendre l'économie plus robuste et résiliente à des futures crises et chocs extérieurs.

Conscients du fait qu'à l'ère de la surinformation et du tout digital les habitudes de lecture et de consommation de l'information ont profondément évolué, nous avons souhaité proposer aux lecteurs de ce rapport d'activités un concept novateur. En optant pour une formule plus courte présentant les faits saillants de l'activité 2020 du groupe Chambre de Commerce sous forme de chiffres et vignettes d'information illustrés et structurés autour des sept objectifs arrêtés par notre Assemblée Plénière dans son plan stratégique CC2025, nous espérons fournir au lecteur un aperçu digeste et facilement accessible sur le spectre très large de notre action en faveur de notre pays, de notre économie et de nos entreprises tout au long d'une année 2020 particulièrement âpre.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

CARLO THELEN
Directeur général

LUC FRIEDEN
Président

2020



ENTREPRISES

La Chambre de Commerce du Luxembourg représente les intérêts de quelque 90.000 entreprises issues de tous les secteurs d'activités - hormis l'artisanat et l'agriculture - correspondant à 75% du total de l'emploi salarié et 80% du PIB du Luxembourg.



DE L'EMPLOI SALARIÉ



DU PIB DU LUXEMBOURG

DANS LE CADRE DES MISSIONS QUI LUI SONT ATTRIBUÉES PAR LA LOI MODIFIÉE DU 26 OCTOBRE 2010, LA CHAMBRE DE COMMERCE CONÇOIT SON ACTION - COMME ARRÊTÉ DANS SON PROGRAMME STRATÉGIQUE CC2025 - AUTOUR DES SEPT OBJECTIFS SUIVANTS :

LES SEPT OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA CHAMBRE DE COMMERCE



Contribuer à une vision d'avenir de l'économie dans une perspective de développement durable et animer le débat public en tant que porte-parole des entreprises et de l'intérêt économique général



Œuvrer en faveur d'un environnement légal et réglementaire attrayant, propice au développement durable des entreprises



Promouvoir l'esprit d'entreprise et la diversification économique et accompagner la création, le développement, l'internationalisation et la transmission des entreprises



Développer une offre de formation professionnelle de qualité pour accompagner les entreprises, leurs dirigeants et leurs collaborateurs dans le développement de leurs compétences et promouvoir la formation en alternance (duale)



Agir en tant que catalyseur et moteur fédérateur de l'économie en mettant en place des initiatives, projets et infrastructures faisant progresser les entreprises et la société



Contribuer à une culture d'information et de communication par la production et la diffusion d'informations fiables sur l'économie et les entreprises luxembourgeoises



Faire évoluer la gouvernance et l'organisation interne pour accomplir de manière efficiente et professionnelle les missions prévues par la loi et pour concevoir, développer et délivrer des services de qualité répondant aux besoins actuels et futurs des ressortissants



LA STRATÉGIE RSE S'ARTICULE AUTOUR DE QUATRE PILIERS

Intégrée à ces 7 objectifs, la stratégie RSE de la Chambre de Commerce s'articule autour de quatre piliers correspondant aux priorités de la Chambre de Commerce¹ :

GO CSR

1. SUSTAINABLE BUSINESS



Actions de la Chambre de Commerce pour guider et soutenir les entreprises dans leur objectif de transformation durable.

2. COMMUNITY



Partenariats et actions de la Chambre de Commerce ayant pour objectif de contribuer positivement au développement de la société.

3. PEOPLE



Actions de la Chambre de Commerce pour le développement professionnel des collaborateurs et leur employabilité, le bien-être ainsi que la diversité et l'égalité.

4. PLANET



Actions de la Chambre de Commerce pour la préservation des ressources et pour faire face aux défis environnementaux comme le changement climatique.

¹ Les priorités ont été définies dans le cadre d'une analyse de matérialité datant de 2017 et revues à travers la nouvelle stratégie CC202.

2020

UNE ANNEE 2020 A L'OMBRE DE LA COVID-19

2020 restera gravée dans la mémoire collective comme une *annus horribilis*, une année sinistrée par une crise sanitaire mondiale tout à fait dévastatrice sur le plan humain, sociétal et économique. Aussi, l'aide et le soutien aux très nombreuses entreprises touchées par la pandémie de la Covid-19 ont été en 2020 au cœur de l'action de la Chambre de Commerce, qui a multiplié les initiatives d'assistance et d'accompagnement pour aider les entreprises à faire face à la crise.



44.000

HOUSE OF
ENTREPRENEURSHIP
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce

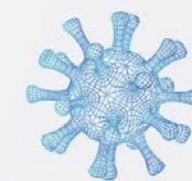
Plus de **44.000 DEMANDES** de renseignement et de soutien traitées par les équipes de la **House of Entrepreneurship**, dont plus de 8.610 appels et 3.730 e-mails reçus via sa helpline Covid-19, et plus de 15.480 appels et 16.250 e-mails adressés à son service « Business Support », ce qui équivaut à un bond de 50% par rapport à 2019.



17,9

MUTUALITÉ DE
CAUTIONNEMENT

17,9 MILLIONS D'EUROS accordés par la **Mutualité de Cautionnement** pour 468 dossiers acceptés après examen. Le processus d'analyse des demandes a été adapté pour réduire le délai de réponse à 48h afin d'assurer la continuité des entreprises pendant la pandémie.



+78
%

+78% : augmentation du nombre de **demandes digitales** pour des documents d'exportation et des certifications Luxtrust.



10.921

10.921 PARTICIPATIONS aux **webinaires** organisés par la House of Entrepreneurship avec un taux de présence de 77%, dont 1.139 participations aux webinaires organisés en collaboration avec le ministère de l'Economie - Direction des Classes moyennes.



224

224 ACCOMPAGNEMENTS et mises en relation avec des experts externes dans le cadre du **programme #ReAct** lancé pendant la crise sanitaire pour aider les entrepreneurs à faire face à une baisse de leur activité économique et à élaborer une stratégie de relance.



200

200 PARTICIPANTS, 62 mentors, 13 membres de jury et 33 projets présentés au hackathon **Hack the Crisis** organisé par la House of Startups, qui fut également co-organisateur du **Startup World Cup** en janvier 2020.

HACK THE CRISIS
2020



191

191 FIT4DIGITAL PACKAGES attribués à des entrepreneurs souhaitant implémenter un outil digital par un prestataire affilié et expérimenté.



**FIT4
DIGITAL**

537

537 CONTRATS proposés aux entreprises via la plateforme **Jobswitch**, plateforme réalisée en partenariat avec la clc, le ministère du Travail, le ministère de l'Économie et l'ADEM pour mettre en relation les entreprises ayant un besoin de main-d'oeuvre avec des personnes en chômage, chômage partiel ou indépendants, en recherche d'activité.



JOB SWITCH



2020 OBJECTIF STRATÉGIQUE #1

DÉVELOPPER UNE VISION D'AVENIR POUR LE LUXEMBOURG ET SON ÉCONOMIE

Contribuer à une vision d'avenir de l'économie dans une perspective de développement durable et animer le débat public en tant que porte-parole des entreprises et de l'intérêt économique général, est une mission stratégique importante de la Chambre de Commerce, qui observe, analyse et commente l'environnement socio-économique dans lequel évoluent les entreprises nationales et traduit les données et tendances observées en recommandations, propositions et prises de position. En 2020, les propositions élaborées se sont prioritairement focalisées sur la fourniture de solutions pour sortir le pays de la crise sanitaire et économique.



3

Pas moins de **3 ENQUÊTES** ont été menées par la Chambre de Commerce pour prendre le pouls des entreprises. Une des enquêtes, menée du 8 au 15 avril auprès de ses ressortissants, a mesuré précisément la façon dont les entreprises ont vécu la crise et a recueilli leurs suggestions et propositions pour mieux les aider. Deux **Baromètres de l'Économie**, publiés en juin et en novembre, ont complété le dispositif d'enquête en braquant les projecteurs sur les problèmes et défis des entreprises.



Dans son **PLAN POUR LA RELANCE**, la Chambre de Commerce a proposé **5 leviers d'actions** pour créer les conditions d'une relance durable et profitable pour le plus grand nombre : le cadre structurel, les investissements publics, la R&D et l'innovation, les talents et la fiscalité. Les idées concrètes du plan de relance ont été présentées dans la 25^e édition du bulletin économique « Actualité & Tendances » et par vidéo sur les réseaux sociaux, celle-ci ayant été visionnée plus de 180.000 fois.



23

Au total, la Chambre de Commerce a publié **23 VIDÉOS PÉDAGOGIQUES** sur des **sujets économiques clés**, tels que les mesures immédiates pour soutenir les entreprises, les résultats du Baromètre de l'Économie, le plan de relance ou encore le projet de budget de l'État 2021.

11

Le rang occupé par **le Luxembourg au classement de compétitivité IMD** (International Institute for Management Development), enquête internationale menée auprès des entreprises et coordonnée pour son volet luxembourgeois par la Chambre de Commerce.



-59 %

Baisse moyenne du **chiffre d'affaires des entreprises** durant le confinement, selon le Baromètre de l'Économie du 1^{er} semestre 2020.



8,43 %



Pourcentage que représentent les **énergies fossiles, les boissons alcoolisées et le tabac dans le « panier des ménages »** et que la Chambre de Commerce, dans son « Actualité & Tendances » n°24, recommande de neutraliser pour des raisons de cohérence avec les politiques publiques du Gouvernement.



11
GO-CSR

La Chambre de Commerce a proposé **11 RECOMMANDATIONS PHARE** dans sa prise de position relative au **Plan National intégré en matière d'Énergie et de Climat** (PNEC).



La **Fondation IDEA a.s.b.l.**, laboratoire d'idées autonome et pluridisciplinaire créé en 2014 à l'initiative de la Chambre de Commerce, a alimenté le débat public par ses publications, conférences et propositions constructives pour répondre aux défis socio-économiques d'envergure. Bilan : 1 avis annuel, 5 billets d'invité, 26 articles sur son blog, 3 cahiers thématiques, 11 décryptages, 4 documents de travail, 6 infographies commentées, 9 podcasts, 9 tableaux de bord économique et social et 1 e-Matinale organisée sur des sujets aussi variés que le budget de l'État, le **green budgeting**, la transition énergétique, la mobilité durable, la responsabilité sociale des entreprises, le marché du travail transfrontalier, le chômage, le télétravail, la crise sanitaire et économique ou encore la sous-activité des seniors.



23
GO-CSR

Un groupe de travail dédié au Développement Durable a été lancé en 2020, mobilisant à la fois les entreprises et les acteurs qui ont des solutions ciblées autour d'un objectif partagé : faire progresser le Luxembourg sur le chemin du développement durable et contribuer à l'attractivité et la compétitivité de notre économie.

23 dirigeants d'entreprises des secteurs banque & assurance, industrie et transport s'engagent dans une approche collaborative et de co-construction du projet.



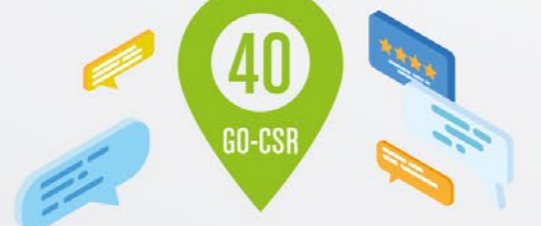
DÉFENDRE ET PROMOUVOIR UN CADRE LÉGAL FAVORABLE AUX ENTREPRISES

La Chambre de Commerce s'engage pour un environnement légal et réglementaire attrayant, propice au développement durable des entreprises. Elle remplit cette mission par la rédaction d'avis pour l'ensemble des lois et règlements grand-ducaux et ministériels impactant les activités des entreprises. A côté de ses avis, elle publie également régulièrement des prises de position et crée et soutient des initiatives promouvant les intérêts des entreprises, le développement durable de l'économie et le maintien d'un cadre légal et réglementaire compétitif.



300

300 avis émis par la Chambre de Commerce en 2020, dont 100 avis COVID-19, rédigés dans des délais parfois très courts de manière à défendre au mieux les intérêts de ses ressortissants et en scrutant avec une attention particulière l'évolution de l'encadrement temporaire, ainsi que des régimes d'aides nationaux notifiés à la Commission. Tous les avis de la Chambre de Commerce sont consultables sur son site web **WWW.CC.LU** (rubrique Avis et Législation).



40
GO-CSR

40 avis émis par la Chambre de Commerce en lien avec le développement durable.

28

Avis (sur 300 émis) qui avaient trait à des transpositions de **directives européennes**, respectivement des mises en œuvre de règlements européens.



27

Publication de **27 ACTUALITÉS JURIDIQUES** et **6 CHRONIQUES JURIDIQUES** sur le site web, les réseaux sociaux et dans le magazine d'information économique Merkur.



Les juristes de la Chambre de Commerce ont donné de nombreuses **INTERVIEWS** sur des **sujets juridiques vitaux** pour les entreprises, tels que le droit du travail, la fiscalité, le droit de la concurrence, la lutte contre le blanchiment et le terrorisme ou encore la protection des données personnelles.



Participation active aux travaux du **COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN** (Groupe des Employeurs), dont la Chambre de Commerce est **membre effectif**, sur des sujets variés, tels que le marché unique européen, l'union économique et monétaire, le transport et l'énergie.



3

Organisation de **3 WEBINAIRES** en matière d'arbitrage, de lutte contre le blanchiment et de TVA relatif aux règles applicables à compter de 2021 au commerce électronique.



Soucieuse de contribuer à une résolution des conflits efficace et afin de faciliter l'accès à l'arbitrage aussi aux PME, la Chambre de Commerce **A MIS À JOUR SON RÈGLEMENT D'ARBITRAGE** afin d'y introduire une **procédure simplifiée**, avec des honoraires réduits, pour les petits litiges ou encore une procédure d'urgence, afin de faire face aux besoins de ses ressortissants.



1
GO-CSR

Publication d'**1 GUIDE** de 58 pages sur les obligations professionnelles en matière de **lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**.





2020

OBJECTIF STRATÉGIQUE

#3

PROMOUVOIR L'ESPRIT D'ENTREPRISE ET LA DIVERSIFICATION ÉCONOMIQUE ET ACCOMPAGNER LA CRÉATION, LE DÉVELOPPEMENT, L'INTERNATIONALISATION ET LA TRANSMISSION DES ENTREPRISES

Promouvoir l'esprit d'entreprise pour ensuite accompagner les porteurs de projets et entrepreneurs dans toutes les étapes de la vie de leur entreprise est une des missions phare de la Chambre de Commerce, qui propose une panoplie très variée de services dans les domaines de la création, du développement, de l'internationalisation et de la transmission d'entreprises.



Plus de **520 TÉLÉCHARGEMENTS** du nouveau **podcast Startup Corner** lancé par la House of Startups en collaboration avec le SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques) pour sensibiliser les auditeurs à l'entrepreneuriat par le biais d'interviews portant sur le monde des startups et de l'innovation.



STARTUP CORNER



23 événements organisés en 2020 par le **LOIC** (Luxembourg Open Innovation Club) et ses 33 membres pour promouvoir l'innovation ouverte (open data, open source, open standards) au Luxembourg.

LOIC
Luxembourg
Open Innovation Club



Luxembourg-City Incubator

54 startups hébergées au **Luxembourg-City Incubator**, dont **9** dans le domaine durable (UrbanTech, Circularity et Environnement), chiffre en croissance de 17% par rapport à l'année précédente.



6 INTERVENTIONS DANS LES LYCÉES réalisées par les économistes de la Chambre de Commerce pour sensibiliser les étudiants dans le cadre des **Relations Ecoles-Entreprises (REE)** à l'importance et au rôle crucial de l'entrepreneuriat et de l'économie pour la société et la prospérité du pays.



47 dirigeants d'entreprises rencontrés dans le cadre du programme « **Ambassadeur CC** » pour discuter les priorités des entreprises et leur présenter les services et activités proposées par la Chambre de Commerce. 32% des entreprises rencontrées ont exprimé leur intérêt à mettre en place une démarche RSE.

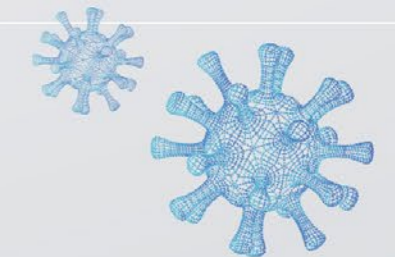


38.000 exemplaires tirés pour chaque nouvelle édition de la collection des **Guides pratiques** lancée en 2020 pour fournir aux entreprises dans un format digeste, didactique et richement illustré des informations utiles sur des thématiques et défis auxquels elles sont confrontées dans leur vie quotidienne. L'apprentissage et l'e-commerce sont les deux premiers sujets couverts.



CC.LU/COVID19 :

adresse du **site d'information Covid-19** lancé mi-avril par la Chambre de Commerce pour réunir la vaste quantité d'informations publiées à destination des entreprises dans le cadre de la crise Covid-19.



CC.LU/BREXIT :

adresse du **site d'information Brexit** lancé fin 2020 par la Chambre de Commerce pour rassembler les informations économiques, juridiques et pratiques utiles pour aider les entreprises à se préparer aux conséquences de la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne.

PROMOUVOIR L'ESPRIT D'ENTREPRISE ET LA DIVERSIFICATION ÉCONOMIQUE ET ACCOMPAGNER LA CRÉATION, LE DÉVELOPPEMENT, L'INTERNATIONALISATION ET LA TRANSMISSION DES ENTREPRISES

122 ENTREPRISES opérant au Luxembourg ont obtenu le label d'origine « **Made in Luxembourg** » pour identifier l'origine luxembourgeoise de leurs produits en services, portant le nombre total d'entreprises labellisées à 1.410.

122



1

62



1 mission commerciale organisée en présentiel en 2020. La **mission officielle à Dubaï** avec une délégation commerciale composée de **62 ENTREPRISES** et plus de 90 représentants des secteurs de la health tech, de la logistique et du spatial a été dirigée par Son Altesse Royale le prince héritier Guillaume de Luxembourg, l'ancien vice-premier ministre, ministre de l'économie et ministre de la santé, M. Etienne Schneider, et le ministre des finances, M. Pierre Gramegna.

GO INTERNATIONAL : pour faire face à la crise sanitaire, la Chambre de Commerce réinvente sa **stratégie en matière d'affaires internationales et de commerce extérieur** pour se positionner comme « le partenaire le plus compétent, le plus fiable et le mieux connecté du Luxembourg pour développer votre entreprise à l'international » en modernisant et diversifiant sa gamme de services pour l'adapter à la « **nouvelle normalité** » : webinaires, e-missions, e-événements, outils en ligne permettant aux entreprises d'explorer de nouveaux marchés à distance, consultations vidéo avec des conseillers spécialisés en affaires internationales, etc.



WWW.DIGITALGUIDE.TRADEANDINVEST.LU : adresse web du **guide de marketing numérique** élaboré par la Chambre de Commerce, en étroite collaboration avec des partenaires publics, pour aider les entreprises luxembourgeoises de toutes tailles à profiter des opportunités et outils numériques disponibles, à s'inscrire aux formations et à solliciter les aides financières mises à disposition pour faciliter la reprise et la croissance pendant la période de crise.



LUXEMBOURG TRADE & INVEST

CASABLANCA : terre d'accueil du **nouveau bureau luxembourgeois Trade & Invest**, le réseau commercial international luxembourgeois.



4
GO-CSR

4 événements organisés par les Affaires internationales en lien avec le **développement durable** : E'Tech4SmartCities 2020, Pollutec, Smart City live, Canada delegation : Women in tech.



LONDRES : Après l'ouverture de bureaux permanents à Berlin, Paris et Bruxelles, la Chambre de Commerce et le ministère des Affaires étrangères et européennes ont ouvert fin 2020 une section économique et commerciale à l'ambassade du Luxembourg à Londres pour soutenir et développer **les relations commerciales avec le Royaume-Uni**, qui - indépendamment du Brexit - reste l'un des plus importants partenaires commerciaux du Luxembourg.

1.000

1000+ DEMANDES ET REQUÊTES traitées en 2020 par les conseillers en **affaires internationales** de la Chambre de Commerce.



50

2.455

50 événements (physiques, numériques et hybrides) organisés en 2020 par les Affaires Internationales de la Chambre de Commerce pour **2.455 PARTICIPANTS** de 1.862 entreprises et débouchant sur plus de 820 réunions inter-entreprises et inter-administrations.



42 39 39 - 372 : numéro d'appel de la **Brexit Helpline** sollicitée par plus de 30 entreprises ayant souhaité recevoir des informations sur les répercussions de la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne sur leurs activités et relations commerciales.

46

46 HEURES : durée globale des **contenus vidéo** publiés en 2020 par la direction des affaires internationales de la Chambre de Commerce. A visionner sur vimeo.com/showcase/ccluxembourg-gointernational.



40

40 entreprises abonnées au **service numérique d'alerte sur les marchés publics** proposé gratuitement par la Chambre de Commerce aux entreprises luxembourgeoises.



DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE QUALITÉ ET PROMOUVOIR LA FORMATION EN ALTERNANCE

Le développement d'une offre de formation professionnelle de qualité pour accompagner dans un esprit de « lifelong learning » les entreprises, leurs dirigeants et leurs collaborateurs dans le développement de leurs compétences et la promotion de la formation en alternance (duale) sont deux missions stratégiques historiques de la Chambre de Commerce, qui s'appuie sur des équipes internes et deux entités de formation professionnelle continue, la House of Training et l'Institut Supérieur de l'Économie (ISEC), pour les accomplir.

18.881

HOUSE OF TRAINING

18.881 inscriptions enregistrées aux plus de 900 modules de formation (dont 363 nouvelles formations) proposés par quelque 800 formateurs de la **House of Training** et ses 52 partenaires.

6.671

6.671 inscriptions enregistrées au plus de 100 modules de formation proposés par **KeyJob** et sa trentaine de formateurs.

Keyjob
training & support

115

115 étudiants inscrits aux programmes de l'**ISEC** (Bachelor Business Administration, Master BA, Master Management de l'Innovation - Management de la Qualité, Master MIAGE, Master Management de Projet...).

institut supérieur de l'économie ISEC LUXEMBOURG

3

3 nouveaux partenariats conclus avec l'école de commerce européenne ESCP Business School, l'Université du Luxembourg (sponsorship de la Chaire Master in Entrepreneurship & Innovation) et l'Ecole nationale des Adultes (ENAD).

1.000

1.000+ nouveaux contrats d'apprentissage signés pour l'année scolaire 2020/2021 malgré la crise sanitaire et une situation économique délicate. Soit un niveau comparable à l'année 2018/2019.

1.900

1.900 contrats d'apprentissage actifs dans les secteurs du commerce, des services, de l'Horeca, de l'industrie et de la santé/social-éducatif.

2.737

2.737 ENTREPRISES ont acquis le **droit de former** des apprentis.

Publication d'un **GUIDE PRATIQUE DE L'APPRENTISSAGE** présentant aux chefs d'entreprise de façon **didactique et illustrée** des informations et conseils pratiques pour accueillir et former des apprentis.

WINWIN

L'APPRENTISSAGE : AVANÇONS ENSEMBLE!

WINWIN : nom de la **campagne d'information et de sensibilisation** des entreprises, des jeunes, de leurs parents et du grand public aux avantages de la formation professionnelle initiale. Le concept « gagnant-gagnant » de la campagne met en exergue les avantages de l'apprentissage pour toutes les parties impliquées.

DIGIMOB INDUSTRIE 4.0 : projet mené par la Chambre de Commerce et la House of Training, en étroite collaboration avec l'Afpa, Technifutur et l'ADEM, pour développer des **parcours de formation certifiants et transfrontaliers** pour les métiers d'opérateurs/techniciens de production et de maintenance.

307

307 formations de la House of Training basculées en mode digital dès l'annonce du confinement en mars 2020 et l'arrêt des cours en présentiel. La généralisation de **l'enseignement à distance** dans tous les instituts de formation du groupe Chambre de Commerce n'a pas empêché le lancement en mai d'une nouvelle promotion du Master Management de l'Innovation - Management de la Qualité, et en octobre 2020, du Master Management de Projet.

FUTURESKILLS : parcours de formation pour **demandeurs d'emploi** lancé sur initiative de la Chambre de Commerce et de la House of Training en partenariat avec l'ADEM et la Chambre des Salariés (60 bénéficiaires).

1.071 GO-CSR

725 GO-CSR

1.071 inscriptions enregistrées aux **formations RSE** proposées par la House of Training, pour un total de **725** entreprises participantes, dont 179 inscriptions aux formations de l'INDR pour un total de 83 entreprises participantes.

100.000 GO-CSR

100.000 EUROS : valeur des formations financées en 2020 par la Chambre de Commerce et dispensées à des demandeurs d'emploi par la House of Training dans le cadre du projet dit « **Contingent** », conclu en 2014 avec l'ADEM.

AGIR EN TANT QUE CATALYSEUR ET MOTEUR FÉDÉRATEUR DE L'ÉCONOMIE EN METTANT EN PLACE DES INITIATIVES, PROJETS ET INFRASTRUCTURES FAISANT PROGRESSER LES ENTREPRISES ET LA SOCIÉTÉ

Les mutations technologiques, sociales et économiques s'enchaînent à un rythme de plus en plus rapide et posent de nombreux défis aux entreprises. La compétitivité, la rentabilité, la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée, l'évolution incertaine du libre-échange, la digitalisation, la transition écologique ou encore l'innovation sont devenues des préoccupations communes à toutes les entreprises. Afin d'aider les entreprises à relever les défis d'avenir et à s'adapter à un monde qui change, la Chambre de Commerce a pris ces dernières années des participations dans plusieurs entités externes avec l'objectif de se donner les moyens d'agir en tant que catalyseur et moteur fédérateur de l'économie. Aujourd'hui, la Chambre de Commerce se positionne comme un groupe exploitant en régie propre ou en partenariat avec d'autres partenaires institutionnels et privés de multiples structures et des enseignes fortes œuvrant chacune dans leurs domaines respectifs dans l'intérêt des entreprises et de l'économie.



MAISON DE L'ÉCONOMIE : dans son siège situé dans le quartier d'affaires du Kirchberg, la Chambre de Commerce accueille non seulement de très nombreuses **organisations et fédérations professionnelles**, mais également plusieurs administrations, GIE, a.s.b.l. ainsi que l'Institut national de la statistique et des études économiques (Statec).



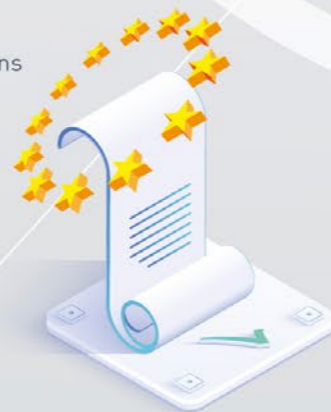
KEY JOB S.A. : le 30 juillet 2020, la Chambre de Commerce a annoncé l'acquisition de Key Job S.A., un organisme spécialisé dans les **formations en informatique**, pour mieux accompagner les entreprises dans leurs efforts de digitalisation et de transformation numérique.



23

15

La Chambre de Commerce a renforcé son **Bureau permanent à Bruxelles** pour mieux coordonner les prises de position sur les propositions de règlements et directives que la Commission européenne adresse à la Chambre des députés. La Chambre de Commerce a ainsi contribué à la rédaction de **23 PAPIERS DE POSITION EUROCHAMBRES** et participé à une dizaine de consultations publiques de la Commission européenne et une **QUINZAINE DE CONSULTATIONS** menées dans le cadre de différents groupes de travail.



6.500

6.500 m² : surface totale des **espaces de réunion** des 31 salles du Centre de Formation et des 3 salles du Centre de Conférences de la Chambre de Commerce.



1,5



1,5 MILLION EUROS : montant de l'augmentation de capital de **Luxexpo The Box** initiée en 2020 par la Chambre de Commerce pour soutenir et renforcer la capacité du centre d'exposition et de congrès à intervenir comme un acteur majeur dans la promotion et le développement économique du Luxembourg. Les nouveaux capitaux seront notamment investis dans un renouvellement des équipements, l'acquisition de solutions technologiques innovantes et une restructuration de la gamme de services pour répondre aux attentes de plus et plus pointues et élevées d'une clientèle nationale et internationale, qui demandent désormais des solutions hybrides permettant d'organiser leurs événements tant en présentiel qu'en digital.

6

GO-CSR

6 programmes de formation pour demandeurs d'emploi gérés en 2020 par la Chambre de Commerce et cofinancés par le Fonds Social Européen et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire (MTEESS) ont enregistré **233** bénéficiaires.

- **Fit4Entrepreneurship** (67 bénéficiaires) : programme ciblant les demandeurs d'emploi souhaitant s'engager dans la voie entrepreneuriale par la création ou la reprise d'une entreprise.
- **Basic Digital Skills** (30 bénéficiaires) : programme destiné aux demandeurs d'emploi souhaitant développer leurs compétences d'utilisation des outils informatiques.
- **Boost Your Application!** (31 bénéficiaires) : programme accompagnant les demandeurs d'emploi dans la rédaction de leur dossier de candidature en anglais et la préparation aux entretiens d'embauche.
- **Fit4DigitalFuture 2.0** (35 bénéficiaires) : programme permettant d'acquérir des compétences digitales et en gestion de projet.
- **Fit4ProjectManagement** (12 bénéficiaires) : programme visant à approfondir les compétences en gestion de projet.
- **Skill You Up 2.0** (58 bénéficiaires) : programme d'accompagnement des demandeurs d'emploi touchés par un plan social ou un licenciement.

233

GO-CSR



2020 OBJECTIF STRATÉGIQUE #6

CONTRIBUER À UNE CULTURE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION PAR LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION D'INFORMATIONS FIABLES SUR L'ÉCONOMIE ET LES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES

Informier, convaincre et alimenter le débat public par la diffusion d'informations fiables sur l'économie sont les objectifs prioritaires de la politique de communication de la Chambre de Commerce. Pour les atteindre, elle développe et entretient toute une gamme de produits et d'outils de communication destinés à faire connaître et expliquer l'action, les services et les positions du groupe Chambre de Commerce auprès des entreprises, du grand public et des décideurs économiques et politiques.

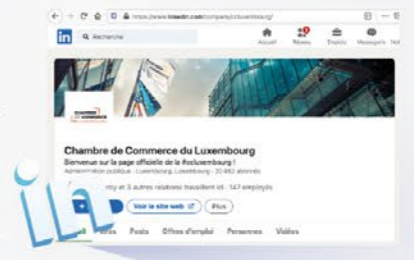


17.169

17.169 abonnés à la newsletter hebdomadaire de la Chambre de Commerce.

37.500

37.500 clics sur les contenus publiés sur LinkedIn par la Chambre de Commerce en 2020, ce qui équivaut à un taux d'engagement de 4,25%.



18.334

18.334 abonnés au compte LinkedIn de la Chambre de Commerce fin 2020, soit une hausse de 80% par rapport à 2019.

502

502 actualités publiées en 2020 sur le site cc.lu



176

176 vidéos publiées en 2020 sur la chaîne vidéo de la Chambre de Commerce. Cette augmentation de +880% par rapport à 2019 est le résultat du déploiement d'une nouvelle stratégie marketing misant sur le renforcement du marketing inbound et sur le développement de nouveaux contenus audiovisuels.



343

343 articles et reportages parus dans les médias luxembourgeois et régionaux sur les activités et prises de position de la Chambre de Commerce suite aux 31 contacts presse (conférences et communiqués de presse) organisés en 2020.

2.560.000

2.560.000 impressions enregistrées pour les 513 tweets publiés par la Chambre de Commerce en 2020.



1 GO-CSR

1 publication du 1er Rapport RSE de la Chambre de Commerce en 2020.



1.039

1.039 nouveaux abonnés à la page Facebook de la Chambre de Commerce, portant le chiffre total d'abonnés fin 2020 à 2.614.



36.000

36.000 : nombre moyen d'exemplaires distribués lors des six éditions annuelles du magazine d'information Merkur en 2020.



27

27 publications (hors magazine Merkur) éditées en 2020 par la Chambre de Commerce.





2024 OBJECTIF STRATÉGIQUE #7

UNE GOUVERNANCE EFFICIENTE POUR GARANTIR UN SERVICE DE QUALITÉ AUX ENTREPRISES

Pour accomplir de manière efficiente et professionnelle les missions qui lui sont attribuées par le législateur et pour offrir le meilleur service possible à ses nombreux ressortissants, la Chambre de Commerce adapte et optimise régulièrement son modèle de gouvernance et son organisation interne.



25

25 membres élus effectifs (+ 25 membres suppléants) siégeant à l'Assemblée plénière, organe de décision souverain de la Chambre de Commerce.



8

8 commissions spécialisées au sein desquelles les membres élus et les collaborateurs des différents services et départements de la Chambre de Commerce travaillent sur les grands axes stratégiques de l'action du groupe Chambre de Commerce :

- Commission Économique
- Commission Entrepreneurship
- Commission Formation
- Commission International
- Commission du Budget et des Comptes
- Commission Communication
- Commission Immeuble
- Commission Luxexpo

5

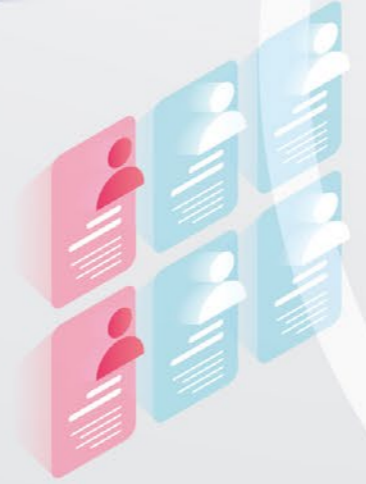
5 ANS : durée du **mandat** des membres élus effectifs et suppléants.



6

6 groupes électoraux composant l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce. La répartition des sièges se présente comme suit :

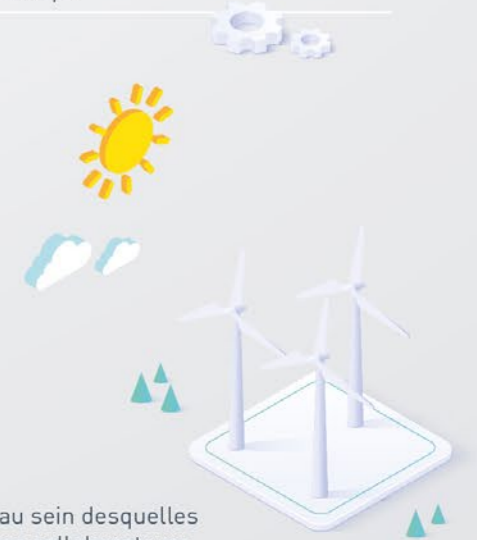
- Commerce et autres activités commerciales non spécialement dénommées (**8 sièges**)
- Sociétés de participations financières (**1 siège**)
- Industrie, PMI et PME (**8 sièges**)
- Banques, caisses rurales et autres activités financières (**5 sièges**)
- Assurances (**1 siège**)
- Hôtellerie, restauration et cafetiers (**2 sièges**)



3

3 groupes de travail au sein desquelles les membres élus et les collaborateurs de différents services et départements de la Chambre de Commerce travaillent sur des thématiques revêtant une importance stratégique pour l'économie et les entreprises luxembourgeoises :

- Groupe de travail « Transition Digitale »
- Groupe de travail « Climat »
- Groupe de travail « Développement Durable ».



29 GO-CSR

29% : taux de femmes parmi les membres élus.



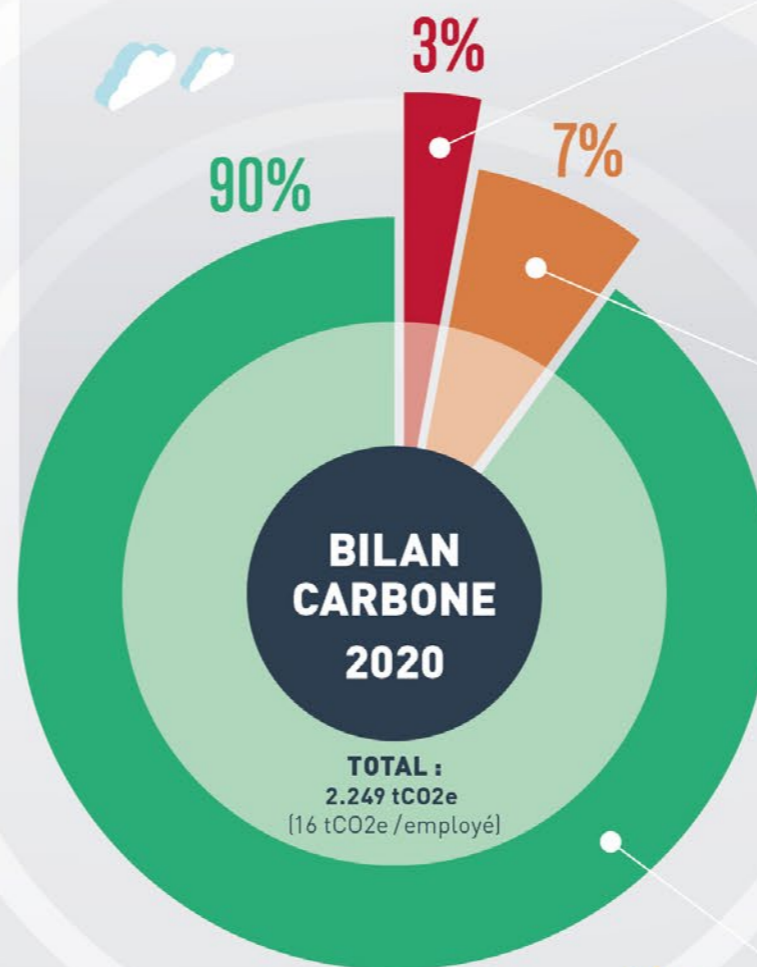
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE), INDISPENSABLE POUR VOUS, STRATÉGIQUE POUR NOUS

La RSE, le développement durable vécu à l'échelle des entreprises, a été identifiée comme défi phare à l'aube du *Green Deal* et des enjeux climatiques et sociétaux auxquels le monde se voit confronté (réchauffement climatique, perte de biodiversité, raréfaction des ressources naturelles, accroissement des inégalités...). Membre fondateur en 2007 de l'Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises (INDR), la Chambre de Commerce s'engage depuis des années activement pour la promotion de la RSE à tous les niveaux de la société et de son organisation interne et accompagne les entreprises luxembourgeoises dans leur transition vers des modèles de fonctionnement plus durables.



TOTAL DU BILAN CARBONE :

2.249 TONNES D'ÉQUIVALENT CO₂ émis (tCO₂e) par la Chambre de Commerce en 2020 sur base du bilan carbone¹ selon le GHG Protocol (market-based), prenant en compte tous les impacts associés à l'utilisation énergétique, aux déchets, achats et déplacements professionnels des collaborateurs.



SCOPE 1 :

Émissions directes de gaz à effets de serre (GES)

64 TONNES (3%)

- Parc de **VÉHICULES**
- Groupe **ÉLECTROGÈNE** de secours
- **CLIMATISATION** : pas d'incidence dans les installations de climatisation

SCOPE 2 :

Émissions à énergie indirectes

151 TONNES (7%)

- **100%** : pourcentage d'**électricité verte** dans l'électricité consommée
- **4 bornes de recharge** installées à la Chambre de Commerce
- **CHAUFFAGE URBAIN** : **55,7%** de l'énergie issue de la cogénération la biomasse, **44,3%** du gaz naturel et **0,02%** de fioul

SCOPE 3 :

Autres émissions indirectes en amont et en aval de l'activité de l'entreprise

2.034 TONNES (90%)

- Déplacements **DOMICILES-TRAVAIL** : **diminution de moitié** avec le télétravail
- Déplacements professionnels **NATIONAUX ET INTERNATIONAUX** : **170 tonnes CO₂** évitées avec le choix d'un format digital pour la mission économique à Shanghai
- **100%** : pourcentage de déchets organiques valorisés
- **15%** : réduction des déchets grâce au projet **Lean Path** de Sodexo (en 22 semaines)
- **PRODUIT ET SERVICES ACHETÉS** (Papiers, consommables de bureaux, IT, mobiliers, machines, services) : choix préférentiel pour les entreprises locales et labélisées ESR

¹ avec une incertitude de ± 635 tonnes de CO₂ émis

ORGANISATION DU GROUPE CC



La Chambre de Commerce a pris des participations dans plusieurs entités externes en vue d'élargir son cadre d'action en faveur des entreprises et de l'économie. L'approche « Groupe Chambre de Commerce » vise à refléter l'organisation et la structuration des services de la Chambre de Commerce et son implication dans de nombreuses entités oeuvrant dans l'intérêt des entreprises et de l'économie.

HOUSE OF STARTUPS

La *House of Startups* est un centre d'incubateurs qui contribue à développer l'écosystème des startups au Luxembourg et qui promeut, en tant que laboratoire pour l'économie de demain, l'innovation et la diversification économique.



Créée en 1987, Key Job est connu depuis plus de 30 ans pour ses formations en informatique et plus récemment dans le domaine du développement personnel. L'organisme de formation spécialisé notamment en cours informatiques propose une gamme de produits allant du cours de bureautique traditionnel, aux systèmes multimédias en passant par des cours techniques de haut niveau. Key Job a pour mission d'aider les entreprises luxembourgeoises à acquérir les compétences nécessaires pour réussir la transformation digitale de leurs activités et processus.



Le *Luxembourg-City Incubator*, joint-venture entre la Chambre de Commerce et la Ville de Luxembourg, est dédié à l'incubation et au soutien de startups qui développent des solutions d'avenir dans les secteurs des technologies urbaines, de l'environnement, du commerce, de la construction, du tourisme ou encore de la logistique.



Centre de conférences et d'exposition situé au quartier Kirchberg.

HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

En tant que plateforme fédérant l'ensemble des parties prenantes intervenant dans la chaîne de valeur de la création d'entreprises au Luxembourg, la *House of Entrepreneurship* propose une gamme de services aux entreprises sur l'ensemble de leur cycle de vie (information en matière de création, développement et transmission des entreprises, digitalisation, mise en réseau, mentoring, prévention).



HOUSE OF TRAINING

Créée en 2015 par la Chambre de Commerce et l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), la *House of Training* a pour vocation et mission principale de proposer une offre de formation professionnelle continue multi-sectorielle dans une grande variété de domaines d'activité. Partenaire de référence en matière de formation professionnelle continue, la *House of Training* accompagne et conseille les entreprises leurs dirigeants et leurs collaborateurs dans le développement de leurs compétences et connaissances pour ainsi les préparer au mieux aux défis de l'avenir.



MUTUALITÉ DE CAUTIONNEMENT

Hébergée au sein de la *House of Entrepreneurship*, la *Mutualité de Cautionnement* facilite l'accès au financement bancaire pour les entreprises luxembourgeoises traditionnelles et innovantes, en soutenant leurs demandes de crédit et en influant sur les conditions proposées par leurs établissements bancaires.



Laboratoire d'idées créé à l'initiative de la Chambre de Commerce pour mener des réflexions en faveur du développement durable du Luxembourg et de l'intérêt économique général du pays. Autonome et pluridisciplinaire, IDEA contribue à l'amélioration de la qualité du débat public en l'alimentant par des analyses socio-économiques et en proposant des pistes novatrices pour relever les grands défis d'avenir.



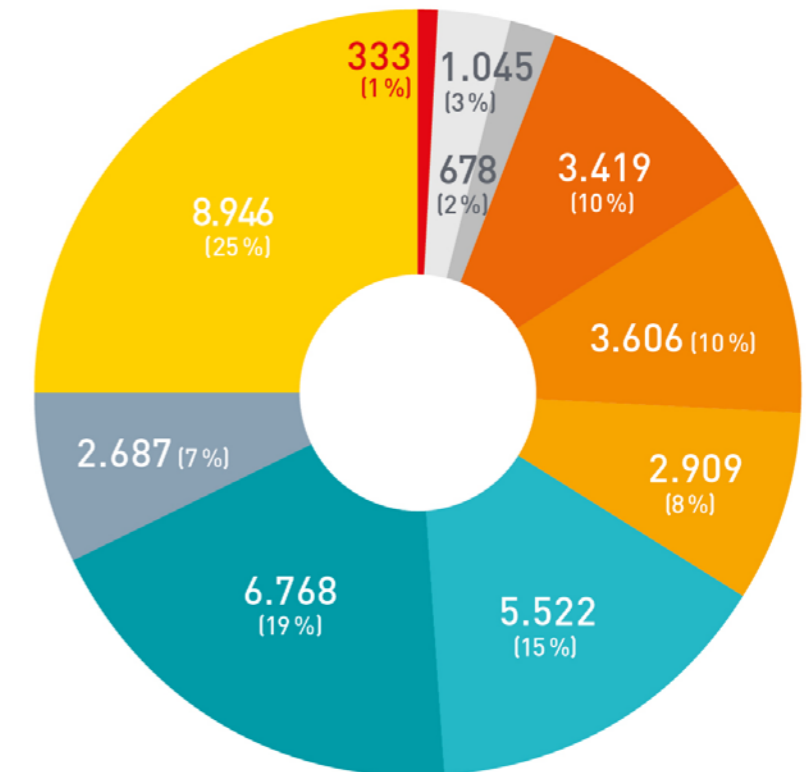
L'Institut Supérieur de l'Économie (ISEC) est un institut d'enseignement supérieur fondé en 2016 par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. L'ISEC propose des cours de Bachelor et de Master pour les professionnels du Luxembourg et de la Grande Région qui souhaitent se développer dans leur entreprise et obtenir un diplôme universitaire. Afin de pouvoir offrir à ses étudiants des diplômes universitaires internationalement reconnus, l'ISEC a établi un réseau de coopération étroite avec plusieurs universités partenaires de haut niveau dans différents pays.

2020 COMPTE DE PROFITS ET PERTES

DEVISE : EUR	31/12/20	31/12/19
1. RÉSULTAT D'EXPLOITATION		
Salaires et charges sociales	13 432 404,88	12 284 017,27
Achats et services extérieurs	19 715 030,01	21 179 127,70
Dotations aux amortissements	2 765 853,87	2 541 746,58
Total des charges d'exploitation	35 913 288,76	36 004 891,55
Cotisations et autres produits de gestion	50 213 123,88	50 252 103,84
Contributions extérieures et droits d'inscription	767 644,00	811 112,27
Total des produits d'exploitation	50 980 767,88	51 063 216,11
Résultat d'exploitation	15 067 479,12	15 058 324,56
2. RÉSULTAT FINANCIER		
Charges financières	1 174 481,10	467 475,54
Produits financiers	122 180,23	291 108,98
Résultat financier	-1 052 300,87	-176 366,56
3. RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-2 279 356,32	-860 224,14
4. SOLDE NET PROVISIONS	-5 892 685,30	-3 177 848,40
5. DOTATION AU FONDS DE PÉRÉQUATION CONJONCTURELLE	-3 798 038,81	-1 084 388,55
6. DOTATION AU FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL	-1 992 419,84	-9 217 302,64
7. REPRISE FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL	7 005 237,92	5 210 637,53
RESULTAT DE L'EXERCICE :	7 057 915,90	5 752 831,80

RÉPARTITION ANALYTIQUE DES CHARGES D'EXPLOITATION DIRECTES 2020

(milliers d'euros)



- Autres 333 (1%)
- Avis et Affaires juridiques 1.045 (3%)
- Affaires Economiques 678 (2%)
- Affaires Internationales 3.419 (10%)
- House of Entrepreneurship - One Stop Shop 3.606 (10%)
- Formation 2.909 (8%)
- Initiatives et actions en faveur de l'économie et des PME 5.522 (15%)
- Administration et Fonctions de support centralisées (RH, Audit Interne/Qualité...) 6.768 (19%)
- Communication et Médias 2.687 (7%)
- Immeuble 8.946 (25%)

SIÈGE

CHAMBRE DE COMMERCE DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
7, rue Alcide de Gasperi - L-1615 Luxembourg-Kirchberg
Tél.: (+352) 42 39 39-1 - E-mail: chamcom@cc.lu

   @CCLUXEMBOURG

WWW.CC.LU

