

rapport
annuel

CHAMBRE DE COMMERCE
DU GRAND-DUCHÉ
DE LUXEMBOURG

2019

l'activité en chiffres

Chiffres 2018 entre parenthèses

- 178** (301) avis émis sur des projets de loi et de règlements grand-ducaux
- 12.480** (9.565) demandes traitées par courrier électronique par la House of Entrepreneurship
- 8.630** (9.178) clients conseillés sur place, à la House of Entrepreneurship
- 16.077** (13.238) certificats d'origine délivrés
- Plus de 2.000** (1.975) contrats d'apprentissage (Formation initiale)
- 232** (220) personnes formées chaque jour (Formation professionnelle continue)
- 51.676** (44.060) jours-hommes de formation
- 15** (24) missions économiques, dont missions officielles et visites d'Etat, et bourses de contact internationales
- 26** (33) visites accompagnées et stands collectifs à des foires internationales
- 107** (107) entreprises luxembourgeoises ont participé aux missions économiques
- 46** (40) journées d'opportunités d'affaires
- 37.000** (36.000) exemplaires du magazine « Merkur » diffusés tous les deux mois
- 59** (54) vidéos réalisées par le service audiovisuel
- 19.105** (29.855) visiteurs uniques par mois sur www.cc.lu
- 11.893** (5.886, juin 2019) abonnés (followers) sur les réseaux sociaux LinkedIn, Twitter et Facebook

2019

SOMMAIRE



PAGE

10

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE EN 2019

*Une économie au ralenti, simple bas de cycle
ou les prémices de changements plus importants ?*

PAGE

32

AVIS ET AFFAIRES JURIDIQUES

Défendre les intérêts des ressortissants

PAGE

50

FORMATION

*Promouvoir la formation et adapter l'offre
de formation aux besoins du marché*

PAGE

96

COMMUNICATION ET MARKETING

Informers et convaincre

PAGE

16

LA DIRECTION ENTREPRENEURSHIP - HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

*Informers, guider, fédérer les entrepreneurs et startups
et promouvoir l'esprit d'entreprendre*

PAGE

38

AFFAIRES ÉCONOMIQUES

*De multiples missions au service des entreprises
et de l'économie*

PAGE

60

AFFAIRES INTERNATIONALES

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



LE MOT DU PRÉSIDENT

rapport
annuel



C'est sur fond de crise sanitaire et de récession mondiale que vous découvrez le rapport d'activités 2019 de la Chambre de Commerce, que j'ai le grand honneur et privilège de présider depuis un peu plus d'un an maintenant. Si la lecture de ce rapport donne un aperçu du travail impressionnant réalisé en 2019 par l'ensemble des collaborateurs, la direction et les membres élus de la Chambre de Commerce, il prend aussi à - maints égards - des allures de carte postale d'une époque révolue.

En effet, dans un avenir proche, plus rien ne sera plus comme en 2019. Nous vivons désormais dans un monde nouveau, dans lequel tous nos gestes et actions seront conditionnés en première ligne par des considérations sanitaires. Dans tous les actes de notre vie quotidienne - professionnelle, privée et sociale - il s'agit de prendre toutes les précautions nécessaires propres à minimiser les risques de santé. Si celle-ci passe avant tout, il n'en est pas moins nécessaire de préserver aussi la santé des acteurs économiques et donc en premier lieu, celle des entreprises. Ces dernières doivent faire face à une situation inédite et en tant que représentant et gardienne légale de leurs intérêts, la Chambre de Commerce se trouve aujourd'hui en première ligne pour aider les entreprises du pays à traverser cette épreuve difficile en apportant son soutien plein et entier à la relance de l'économie et à la préservation de la substance économique créée par nos entrepreneurs.

Je suis fier du combat acharné mené au cours des dernières semaines par les équipes de la Chambre de Commerce pour venir en aide aux entreprises. Nos collaborateurs ont su imaginer et déployer endéans des délais souvent très courts des initiatives et actions de soutien nombreuses, innovantes et pragmatiques pour apporter conseil, secours et parfois réconfort à des entrepreneurs confrontés aux effets néfastes de la crise sanitaire et économique. De nombreuses entreprises ont apprécié le soutien apporté par nos différents services, notamment par la House of Entrepreneurship qui a pleinement joué son rôle d'acteur de référence en matière de soutien à l'entrepreneuriat et aux développements des entreprises et startups. Il va sans dire que le renforcement de son offre de services décidé en 2019 - avec notamment une collaboration plus rapprochée avec la Chambre des Métiers, le ministère des Classes Moyennes, la SNCI et le LIST - est venu à point nommé.

Les moyens importants que la Chambre de Commerce a mis en œuvre, souvent en concertation étroite avec ses partenaires institutionnels et les administrations, ne peuvent cependant offrir qu'un répit temporaire aux entreprises prises dans la tourmente. Face à la gravité de la crise, la stabilisation de l'économie ne pourra provenir que de l'Etat, qui seul dispose des contacts internationaux, des moyens logistiques et des ressources financières pour intervenir rapidement et massivement dans le sens d'un rétablissement de la confiance et d'une relance ordonnée de l'activité économique et de la vie sociale.

Parmi l'une de mes premières priorités en tant que président de la Chambre de Commerce, figure la **digitalisation**. La crise sanitaire n'a fait qu'accélérer la transition digitale de notre économie. Je note avec satisfaction que la Chambre de Commerce a très rapidement su s'adapter et créer les conditions pour permettre à ses équipes de travailler à distance. Quant aux entreprises, nombreuses d'entre elles ont trouvé dans le digital de nouvelles manières d'organiser leurs équipes et activités pour continuer à travailler et générer du revenu. J'espère que le programme «Go Digital» lancé par la House of Entrepreneurship en 2018 et suivi en 2019 par pas moins de 2.281 entrepreneurs a pu contribuer à préparer ces entreprises à mieux gérer la crise actuelle.

Le lancement de la House of Startups en 2018 pour soutenir l'écosystème startup national s'est également révélé être un choix judicieux, puisque cette structure d'accueil et de soutien a non seulement pu proposer - en collaboration le Luxembourg-City Incubator - un hébergement à 46 startups occupant 139 personnes, mais a également, au moment de l'éclatement de la crise, pu mettre à profit son expérience, son réseau et ses ressources pour venir en aide aux startups particulièrement touchées par l'arrêt abrupt des activités économiques.

Après la digitalisation, ma deuxième priorité consiste à promouvoir le **commerce international** et le marché unique. Ce dernier a été mise à rude épreuve par la crise sanitaire qui a entraîné la fermeture des frontières jusqu'au sein même de l'Europe et de l'espace Schengen. En 2019, l'activité menée par la Chambre de Commerce en matière de promotion du commerce international avait encore été riche et diversifiée avec l'organisation de missions économiques, la participation à de nombreuses foires internationales, l'organisation de plus de 5.000 rendez-vous d'affaires bilatéraux dans le cadre du *b2fair*[®], l'accueil de nombreuses délégations étrangères - dont Leurs Majestés le Roi et la Reine de Belgique - ou encore l'organisation de près de 50 journées d'opportunités d'affaires. L'importance du commerce international pour le Luxembourg, pays ouvert par excellence, est telle que nous avons



rapport annuel

décidé en 2019 de créer - après Paris, Berlin et Bruxelles - un nouveau poste d'attaché économique et commercial à Londres. Ces postes revêtiront une toute nouvelle dimension dans le monde d'après-crise, marqué aussi par le Brexit, car un retour au *business as usual* n'est envisageable ni à court, ni à moyen terme. Aussi, la Chambre de Commerce a entamé une réflexion sur la réorganisation profonde de son activité en matière de commerce international.

Ma troisième priorité reste la **formation** et le recrutement de personnes qualifiées recherchées par les entreprises. Les incertitudes entourant les conditions futures de la libre circulation des citoyens, et donc des talents, imposeront une adaptation de la stratégie nationale de *talent attraction* puisqu'il deviendra vraisemblablement plus compliqué d'attirer des forces de travail hautement qualifiées sur notre marché du travail. La formation des ressources humaines disponibles sera donc essentielle pour assurer le bon développement de l'économie et des entreprises. Dans ce contexte, je me réjouis que la plus ancienne des trois « maisons » du groupe Chambre de Commerce, la *House of Training*, a étendu son offre à plus de 900 formations et complété ses outils informatiques mis à disposition des entreprises et des apprenants individuels. L'augmentation du nombre d'inscriptions individuelles, passées de 23.078 en 2018 à 24.375 en 2019, témoigne de l'intérêt des entreprises de tous les secteurs pour une formation professionnelle continue de qualité et répondant à leurs besoins et à ceux de leurs salariés.

La crise ayant dévoilé assez brutalement les limites et carences de notre modèle économique et social, la notion de développement durable ne manquera assurément pas de faire son grand retour dans les débats sur l'orientation future du pays. A cet égard, il faut saluer le lancement en 2019 d'une collaboration rapprochée de la Chambre de Commerce avec l'Institut national du développement durable et de la RSE (INDR), dont elle est membre fondateur. Au regard des enjeux environnementaux et sociétaux auxquels les entreprises se trouvent confrontées et qui se déclinent notamment dans les 17 objectifs du développement durable de l'ONU, la Chambre de Commerce considère la RSE comme levier naturel pour les accompagner vers des modèles de fonctionnement plus durables. Afin d'outiller le plus grand nombre d'entreprises d'ici 2025, la Chambre de Commerce alliera ses forces avec celles de ses partenaires pour développer une offre consolidée de services permettant de guider les entreprises dans la mise en œuvre d'une démarche RSE.

La crise sanitaire qui secoue actuellement l'économie mondiale risque d'être longue. Mais gardons présent dans nos esprits que l'Europe a réussi à surmonter les conséquences d'autres crises graves. Misons aujourd'hui sur une stratégie de relance de l'économie et restons en lien avec nos membres. La force du Luxembourg a toujours été le dialogue constructif entre les différents acteurs. L'unité, la solidarité et l'effort commun sont la clé de la réussite. Je souhaite que les activités de la Chambre de Commerce continuent d'alimenter un débat plus large et inspirent des politiques appropriées qui nous aideront à surmonter la crise actuelle et à retrouver le chemin de la sérénité et de la croissance.

Je vous souhaite une lecture intéressante.

Luc Frieden
Président
Chambre de Commerce



L'ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE GOUVERNANCE

rapport
annuel

Suite aux élections, les membres élus de la Chambre de Commerce ont été désignés pour un mandat de 5 ans lors de l'Assemblée plénière constituante du 3 avril 2019.

C'est sous la présidence du vice-Premier ministre et ministre de l'Économie, Etienne Schneider, que la Chambre de Commerce a tenu le 3 avril 2019 son Assemblée plénière constituante. Dans ce contexte, le ministre de tutelle de la Chambre de Commerce a officiellement présenté les résultats des élections de 2019 qui ont désigné les nouveaux membres élus de la Chambre de Commerce pour un mandat de 5 ans. L'assemblée plénière est l'organe de décision suprême de la Chambre de Commerce et représente plus de 90.000 entreprises ressortissantes de la Chambre de Commerce. Elle fixe l'organisation interne de la plus grande organisation professionnelle du pays, approuve son budget et détermine les grandes orientations stratégiques de son action.

La composition de l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce reflète l'ensemble des secteurs économiques luxembourgeois (hormis l'artisanat et le secteur agricole). Les 6 groupes électoraux représentés à l'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce comptent au total 25 membres élus effectifs et un nombre équivalent de membres suppléants. Le ministre a présenté les résultats des élections tels que publiés par arrêté ministériel du 1^{er} mars 2019 portant désignation des membres effectifs et des membres suppléants élus de la Chambre de Commerce :

SIX GROUPE ÉLECTORAUX

En application du règlement grand-ducal du 21 juillet 2012 portant règlement de l'organisation des élections et de la procédure électorale pour la Chambre de Commerce, ont été proclamés par arrêté ministériel du 1^{er} mars 2019 élus pour une période de 5 ans :

GROUPE 1: COMMERCE ET AUTRES ACTIVITES COMMERCIALES NON SPECIALEMENT DENOMMEES

Membres effectifs:

- DIEDERICH Jean;
- ERNSTER Fernand;
- FEDERSPIEL Carine;
- GOERES Robert;
- RODENBOURG Michel;
- SALES Jos;
- SCHONCKERT Laurent;
- WELTER Marianne.

Membres suppléants, suivant l'ordre dans lequel ils remplacent les membres effectifs:

1. THINES Antoinette, dite Netty;
2. WAGNER, épouse KIRSCH, Nadine;
3. WAGNER Gérard;
4. CARVAS Arthur;
5. SCHEUREN Jean-Paul;
6. LORANG Jacques;
7. PIETRANGELO Giovanni;
8. ZAHLEN-KARANATSIOS Georges.



GROUPE 2: SOCIETES DE PARTICIPATIONS FINANCIERES

Membre effectif:

- FABER Robert.

Membre suppléant:

- BECHTEL Cornelius.

GROUPE 3: INDUSTRIE, PMI ET PME

Membres effectifs:

- BASTIAN Roland;
- KIEFFER Jean-Marc;
- MASSIN Valérie;
- NIEDERKORN Marc;
- ROOS Evie;
- STRAUS Maxim;
- THIELEN Georges;
- WAGENER Frank.

Membres suppléants, suivant l'ordre dans lequel ils remplacent les membres effectifs:

- MARIANI Marie-Christine ;
- ZOLLER Gérard ;
- HILGER Anouk ;
- FONTAINE Elisabeth, dite Betty ;
- KLÜCKERS Eric ;
- VANDENNEUCKER Jan ;
- WERNER Pierre-Nicolas ;
- HENROTIN Eric.

GROUPE 4: BANQUES, CAISSES RURALES ET AUTRES ACTIVITES FINANCIERES

Membres effectifs:

- BAZIN Geoffroy ;
- DIERICK Colette ;
- FRIEDEN Luc ;
- HOFFMANN Guy ;
- KRINGS Frank.

Membres suppléants, suivant l'ordre dans lequel ils remplacent les membres effectifs:

- AHLBORN Pierre ;
- JACQUEMIN Arnaud ;
- ENGEL Doris ;
- MAAS Yves ;
- GRBIC Gérard, dit Jerry.

GROUPE 5: ASSURANCES

Membre effectif:

- LAUER Marc.

Membre suppléant:

- STRASSER Christian.

GROUPE 6: HOTELLERIE, RESTAURATION ET CAFETIERS

Membres effectifs:

- KOEPP François ;
- RIX Alain.

Membres suppléants, suivant l'ordre dans lequel ils remplacent les membres effectifs:

- WEBER Romain.

Les membres élus constituant l'Assemblée plénière ont unanimement accepté la proposition du groupe 4 (Banques, Caisses rurales et autres activités financières) de nommer Luc Frieden à la présidence de la Chambre de Commerce. Après sa nomination, monsieur Frieden a procédé à la constitution du Bureau de la Chambre de Commerce qui se compose du président et des trois vice-présidents: Fernand Ernster, Valérie Massin et Alain Rix.

Le président sortant Michel Wurth est nommé Président honoraire de la Chambre de Commerce après 3 mandats successifs à la présidence de la Chambre de Commerce.

LES COMMISSIONS

L'Assemblée plénière a désigné, pour une durée de 5 ans, les commissions spécialisées suivantes :

COMMISSION ECONOMIQUE

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

COMMISSION « ENTREPRENEURSHIP »

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

COMMISSION FORMATION

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

COMMISSION « INTERNATIONAL »

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

COMMISSION DU BUDGET ET DES COMPTES

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

COMMISSION COMMUNICATION

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

COMMISSION LUXEXPO

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

COMMISSION IMMEUBLE

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

GRUPE DE TRAVAIL TRANSITION DIGITALE

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

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

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE CONSTITUANTE DU 3 AVRIL 2019

Assemblée plénière constituante du 3 avril 2019 : Le ministre Étienne Schneider entouré de Michel Wurth, président sortant, et du nouveau président, Luc Frieden, ainsi que des membres effectifs et suppléants.







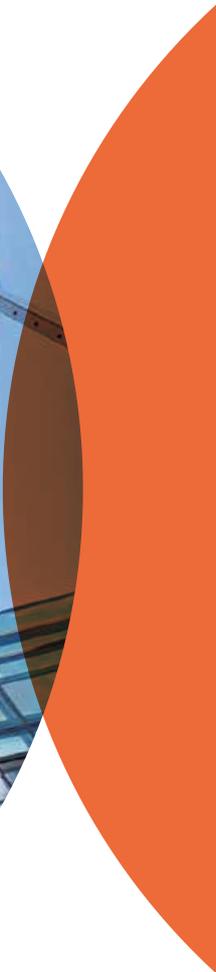
LA CHAMBRE DE COMMERCE ET SES ENTITÉS - UN GROUPE PERFORMANT AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'ÉCONOMIE

Ces dernières années, la Chambre de Commerce a choisi de mettre en place des structures dédiées avec une offre élargie de services, afin de répondre à différents besoins.

De même, des participations ont été prises dans plusieurs entités externes permettant de renforcer les actions de la Chambre de Commerce et l'économie en général.

La nouvelle organisation «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 œuvrant dans l'intérêt des entreprises et de l'économie.





ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE EN 2019

UNE ÉCONOMIE
AU RALENTI, SIMPLE BAS
DE CYCLE OU LES PRÉMICES
DE CHANGEMENTS
PLUS IMPORTANTS ?



MONDE :

LES CHOCS, COMMERCIAUX, GÉOPOLITIQUES,
ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX, ONT PESÉ EN 2019

La croissance mondiale a atteint 2,9 % durant l'année 2019, selon le Fonds Monétaire International (FMI).¹ Le taux de croissance de l'économie mondiale a ainsi régressé de 0,7 point par rapport au taux de 3,6 % en 2018. La conjoncture économique a été significativement affectée tout au long de l'année 2019 par l'évolution des politiques commerciales et certaines tensions géopolitiques, ce qui s'est traduit par une faible hausse du commerce international sur cette période : +1,0 % contre +3,7 % en 2018. Le monde n'a pas non plus été épargné par les troubles sociaux sur tous les continents, ni par les catastrophes.

2019



Les difficultés de certains pays émergents ont aussi pesé sur l'activité économique mondiale, l'Afrique du Sud, l'Inde et le Mexique, étant les pays les plus concernés par des chocs qui ont affecté la demande intérieure. L'estimation de la croissance des pays émergents et en développement atteint 3,7% en 2019, contre 4,5% en 2018. Les pays avancés ont connu un ralentissement, avec une croissance estimée par le FMI à 1,7% pour l'année 2019, sans que cela n'influe sur la création d'emplois malgré des taux de chômage déjà bas au sein de certaines économies. L'inflation est restée contenue au niveau international, en raison notamment de la faiblesse de la demande et de son impact sur les prix des métaux et de l'énergie.

Des signes positifs, en provenance des enquêtes de confiance menées auprès des chefs d'entreprises et des directeurs d'achats, tendaient à indiquer que la croissance mondiale était en voie de stabilisation en fin d'année 2019. De plus, la signature de la phase 1 de l'accord commercial sino-américain et la réalisation effective du Brexit après des mois d'incertitudes et de négociations laissaient augurer un horizon plus clair pour l'économie mondiale. En outre, les politiques monétaires accommodantes mises en place tout au long de l'année 2019 ont participé de cette stabilisation et devaient contribuer à un redressement de l'activité économique mondiale au début de l'année 2020. Toutefois, les tensions commerciales ne se sont pas encore résorbées, et se sont même accentuées entre américains et européens. Les tensions géopolitiques demeurent et le Brexit est entré dans une nouvelle phase de négociations, elle aussi indécise, qui doit définir les relations futures entre les partenaires européens et britanniques. La conjoncture est marquée pour le premier semestre 2020 par l'épidémie du coronavirus, dont l'impact sur l'économie s'est fait ressentir dès février, que ce soit pour l'économie en général et encore davantage dans les secteurs industriels, du tourisme et du transport. Si les cours des marchés financiers ont progressé tout au long de l'année, et surtout au cours de l'automne, là encore, le coronavirus a signé un coup d'arrêt à cette dynamique. La pandémie devrait avoir des conséquences importantes sur l'évolution des marchés boursiers.

Le rythme de croissance de l'économie américaine s'est atténué entre 2018 et 2019, passant de 2,9% à 2,3%. Si ce taux demeure solide pour l'année 2019, la croissance américaine devrait ralentir davantage en 2020 (2,0%) et 2021 (1,7%) selon le FMI. L'inflation s'est stabilisée un peu au-dessus de 2,0%. Le niveau historiquement bas du chômage n'a, en effet, pas entraîné de dérives salariales. Dans le contexte du ralentissement prévu, un fort point d'attention sera l'évolution des déficits publics qui ont atteint 7% du PIB en 2019. L'année électorale pourrait, non seulement, avoir des conséquences sur ce sujet précis, mais surtout un impact notable sur les perspectives futures de l'économie américaine, aux vues des visions divergentes portées par les différents candidats en lice, que soit sur les politiques environnementales ou les relations commerciales par exemple.

De l'autre côté du Pacifique, c'est la récession qui guette l'économie japonaise. Certes, la croissance a atteint 1,0% sur l'ensemble de 2019 selon le FMI, mais l'activité s'est contractée de 6,3% au 4^e semestre, soit la plus forte baisse du PIB mesurée en 5 ans. La fin de l'année a notamment été marquée au Japon par le typhon Hagibis et une hausse de deux points de la TVA. 2019 aura aussi été celle d'un changement d'ère, pour la première depuis 1989, le pays passant de l'Ère Heisei à l'Ère Reiwa, terme signifiant « la belle harmonie ». Cette nouvelle ère est synonyme d'optimisme pour le Premier ministre Shinzō Abe qui explique ainsi que « *le printemps vient après l'hiver sévère ; ce nom, Reiwa, veut marquer le début d'une période qui déborde d'espoir* ». A plus court terme, le Japon devra faire face à une consommation et à un investissement privé en berne, et dans une perspective de long terme à une évolution démographique unique dans le monde. Les personnes de plus de 65 ans devraient représenter en 2060 40% d'une population qui ne compterait plus que 87 millions d'habitants. Les japonais sont aujourd'hui 128 millions. Le FMI prévoit un taux de croissance de l'économie japonaise de 0,7% en 2020 et de 0,5% en 2021.

Les quatre pays BRIC peuvent être séparés en deux groupes. La Chine, tout comme l'Inde, maintiennent un développement économique important. En 2019, les taux de croissance du PIB atteignaient 6,1% en Chine et 4,8% en Inde, une baisse toutefois importante pour l'économie indienne par rapport au taux de 6,8% de 2018. Les droits de douane imposés par les américains ont pesé négativement sur l'activité économique chinoise en 2019, de même que le renforcement nécessaire de la réglementation financière nationale et que la poussée des prix alimentaires, provoqués pour partie par la peste porcine. La hausse des prix alimentaires a aussi affecté l'Inde, dans le contexte d'une demande intérieure tempérée, due notamment au ralentissement de la croissance du crédit. L'Inde a ainsi décidé de mesures de relance budgétaire et monétaire qui devraient avoir des effets positifs sur sa croissance au cours des années qui viennent. Le FMI estime cette croissance aux alentours de 6% pour 2020 et 2021. Le taux de croissance est bien plus faible au Brésil (1,2%) et en Russie (1,1%). Le continent latino-américain et caraïbéen a, au global,

connu une stagnation de son économie en 2019. L'économie brésilienne devrait mieux se porter en 2020 suite à l'adoption d'une réforme des retraites. La Russie souffre toujours de deux faiblesses majeures : un ralentissement structurel et une importante vulnérabilité aux chocs extérieurs. Enfin, le taux de croissance de l'Afrique subsaharienne a atteint 3,3% en 2019, et devrait se stabiliser autour de 3,5% pour les années qui viennent.

La Chine et l'Inde devraient continuer à tirer la croissance mondiale vers le haut au cours des prochaines années, au sein d'un monde où la dette américaine, la crise sud-américaine, le rattrapage lent des pays africains et une Europe tiraillée entre l'ambition de la nouvelle Commission et les divergences internes, laissent une moindre place à l'optimisme.

UNION EUROPÉENNE : CROISSANCE MODÉRÉE, DANS L'ATTENTE D'UNE EUROPE PLUS AMBITIEUSE

L'*European Economic Forecast* de l'hiver 2020² fait état d'une croissance économique régulière et modérée, avec pour l'année 2019 un taux de croissance de 1,5% selon la Commission européenne. Ce taux est plus faible concernant la seule zone euro (1,2%). Le début de reprise économique apparu au cours du deuxième semestre demeure fragile, tout autant en raison du contexte international que de difficultés structurelles au sein des Etats membres.

La hausse de l'activité économique dans la zone euro a été principalement tirée par la consommation des ménages, qui résulte en partie des mesures gouvernementales, et donc des dépenses publiques, visant à soutenir leur revenu. L'expansion économique dans la zone euro est désormais la plus longue jamais enregistrée depuis l'introduction de la monnaie unique, mais son rythme est devenu plus modéré.

L'euro s'est affaibli tout au long de l'année 2019, suivant une dynamique démarrée depuis la moitié de l'année 2018. Ainsi, si un euro était en moyenne l'équivalent de 1,810 dollar en moyenne au cours de l'année 2018, il ne valait plus que 1,1195 dollar durant l'année 2019, soit une dépréciation de 5,2%. De même, le taux de change euro s'est déprécié de 0,9% par rapport au yuan et de 0,8% par rapport à la livre sterling. La plus faible attractivité de la monnaie européenne auprès des investisseurs résulte principalement d'un différentiel entre la solide croissance américaine et celle plus mesurée de la zone euro, des faibles perspectives de croissance et des incertitudes liées au Brexit. Le changement de Gouverneur à la Banque centrale européenne n'a pas remis en cause les politiques accommodantes sur le plan monétaire.

L'emploi continue à se développer dans l'Union européenne et la zone euro. Le rythme de création d'emplois a toutefois décéléré en parallèle du ralentissement économique. Le nombre d'emplois dans la zone euro est désormais près de 4% plus élevé qu'au moment de son sommet d'avant crise au premier trimestre 2008. Le taux de chômage dans la zone euro était de 7,4% à la fin de l'année 2019. Le nombre de chômeurs a diminué de 3,9% en un an et de 36,8% par rapport au pic d'avril 2013. En conséquence, la pénurie de main-d'œuvre est une problématique rencontrée par les entreprises au sein de nombreux Etats membres.

Le Royaume-Uni a officiellement quitté l'Union européenne le 31 janvier 2020. Son année économique a été marquée par les attermoissements liés aux longues négociations concernant la séparation entre l'Etat britannique et l'Union européenne, et l'anticipation par les entreprises de cette rupture. Il en a résulté une activité économique volatile tout au long de l'année. La croissance a été stimulée au 1^{er} trimestre, avec notamment des déstockages dans la crainte d'une sortie en mars 2019, ce qui a provoqué un effet inverse au 2^e trimestre, un cycle qui s'est répété autour du mois d'octobre. Finalement, le taux de croissance du PIB britannique s'est élevé à 1,3% en 2019. Si la Commission européenne estime que la croissance atteindra 1,2% en 2020 et 2021 au Royaume-Uni, cette projection repose sur l'hypothèse purement technique d'une *statu quo* en termes de relations commerciales entre l'Union européenne et le Royaume-Uni. L'évolution à court et moyen termes de l'économie britannique est principalement noyée dans la célèbre brume londonienne. Le voisin irlandais maintient, et de loin, la plus forte croissance européenne avec un taux de 5,6% en 2019, qui fait suite à l'impressionnante expansion de 8,2% en 2018.

Les pays d'Europe de l'Est continuent pour l'essentiel leur rattrapage, que ce soit pour le plus peuplé, la Pologne, avec un taux de croissance du PIB de 4,0% en 2019, la Hongrie (4,9%), la Roumanie (3,9%), la Bulgarie (3,7%) ou encore dans les trois Etats baltes : Estonie (3,6%), Lituanie (3,9%) et Lettonie (2,1%).

² *Winter Economic Forecast 2020* - https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-performance-and-forecasts/economic-forecasts/winter-2020-economic-forecast-offsetting-forces-confirm-subdued-growth_en



Si les performances économiques de l'Espagne (croissance à 2,0%), du Portugal (2,0%) et de la Grèce (1,9%) sont globalement positives, l'Italie stagne à une faible croissance du PIB égal à 0,2% pour 2019. Les productions agricoles et industrielles ont diminué au cours de l'année en Italie. La Commission européenne ne prévoit pas de redressement à court terme de l'activité économique italienne.

Les voisins du Grand-Duché connaissent des dynamiques, si ce n'est opposées, du moins divergentes. L'économie allemande est passée du rôle de moteur de l'Europe, à celui de pays à faible croissance (0,6%), sous l'effet de la contraction de l'activité industrielle, et plus particulièrement automobile. L'installation de Tesla sur le sol allemand est à plus d'un titre instructif sur les atouts et faiblesses actuelles de l'industrie automobile allemande. L'année 2019 a été marquée par des niveaux records d'emplois et une forte hausse des salaires, à un moment où la demande intérieure et les investissements dans la construction peinent à remplacer complètement les affaiblissements des exportations et du secteur manufacturier. La Commission européenne prévoit un léger rebond en 2020 et 2021 avec un taux de croissance de 1,1%.

En France, la croissance annuelle du PIB a diminué de 1,7% à 1,2% entre 2018 et 2019. Le pouvoir d'achat des ménages a fortement augmenté, conjointement à une faible inflation (1,3%). L'investissement est, quant à lui, resté solide, porté par la transformation numérique et les traditionnels projets de la dernière année avant les élections municipales, et soutenu par des conditions financières favorables, en particulier la faiblesse des taux directeurs. La croissance des exportations a diminué, quand celle des importations a augmenté, ce qui a pesé sur le déficit de la balance commerciale française. La croissance anticipée par la Commission européenne est de 1,1% en 2020 et 1,2% en 2021, toujours soutenue par la consommation des ménages, mais avec un retrait des investissements, tant en provenance des entreprises que des pouvoirs publics.

Enfin, l'économie belge a très légèrement ralenti en 2019, avec un taux de croissance de 1,4% contre 1,5% en 2018. La confiance des acteurs économiques a eu tendance à se détériorer tout au long de l'année, qu'elle soit mesurée par la Commission européenne ou la Banque nationale de Belgique. Il en a été de même des carnets de commande. Comme dans d'autres pays, et dans le contexte d'incertitudes sur le commerce mondial, la croissance devrait être davantage tirée par la demande intérieure, alors que les perspectives demeurent moroses pour les exportations.

La Commission européenne anticipe des perspectives de croissance stables à 1,2% pour 2020 et 2021. Les tensions commerciales, et leurs effets sur l'industrie européenne, l'évolution des marchés financiers après les hausses de 2019 et la capacité à accroître la productivité, notamment dans les domaines de la recherche, de la formation et des infrastructures physiques, pourront à différents niveaux se répercuter sur ces perspectives. Les politiques menées par la nouvelle Commission européenne pourraient avoir un impact important à plus long terme. La Chambre de Commerce a émis en octobre dernier des recommandations pour une Union européenne qui prospère. Ces recommandations reposent sur 5 piliers : le soutien au milieu des affaires et à l'entrepreneuriat, le renforcement de l'intégration du marché unique, une accélération de l'innovation reposant sur la digitalisation et les nouvelles technologies, le développement de l'économie responsable et une montée en puissance sur le volet compétence.

LUXEMBOURG : UNE CONJONCTURE QUI S'EST DÉTÉRIORÉE AU COURS DE L'ANNÉE

La croissance économique au Luxembourg a ralenti à 2,7% en 2019 contre 3,1% en 2018. Selon le STATEC³, la croissance a décéléré au troisième trimestre, par rapport aux deux premiers trimestres de 2019. En effet, l'institut statistique national estime le taux de croissance du PIB à 0,7% au premier trimestre 2019, à 2,1% au deuxième trimestre et à 0,2% au troisième trimestre. Le score du Baromètre de l'économie⁴ reflète cette baisse, passant de 63,3/100 à 61,9/100 entre le premier et le second semestre de l'année. Les chefs d'entreprises ont donc bien ressenti ce recul dans la dynamique conjoncturelle.

Ceci est d'autant plus vrai concernant le secteur de l'industrie. La production industrielle a baissé de 3% en 2019 selon le STATEC. Sur la même période, le recul a atteint 1,7% dans la zone euro, dont 4,7% en Allemagne. Au Luxembourg, le repli a notamment concerné la fabrication de machines et équipements, l'industrie textile et la première transformation de l'acier.

3 Conjoncture Flash - février 2020 - <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/conjoncture-flash/2020/PDF-Flash-02-2020.pdf>
4 Baromètre de l'économie du second semestre 2019 - https://www.cc.lu/uploads/tx_userccpublications/R10_Barometre_economie_A4_0919_CC.pdf



Si les activités financières ont eu tendance à ralentir au cours de l'année 2019⁵, notamment dans les banques, le montant d'actifs nets des organismes de placement collectif (OPC) a augmenté pour atteindre un record de 4.720 milliards d'euros. Cette hausse a notamment été impulsée par l'évolution positive des marchés boursiers sur la période. La Commission européenne note d'ailleurs que le Luxembourg reste fortement exposé aux risques externes, tout particulièrement en présence d'incertitudes sur les marchés financiers. En outre, le Luxembourg a réussi, suite au Brexit, à se positionner sur le marché de l'assurance non-vie. Le volume de l'assurance non-vie a presque triplé en l'espace d'un an, à la suite de la relocalisation de l'activité de 11 sociétés concernant leur clientèle en zone euro. Les primes encaissées par les compagnies d'assurance ont atteint un montant total de plus de 40 milliards d'euros en 2019.

La croissance luxembourgeoise a été portée par les services non financiers en 2019, tout particulièrement par les technologies de l'information et de la communication, les services aux entreprises et les activités à dominante non marchande. Cette dynamique devrait continuer selon l'édition du second semestre du Baromètre de l'économie, 43,8% des entreprises de services hors finance anticipant une croissance de leur activité, contre seulement 4,3% escomptant une baisse.

La contribution des exportations nettes à la croissance devrait avoir sensiblement diminué en 2019 selon la Commission européenne, dans un contexte de ralentissement de l'activité des services financiers internationaux, qui sont le principal moteur des exportations du secteur des services au Luxembourg.

De fait, la croissance de l'emploi est supérieure en 2019 à celle du PIB, tout comme cela avait été le cas en 2018. Le différentiel de 0,9 point en faveur de l'emploi montre une fois encore la difficulté à faire croître la productivité de l'économie luxembourgeoise. La productivité réelle par heure travaillée avait diminué de 1,1% en 2017 et de 0,6% en 2018.

Le STATEC⁶ indiquait en décembre que si l'expansion en 2019 a été supérieure à celle anticipée les années précédentes, mais que, malgré tout, « l'emploi montre déjà des signes de ralentissement dans plusieurs branches de l'économie grand-ducale ». Ainsi, si, au total, plus de 15.000 emplois nets ont été créés en 2019, le marché du travail a subi un ralentissement en fin d'année 2019. Le STATEC mettait en avant en février 2020 la relative dégradation de plusieurs indicateurs précurseurs de l'emploi : « le taux de vacances d'emploi baisse, moins d'heures supplémentaires ont été prestées par personne, sur les derniers trimestres et les perspectives d'emploi des entrepreneurs sont moins favorables ». Les entreprises interrogées pour le Baromètre de l'économie ont été moins optimistes concernant l'évolution de leurs effectifs entre le premier et le second semestre. En revanche, l'emploi public a plus fortement augmenté que l'emploi dans sa globalité en 2019, avec plus de 4% de hausse. Cette tendance devrait se confirmer, car le budget de l'Etat prévoit un accroissement des effectifs en 2020.

L'inflation mesurée par l'ICPN a atteint 1,7% en 2019 et devrait monter à 1,9% sous l'effet de la tranche indiciaire de janvier 2020, de la hausse du prix d'électricité de près de 10% ce même mois de janvier et de l'augmentation des prix de l'alimentation. L'instauration de la gratuité des transports participera toutefois à une réduction des prix dans le pays. A moyen terme, les pressions sur les prix intérieurs, liées notamment aux augmentations de salaires, devraient faire monter l'inflation des services en 2020 et 2021, comme l'indique la Commission européenne. La compétitivité-coût des entreprises a déjà été affectée par l'évolution du coût salarial unitaire nominal : +7,9% sur 3 ans au Luxembourg contre +0,6% seulement dans l'Union européenne. Le coût du travail est considéré par les entreprises comme le deuxième défi de leur développement économique, devant la demande intérieure, selon l'enquête Eurochambres 2020. Comme les années précédentes, le principal défi reste le manque de main-d'œuvre qualifiée.

Dans son avis sur le budget de l'Etat⁷, la Chambre de Commerce faisait état du surplus enregistré par l'Administration centrale en 2018, à concurrence de 263 millions euros, surplus notamment dû aux entreprises grâce à un impôt sur le revenu des collectivités particulièrement dynamique depuis 2016. Cet excédent est néanmoins vulnérable, car l'évolution très positive des recettes connues ces dernières années est fragile. La Commission européenne précise, au sein du rapport national 2020 pour le Luxembourg dans le cadre du paquet d'hiver du Semestre européen, que les finances publiques luxembourgeoises restent saines, mais que des inquiétudes persistent à long terme. Le solde de l'ensemble des administrations publiques était excédentaire en 2019, à +2,7% et devrait de nouveau être positif en 2020. La dette des administrations publiques devrait ainsi continuer de diminuer en 2020, par rapport à un niveau déjà faible d'environ 20% du PIB en 2019. La viabilité à long terme des finances publiques pose davantage de questions. Pour la Commission européenne, le Luxembourg devrait faire face d'ici à 2070 à l'une des augmentations les plus marquées des dépenses liées au vieillissement parmi les Etats membres, ce qui aura un impact majeur sur la dette publique.

⁵ Conjoncture Flash - Janvier 2020 - <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/conjoncture-flash/2020/PDF-Flash-01-2020.pdf>

⁶ Conjoncture Flash - Décembre 2019 - <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/conjoncture-flash/2019/PDF-Flash-12-2019.pdf>

⁷ Avis budgétaire de la Chambre de Commerce - Budget 2020 : le quantitatif emporte toujours sur le qualitatif - https://www.cc.lu/uploads/media/CC_Avis_budgetaire_01.pdf

La compétitivité est le Graal de tout pays au temps d'une vive compétition entre les économies. Le Luxembourg s'est positionné à la 18^e place sur 141 pays du classement mondial de compétitivité du World Economic Forum (WEF) en 2019⁸, soit une place de mieux que lors de l'édition précédente. L'Observatoire de la compétitivité a publié au mois de novembre le Bilan compétitivité 2019 du Luxembourg⁹. Le Grand-Duché se situe au 8^e rang de ce bilan sur les 28 Etats membres de l'Union européenne au moment de sa publication, ce qui représente là aussi un gain d'une place par rapport à 2018. Les indices composites placent le Luxembourg au 11^e rang pour le pilier économie, au 3^e rang pour le social et au 12^e rang dans le domaine de l'environnement. Les indicateurs économiques du Bilan compétitivité mettent en valeur un tableau contrasté, entre des performances positives quant à la solidité de l'économie et des points plus préoccupants relatifs à l'évolution de la productivité, au coût du travail et à la rentabilité. Les entreprises ont pâti en 2019 d'un contexte international défavorable et de politiques nationales qui ne favorisent pas toujours leur compétitivité.

Alors que l'année 2019 a vu les économies au Luxembourg, en Europe et dans le monde ralentir, avec des perspectives plus incertaines, les premiers signes d'essoufflement du marché du travail posent la question du maintien du rythme de croissance de l'économie luxembourgeoise. Il est vrai que les entreprises se trouvent face à de nombreux défis. Les politiques environnementales adoptées pour faire face au réchauffement climatique, peuvent, selon les politiques menées, osciller entre contraintes et opportunités. La digitalisation est une opportunité à saisir rapidement, car un retard dans ce domaine peut remettre en cause la compétitivité d'une entreprise, d'un secteur ou d'un Etat. Dans un contexte de manque de main-d'œuvre, l'attractivité, le développement et l'épanouissement des talents sont une priorité. Il ne sera possible de réussir dans ce domaine que si le Luxembourg affiche une ambition à la hauteur en termes d'aménagement de son territoire, tant pour le logement, les infrastructures de transports, que pour l'activité économique. Des progrès en termes de compétitivité-coûts, notamment sur le coût du travail et de la fiscalité, sont tout autant nécessaires. Les incertitudes conjoncturelles n'ont, finalement, que peu d'influence sur les nécessaires améliorations structurelles à mener.



8 World Economic Forum - « Global Competitiveness Report (GCR) » 2019-2020 - https://www.cc.lu/uploads/media/2019_10_09_Communique_de_presse_World_Economic_Forum_GCR_2019_-2020.pdf

9 Bilan compétitivité 2019 - Focus sur l'entrepreneuriat - https://www.cc.lu/uploads/media/Bilan_competitivite_2019.pdf



LA DIRECTION ENTREPRENEURSHIP - **HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP**

INFORMER, GUIDER,
FÉDÉRER LES
ENTREPRENEURS ET
STARTUPS ET PROMOUVOIR
L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE



La Direction Entrepreneurship de la Chambre de Commerce – désormais représentée par ses antennes, la House of Entrepreneurship et la House of Startups qui héberge le Luxembourg City Incubator – fédère l'ensemble des parties prenantes intervenant dans la chaîne de valeur de la création et du développement d'entreprises au Luxembourg.

2019



La mission principale et la plus visible de la Direction Entrepreneurship est le soutien aux entreprises, à savoir, proposer aux porteurs de projets et aux dirigeants établis une panoplie de services ayant pour objectif de faciliter la vie de l'entrepreneur et de lui permettre de développer son entreprise. Elle oriente, informe, conseille et accompagne les entrepreneurs tout au long du cycle de vie de leur entreprise et tend à développer une offre à 360 degrés en y intégrant l'ensemble des partenaires, tant publics que privés, œuvrant en faveur du développement économique et des entreprises luxembourgeoises.

S'ajoute à cela une mission de promotion de l'esprit d'entreprendre visant à rendre l'entrepreneuriat toujours plus attractif au Luxembourg. Dans le cadre de cette mission, elle prend la parole et crée le débat, agissant en tant que fédérateur d'un écosystème qui œuvre en faveur de l'entrepreneuriat, qu'il s'agisse de start-ups ou d'entreprises plus classiques. Enfin, cette mission se réalise aussi par la poursuite de la simplification administrative et réglementaire et plus largement, par un lobbying en faveur de l'entrepreneuriat auprès des acteurs politiques. La Direction Entrepreneurship a une action proche du terrain et bénéficie d'une connaissance pointue des besoins des entreprises, ce qui lui permet de prendre le pouls de l'économie luxembourgeoise et de se faire l'écho des besoins des entreprises auprès du gouvernement et du législateur.

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

D'ici à 2025, l'ambition de la Direction Entrepreneurship est d'être perçue par les entreprises, les acteurs politiques et plus largement le grand public, comme l'acteur de référence en matière de soutien à l'entrepreneuriat et aux développements des entreprises et start-ups, que ce soit au travers de la simplification administrative, du métier d'influenceur en matière de culture d'entreprise ou via la facilitation de la vie des entreprises et dirigeants d'entreprise et start-up.



SOUTIEN AUX ENTREPRISES

La Direction Entrepreneurship souhaite développer une politique de soutien adaptée aux besoins des entreprises luxembourgeoises, qu'elles soient petites, moyennes ou grandes, industrielles, commerciales ou réalisant des activités libérales, ou qu'il s'agisse d'entreprises innovantes, de start-ups ou de PME ayant un modèle d'affaires plus classique.

C'est dans cette optique que la Direction Entrepreneurship a développé depuis plusieurs années une multitude de projets en faveur de l'entrepreneuriat sous toutes ces formes, qu'elle soutient de nombreuses initiatives en ce sens et qu'elle continuera à agir de la sorte en étant toujours à l'écoute des membres de la Chambre de Commerce, des acteurs économiques du pays et avant tout des entrepreneurs luxembourgeois pour développer les actions adéquates pour leur permettre de se développer.



HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

rapport
annuel



HOUSE OF
ENTREPRENEURSHIP
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce

La House of Entrepreneurship soutient les entrepreneurs dans les domaines suivants :

- » orientation, informations et premiers conseils relatifs à l'établissement des entreprises sur le sol luxembourgeois,
- » informations et premiers conseils juridiques ou fiscaux pratiques,
- » informations en matière d'aides à l'investissement et financements publics,
- » soutien et accompagnement au développement et à la transmission d'entreprises,
- » support et accompagnement aux entreprises établies en recherche de viabilité,
- » soutien à la transition digitale des TPE/PME,
- » octroi d'un cautionnement pour faciliter l'accès à du financement bancaire.

INFORMATION ET ORIENTATION

UN POINT DE CONTACT UNIQUE POUR FACILITER LA VIE DES ENTREPRENEURS

Le one-stop shop de la House of Entrepreneurship est la plateforme nationale physique ouverte à toute personne souhaitant +démarrer ou développer une entreprise et à toute personne en quête d'informations sur l'entrepreneuriat au Luxembourg.

Cette plateforme poursuit un double objectif :

- » **Fournir aux entrepreneurs une première information sur les différents aspects liés à l'exercice d'une activité économique et à la création d'entreprise** en particulier (démarches administratives et accès à la profession, autorisations nécessaires pour démarrer une nouvelle activité, choix d'une forme juridique et d'un statut social, aides publiques, etc.).
- » **Orienter les entrepreneurs, les aider à construire leur parcours et les connecter au réseau local des institutions et organismes de soutien à l'entrepreneuriat.** Pour ce faire, la House of Entrepreneurship est en contact permanent avec un réseau étendu d'organismes publics et semi-publics qui forment, accompagnent, financent ou soutiennent les entrepreneurs.

UN TRAVAIL EN RÉSEAU AVEC LES ACTEURS DE L'ÉCOSYSTÈME

Si l'information et l'orientation demeurent le cœur de métier, son offre de services en matière de conseil s'est considérablement étoffée avec l'intégration de partenaires publics et privés sur sa plateforme ouverte, lui permettant aujourd'hui de couvrir le cycle de vie complet d'une entreprise.

Les structures partenaires sont présentes le mardi dans les locaux de la House of Entrepreneurship, sur base hebdomadaire ou mensuelle, ou collaborent ponctuellement sur certains dossiers particuliers.

Parmi ces structures : le ministère de l'Économie, la Chambre des Métiers, l'ADEM, l'IPIL, Luxinnovation, le LIST, le Technoport, nyuko, le 1535°, la Cellule de facilitation urbanisme et environnement, l'ITM, la Division de la sécurité alimentaire, l'Administration de l'environnement (questions environnementales), Paul Wurth Incub, Microlux, WIDE, Touchpoints – Sleeves up, LBAN, la SNCI et Digital Lëtzebuerg.

L'ANNÉE 2019 : MARQUÉE PAR LA SIGNATURE DE DEUX NOUVELLES CONVENTIONS DE COLLABORATION

Le 12 juillet 2019, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers ont signé une convention de partenariat portant sur une collaboration renforcée au sein de la House of Entrepreneurship, qui se traduit par une présence quotidienne des conseillers de la Chambre des Métiers dans les locaux, en particulier ses conseillers en création d'entreprise. La signature a eu lieu en présence du ministre des Classes moyennes, Lex Delles, qui a annoncé que son Ministère assurera également à partir de janvier 2020 une présence renforcée au sein de la House of Entrepreneurship. L'objectif commun est de développer l'offre de services proposée aux porteurs de projets entrepreneuriaux et aux dirigeants établis et de simplifier autant que possible les démarches administratives liées à la création et au développement des entreprises.

12 JUILLET 2019

Luc Frieden, Président de la Chambre de Commerce et Tom Oberweis, Président de la Chambre des Métiers, officialisent leur nouveau partenariat en présence (de gauche à droite) de Fernand Ernster, Vice-président de la Chambre de Commerce; Tom Baumert, Directeur Entrepreneurship de la Chambre de Commerce; Lex Delles, ministre des Classes moyennes, Carlo Thelen, Directeur général de la Chambre de Commerce et Tom Wirion, Directeur de la Chambre des Métiers.



Œuvrant depuis 1977 au financement à moyen et à long terme des entreprises luxembourgeoises, la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI), établissement bancaire de droit public, souhaitait élargir ses actions de sensibilisation auprès du grand public, et a ainsi rejoint, dans cette optique, la communauté de la House of Entrepreneurship. La SNCI assure ainsi une présence une fois par mois, en ses locaux, depuis juillet 2019. Une convention de collaboration a été signée en date du 27 juin 2019, afin d'officialiser ce partenariat. La MC y est également citée en tant qu'observatrice, au vu des synergies potentielles à exploiter.

27 JUIN 2019

Signature d'une convention de collaboration entre la Chambre de Commerce, la SNCI et la MC, représentées, de gauche à droite, par Carlo Thelen, Patrick Nickels et François Koepp (assis) et Augustin Bascuas (SNCI), Françoise Gaasch (SNCI) et Tom Baumert (House of Entrepreneurship).



Un troisième partenaire a rejoint la communauté de la House of Entrepreneurship : Le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) assure une présence mensuelle depuis juin 2019. L'idée est d'y accueillir les dirigeants d'entreprise de manière spontanée et de les aiguiller, lorsque ceux-ci se posent des questions sur les nouvelles politiques et exigences légales en matière d'environnement (p.ex. Commodo/incommodo, REACH, CLP, inventaire des matériaux).

14 MAI 2019

Dans le cadre des Partners' Days, Caroline Fedrigo et Laurene Chochois du Helpdesk REACH&CLP Luxembourg ont rencontré Tom Baumert et Guyline Bouquet de la House of Entrepreneurship.



UN ENGOUEMENT DU PUBLIC QUI NE SE DÉMENT PAS

Sur l'année 2019, **plus de 8.630 clients** ont été accueillis sur place, **12.480 requêtes écrites** ont été traitées **et 11.352 requêtes téléphoniques** émanant de porteurs de projets ou d'entrepreneurs établis ont été pris en charge, soit en moyenne 47 appels téléphoniques, 36 visites et rendez-vous, et 52 e-mails par jour.

ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN

UNE OFFRE RENFORCÉE VISANT UN ACCOMPAGNEMENT À 360° DES ENTREPRISES ÉTABLIES

Le programme SME Support permet aux entrepreneurs et dirigeants d'entreprises établis qui souhaitent développer, optimiser ou redresser leur business de faire le point sur leur situation professionnelle et déterminer les actions prioritaires à mettre en place pour progresser. En parallèle, un accompagnement sur mesure leur est proposé dans le but de concrétiser leurs actions. L'initiative s'articule autour d'un diagnostic qualitatif de l'entreprise, effectué par des conseillers de la House of Entrepreneurship spécialement formés, qui pourront réaliser un état des lieux de la situation de l'entreprise, mais aussi des problématiques rencontrées ou des souhaits de développement, et ensuite établir des recommandations en lien avec cette situation initiale. À la suite de ce check-up, l'entrepreneur pourra être redirigé vers l'un des accompagnements proposés par le programme (coaching collectif ou personnel, expertise, etc.).

Une phase test a débuté officiellement en 2018 avec le suivi des premiers clients et un accent mis sur la prévention des difficultés. Depuis, près de 50 entreprises ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé et plus de 200 ont été sensibilisées par le biais d'événements et de workshops liés à des thématiques de prévention. Deux ans après les premiers accompagnements, près de 90% des entreprises suivies sont toujours actives et plusieurs ont doublé, voire triplé leur chiffre d'affaires.

De plus, quelque 175 entrepreneurs (mentoré) ont pu bénéficier du soutien d'un dirigeant expérimenté (mentor) sur 6 à 18 mois via le BusinessMentoring Luxembourg, hébergé depuis mars 2019 à la House of Entrepreneurship. Outre les progrès soulignés par le mentoré en termes de savoir-être comportemental (capacité à développer des habiletés d'entrepreneur), le mentorat a également prouvé son efficacité sur l'entreprise du mentoré en affichant un taux de survie de l'ordre de 80%.



La 10^e édition du programme BusinessMentoring Luxembourg a été clôturée le 5 décembre 2019 à la Chambre de Commerce, dans le cadre d'une cérémonie marquée par le témoignage de Stéphanie Jauquet, CEO de Cocottes et celui de deux anciens mentorés qui ont présenté leurs « success stories ».

Enfin, en 2019, l'activité de conseil dédiée au repreneuriat, appelée Business Transfer, s'est développée dans la même lignée qu'en 2018 et a consolidé ses services, à savoir du matching via une bourse d'entreprises et un service d'accompagnement plus complet en matière de cession/reprise en respectant un haut degré de confidentialité. L'accompagnement prévoit notamment une visite de l'entreprise à céder, des conseils quant à la procédure à respecter, un suivi plus régulier, etc. Outre des rendez-vous de conseil personnalisés proposés, la House of Entrepreneurship a également continué sur sa lancée et a vu une augmentation de 45% des rendez-vous clients en 2019 et a sensibilisé plus de 60 personnes physiquement. L'équipe du Business Transfer a également rencontré de nombreux experts en la matière.

À la suite de l'implémentation de sa propre plateforme de matching en 2018, la House of Entrepreneurship devient peu à peu une plateforme de référence quant à la transmission d'entreprises au Luxembourg et permet de mesurer l'engouement croissant pour la thématique. Par ailleurs, cette plateforme permet aux cédants, repreneurs ainsi qu'aux intermédiaires de poster des annonces alors que seuls les cédants avaient cette possibilité auparavant.

En 2019, la House of Entrepreneurship a continué de proposer la formation dédiée à la reprise d'entreprises et a formé près d'une dizaine de personnes.

LA DIGITALISATION DES PME : UN DÉVELOPPEMENT PRIMORDIAL DE NOS JOURS

20 MARS 2019

Lors du 1^{er} anniversaire de Go Digital, de nombreux témoignages concernant l'implémentation d'outils digitaux ont été présentés.



Lancé en mars 2018 par la Chambre de Commerce, «Go Digital» est dédié à l'accompagnement de ses ressortissants dans leur processus de transformation digitale. Mise en œuvre via la House of Entrepreneurship, le but est de sensibiliser les TPE/PME à la digitalisation et de les pousser vers l'implémentation d'outils digitaux dans l'intérêt de leur gouvernance.

Go Digital se base sur 5 piliers :

- » l'augmentation de la visibilité,
- » le maintien de l'« e-réputation »,
- » l'augmentation de la productivité,
- » la diminution des efforts administratifs,
- » et la vente à travers de nouveaux canaux.

Pour l'année 2019, 2.281 entrepreneurs ont été touchés. Ainsi, l'objectif de sensibiliser au moins 2.000 TPE et PME a été atteint, non seulement via les workshops et ateliers pratiques, mais aussi en proposant un nouveau format, à savoir les « Digital Roadshows », des ateliers pratiques organisés auprès des partenaires, des institutions et des incubateurs à travers tout le pays.

De plus, 173 entreprises ont pu avoir un diagnostic suivi de conseils personnalisés via le Digital Quick Check, outil permettant d'évaluer la maturité digitale d'une entreprise.

Enfin, à travers une étroite collaboration avec Luxinnovation, Go Digital propose depuis septembre 2019 l'implémentation d'outils digitaux via le programme Fit4Digital Packages. Jusqu'à la fin de l'année, 27 entreprises ont déjà pu bénéficier du programme subventionné par le ministère de l'Économie, notamment la Direction des classes moyennes. Prenant en compte ce succès, l'objectif pour l'année 2020 est fixé à l'implémentation de 100 «packages».



UN SOUTIEN AUX ENTREPRISES À L'AIDE DE GARANTIES BANCAIRES

La Chambre de Commerce a notamment pour mission d'aider les entreprises non seulement lors de leur création, mais également en cas de reprise et de développement.

C'est dans ce but qu'a été créée, en décembre 1968, la Mutualité de Cautionnement (MC), dont l'objet est de faciliter l'accès au financement bancaire des entreprises luxembourgeoises par l'octroi de garanties.

Depuis 2018, la MC comprend un renforcement de ses fonds propres par la Chambre de Commerce.

Partenaire actif de la House of Entrepreneurship, avec une présence sur site sans rendez-vous, chaque mardi, la MC a, en 2019, assisté et conseillé plus de 300 personnes en matière de financement d'entreprises. Elle assure ainsi un rôle majeur de sensibilisation à l'accès au financement.

Sur 50 demandes de cautionnement reçues directement par les banques agréées, les différents comités d'évaluation de la MC ont approuvé 35 dossiers pour un montant total de 1.721.524 euros. 30 dossiers (dont 18 créations nouvelles) ont été finalement cautionnés, contre 28 pour l'exercice 2018. Les cautionnements de la MC accordés en 2019 concernent des projets du commerce traditionnel (41%), des projets du secteur Horeca (28%), des projets de prestation de services (21%) et des projets issus des secteurs de l'innovation (7%) et de l'artisanat (3%).

UNE AIDE À LA CRÉATION D'ENTREPRISE AUX PERSONNES INSCRITES AUPRÈS DE L'ADEM À TRAVERS LE PROGRAMME FIT4ENTREPRENEURSHIP

Depuis 2016, l'équipe de la House of Entrepreneurship met à profit son expertise dans le cadre de la réalisation du projet Fit4Entrepreneurship, sous la direction du Service Formation de la Chambre de Commerce. Ce projet fonctionne selon l'approche d'un incubateur virtuel pour des entrepreneurs en devenir issus de l'ADEM.

Le programme apporte en permanence son soutien à travers de la formation, du coaching individuel et du networking, bien que le format ait été adapté, les porteurs de projet suivent désormais moins de formations collectives et ont ainsi accès à du coaching individuel sur une période prolongée.

Les collaborateurs de la House of Entrepreneurship ont apporté leur soutien tout au long du programme en 2019 et ce, au travers l'animation de 24 séances d'information sur la création d'entreprise.

CHALLENGER SON IDÉE ENTREPRENEURIALE AVEC LE SUPPORT DE NYUKO

Après une réorientation stratégique en 2018 en tant que challenger d'idées de créateurs d'entreprises au Luxembourg et un nouveau management, nyuko avait son modèle à éprouver en 2019. L'objectif était d'apporter structure et confiance en soi aux porteurs de projet en phase de pré-crédation pour qu'ils puissent valider pas à pas leur projet ou le faire pivoter.

L'équipe de l'a.s.b.l. a rencontré près de 600 personnes en 2019 pour un premier rendez-vous d'exploration de leur idée d'entreprise. Ces futurs entrepreneurs ont ensuite été acceptés dans l'un des programmes d'accompagnement, redirigés vers un acteur plus pertinent ou se sont vus conseiller des formations, lectures ou approches pour avancer sur leur projet. Tous les programmes d'accompagnement prévus ont pris place avec des promotions au complet, ce qui augmente le nombre de personnes ayant bénéficié de ces sessions à près de 150 et le nombre d'heures de coaching effectuées à près de 2200.

En parallèle, l'équipe de nyuko a également collaboré au programme Fit 4 Entrepreneurship (voir ci-après), en assurant toute la partie accompagnement des porteurs de projet lors des différentes sessions. Près de 60 demandeurs d'emploi ont ainsi pu bénéficier de cette occasion pour créer leur propre emploi.

L'a.s.b.l. a également lancé la plateforme «Meet an entrepreneur» pour montrer le réel visage de l'entrepreneuriat au Luxembourg, dans toute sa diversité. La plateforme propose de courtes vidéos d'entrepreneurs locaux partageant leur parcours et leurs bonnes pratiques.

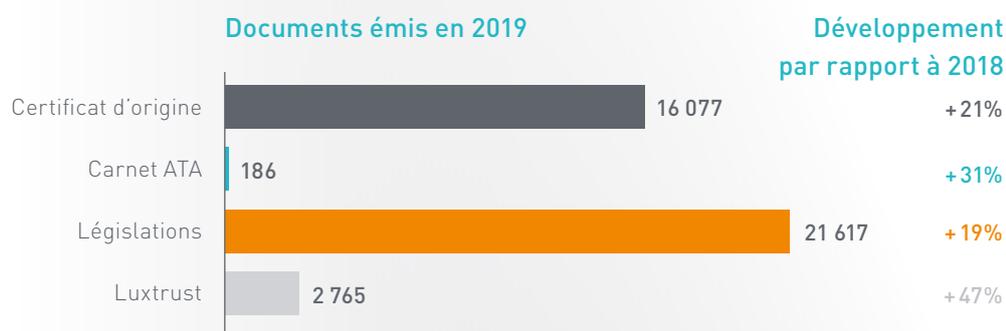
nyuko

FORMALITÉS – DOCUMENTS D'EXPORTATION

En tant que correspondant de premier ordre pour tout ce qui relève de l'exportation, de la traçabilité et de la sécurisation des échanges commerciaux, le service des documents d'exportation de la Chambre de Commerce :

- » 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.

En 2019, le service a émis 16.077 certificats d'origine, a procédé à 21.617 légalisations, a pris en charge 186 carnets A.T.A. en matière d'exportation temporaire et délivré 2.765 certificats numériques Luxtrust.



Les statistiques représentent une augmentation de 21 % pour les certificats d'origine, de 31 % pour les carnets ATA, de 19 % pour les légalisations et de 47 % pour les certificats Luxtrust par rapport à 2018.



HOUSE OF STARTUPS

Lors de la création de la House of Startups (HoST) en juin 2018 par la Chambre de Commerce, celle-ci entendait fédérer et catalyser le développement de l'écosystème startup au Luxembourg.

A peine plus d'un an après sa création, la HoST est devenue un véritable campus d'innovation et compte plus de 130 startups réparties au sein de trois hubs, tels que la Luxembourg House of Financial Technology (LHoFT), le Luxembourg-City Incubator (LCI) et le Hub@Luxembourg. Elle compte également la présence de l'initiative International Climate Finance Accelerator Luxembourg (ICFA).

PROMOTION DE L'ÉCOSYSTÈME STARTUP À L'INTERNATIONAL

La HoST représente la carte de visite de l'écosystème startup national et a aussi été l'hôte de plus d'une vingtaine de délégations internationales, dont notamment les visites de la Première Ministre serbe, Ana Brnabić et du Premier Ministre tchèque, Andrej Babiš.

9 SEPTEMBRE 2019

Visite de la Première ministre de la Serbie, Ana Brnabić, en présence de Premier ministre luxembourgeois, Xavier Bettel, du Président et du Directeur général de la Chambre de Commerce, Luc Frieden et Carlo Thelen.



LES INITIATIVES ET AUTRES ACTIVITÉS DE LA HOUSE OF STARTUPS

Un an après sa création, la House of Startups est devenue un lieu qui profite aux startups. Que ce soit pour des événements privés ou publics, la HoST est le théâtre de conférences, de hackathons, d'ateliers de formation, de sessions de team building, de brainstorms, etc.

Nombreuses sont les entreprises ou organisations externes qui sont venues s'inspirer de l'esprit startup et innovatif que l'on retrouve à la HoST afin d'y tenir des séances spéciales de travail. POST Luxembourg, ArcelorMittal, Jonk Entrepreneuren Luxembourg, PayPal, Clifford Chance et PwC ne sont que des exemples d'organisations qui ont su profiter de l'environnement de la House of Startups.

En plus d'être un campus d'innovation, la HoST a développé ses services en lien avec le LOIC et la Fundraising Boutique, mais elle a également établi de nouveaux projets, tels que le EU-TRIBE, le Luxembourg Acceleration Bootcamp (LAB) et d'autres événements startups.

La Fundraising Boutique accompagne les startups dans leurs levées de fonds en capitaux propres. Cela passe par une revue complète de l'entreprise, l'élaboration de leur documentation stratégique et financière, la mise en relation avec des investisseurs en capital-risque et le coaching des fondateurs en amont du road-show ou encore l'orchestration des prestataires autour de cette transaction. Deux workshops de formation en matière de levées de fonds ont été effectués auprès de startups de la LHoFT, ainsi que lors du LAB, contribuant pleinement à la mission fédératrice de la HoST.

En novembre 2019, le projet EU-TRIBE, le premier réseau d'innovateurs de la Grande Région, était lancé. Les vingt incubateurs membres du réseau ont ainsi marqué le lancement officiel de leur coopération transfrontalière, avec l'ambition de connecter les écosystèmes, et servir aux startups de voie rapide pour accéder aux marchés voisins. Grâce au support du Ministère de la Grande Région, le réseau va pouvoir intégrer de nouveaux membres et accélérer son activité en 2020, en organisant notamment des événements communs, des visites de startups et du partage d'opportunités.

Plus de 40 représentants de startups locales ou internationales ont participé à la première édition du Luxembourg Acceleration Bootcamp (LAB), le programme d'accélération destiné aux startups matures. Durant les deux journées du LAB, la veille puis le lendemain de l'ICT Spring, ont mis un focus particulier sur le financement, l'accélération de croissance et l'expansion européenne. Les participants ont pu aussi rencontrer l'écosystème startups luxembourgeois, grâce à des témoignages d'entrepreneurs locaux, mais également des rencontres avec les acteurs de l'écosystème (institutions, incubateurs, accélérateurs, structures de support, etc.).



LUXEMBOURG OPEN INNOVATION CLUB

Le Luxembourg Open Innovation Club (LOIC) a continué sur sa lancée et compte maintenant plus d'une trentaine de membres, comme Luxair, ArcelorMittal ou encore Banque de Luxembourg.

Il a relevé le pari ambitieux d'offrir aux entreprises établies le meilleur accès à l'Écosystème Innovation et de favoriser la création de projets innovants à travers le partage et la coopération dans un climat d'ouverture et de confiance. Les thématiques choisies par les membres en 2019 s'adressaient à la fois aux enjeux internes comme la mesure de l'innovation ou la création de *corporate venture capital*, ou aux enjeux externes comme l'utilisation de solutions centrées « expérience utilisateur » ou les technologies d'industrie 4.0.

LUXEMBOURG BUSINESS ANGEL NETWORK (LBAN)

Sous l'impulsion de la Chambre de Commerce, le réseau luxembourgeois des « Business Angels » est constitué sous forme d'une a.s..bl. L'année 2019 a été fortement marquée par la mise en place d'outils, de procédures et l'embauche d'une nouvelle directrice, Sonia Franck, pour gérer le réseau.

Le réseau se donne pour objectif de professionnaliser et de fédérer les investissements des Business Angels. Ses axes d'actions sont la formation des investisseurs privés, le partage de bonnes pratiques, le partage des opportunités d'investissement et la défense, la promotion des Business Angels comme soutien actif des startups à un moment crucial de leur croissance.

En 2019, LBAN a connu de nombreux faits marquants :

- » l'augmentation du nombre de « Business Angels » de 70 à 79 membres,
- » la mise en place d'un outil pour le partage des opportunités d'investissement (GUST)
- » l'actualisation des outils de communication et notamment au travers d'un nouveau site internet,
- » l'organisation de nombreuses rencontres
- » la mise en place de 11 collaborations internationales avec ESIL (deux), et Gobeyond (neuf) pour offrir une formation en matière d'investissements dans les startups,
- » la nomination de plusieurs nouveaux membres du conseil d'administration,
- » la création de comités travaillant sur les événements, l'écosystème de l'innovation, les processus, la gouvernance et l'administration, les membres et enfin la communication.



LUXEMBOURG CITY INCUBATOR

rapport
annuel

Installé au sein de la HoST, le Luxembourg-City Incubator (LCI) héberge et accompagne depuis avril 2018 les startups à fort potentiel de croissance sur six secteurs économiques définis comme prioritaires par la Chambre de Commerce et la Ville de Luxembourg : le commerce, la logistique, le tourisme, l'urbantech, l'environnement et la construction/le logement.

L'année 2019 a été marquée par un réel effort de prospection et d'accueil des nouvelles startups, afin d'atteindre les objectifs financiers liés au taux d'occupation et d'offrir des services de qualité. En décembre 2019, l'incubateur affiche un bilan au-delà des objectifs avec 46 startups hébergées pour 139 postes de travail occupés.

L'accompagnement des startups consiste en un bilan régulier de la performance de la startup (business plan, sales, pitch deck, marketing et RH). L'équipe du LCI conseille individuellement et met les startups en relation avec des clients potentiels, des décideurs et experts de son réseau, notamment au sein de la Chambre de Commerce. Un accompagnement ciblé et pointu a été mis en place pour préparer les startups à des concours et autres démarches, avec pour objectif de bénéficier d'aides étatiques ou de levées de fonds.

Le LCI était également présent dans la presse et les réseaux sociaux, sur les conférences, les foires, les événements sectoriels, les salons nationaux et internationaux pour soutenir les démarches des startups et générer de nouvelles candidatures de qualité.

En 2019, le LCI a reçu 220 prospects et candidats, organisé 10 comités de sélection et accompagné quotidiennement une cinquantaine de startups, réalisant près de 400 heures de coaching ou de conseil et 160 mises en relation.

Luxembourg-City
Incubator



PROMOTION DE L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE

Avec plus de 90.000 ressortissants, la Chambre de Commerce est de loin le premier acteur des entreprises et le porte-parole des TPE et PME.

Ainsi, la Direction Entrepreneurship est également chargée d'une mission générale de promotion d'entrepreneuriat, à un niveau plus stratégique. Il s'agit d'abord de déceler les besoins des ressortissants de la Chambre de Commerce d'après l'expérience terrain des entrepreneurs, et d'élaborer ensuite des propositions en vue d'améliorer l'environnement entrepreneurial des PME, afin d'accroître l'efficacité du soutien public qui leur est accordé.

Ainsi, la Direction Entrepreneurship est amenée à intervenir dans la procédure législative en émettant des avis sur divers projets de lois liés directement ou indirectement aux PME.

En 2019, 1 avis a été émis, repris ci-après :

Projet de loi n°6539 relatif à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite et modifiant

- (1) le livre III du Code de commerce,
- (2) la section 1^{re} du chapitre II du titre IX du livre II du Code pénal,
- (3) les articles L.125-1, L.127-3 à L.127-5 et L.512-11 du Code du Travail,
- (4) les articles 257 et 555 du Nouveau Code de Procédure Civile ;
- (5) la loi modifiée du 8 juin 1999 sur le budget, la comptabilité et la trésorerie de l'État,
- (6) la loi modifiée du 8 janvier 1962 concernant la lettre de gage et le billet à ordre ;
- (7) la loi du 7 juillet 1971 portant, en matière répressive et administrative, institution d'experts, de traducteurs et d'interprètes assermentés et complétant les dispositions légales relatives à l'assermentation des experts, traducteurs et interprètes ;
- (8) la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises,
- (9) la loi du 23 juillet 1991 ayant pour objet de réglementer les activités de sous-traitance,
- (10) la loi du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière,
- (11) la loi modifiée du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales, et
- (12) la loi générale des impôts (« Abgabenverordnung »), et abrogeant :
 - » la loi du 14 avril 1886 concernant le concordat préventif de la faillite,
 - » la loi du 15 mars 1892 sur la procédure en débet en matière de faillite et
 - » l'arrêté grand-ducal du 24 mai 1935 complétant la législation relative aux sursis de paiement, au concordat préventif de la faillite et à la faillite par l'institution du régime de la gestion contrôlée. - Amendements parlementaires.

La prévention des faillites et la « seconde chance » étant des sujets primordiaux pour la promotion de l'entrepreneuriat, la Direction Entrepreneurship, la Direction Économique et la Direction Juridique ont publié une série d'articles autour du sujet en 2019 à savoir :

- » « A first analysis of the draft directive of the European Parliament and of the Council regarding insolvency »
- » « Réformes des faillites »
- » « Prévention des faillites – les meilleures pratiques en Europe »
- » « Scheitern als Chance – Sprechen wir über das Thema Insolvenz ».

Les collaborateurs de la Direction Entrepreneurship travaillent également en liaison étroite avec le Gouvernement, les associations professionnelles, les fédérations et les groupes d'intérêt chargés au soutien des PME, en vue de la mise en place de mesures visant l'allègement des contraintes administratives, réglementaires et fiscales au niveau local.

De plus, ils participent activement à la promotion de l'esprit d'entreprendre au travers d'actions de sensibilisation récurrentes. L'objectif de ces interventions est de faire découvrir à l'ensemble des communautés éducative, associative et économique locales le monde de l'entrepreneuriat dans sa diversité (création d'entreprises, conception et gestion de projets, « profit » et « non profit ») et de toucher du doigt la notion d'esprit d'entreprendre.



Parmi les actions de réseautage réalisées en 2019, on peut citer¹ :

- » les interventions dans différentes commissions techniques (normes comptables, travailleurs indépendants – immigration, sous-commission PME artisanales et commerciales, évaluation des demandes en obtention d'un label écologique, etc.),
- » la représentation au sein de comités d'administration comme par exemple nyuko, LBAN, la FUSE ou la SNCI,
- » la participation et la prise de parole lors de nombreux événements nationaux comme la présence avec un stand lors de foires comme UniCareers, à la Foire de l'Etudiant, au Salon à l'Envers, l'ICT Spring, l'Arch Summit, le Global Venture Summit,
- » la participation et la prise de parole lors de nombreux événements internationaux, comme la rencontre avec l'Assemblée Générale de Transeo à Barcelone, l'événement annuel REEL à Aix-la-Chapelle, la SME Assembly et la Slush à Helsinki, le European Entrepreneurship Education Summit à Lille, le World Summit Award à Tunis, la VivaTech à Paris, le WebSummit à Lisbonne,
- » les ateliers de sensibilisation à l'entrepreneuriat lors de la Journée de l'Oriental de l'OLAI,
- » les «Partners' Days» au sein de la House of Entrepreneurship, tournant autour de l'actualité entrepreneuriale, destinés aux collaborateurs et partenaires de la House of Entrepreneurship,
- » les formations au sein de la House of Training et de nyuko sur la structuration d'un projet entrepreneurial et sur le Business Plan,
- » le «Lunch and learn» au sein de la House of Startups, des séances qui donnent l'opportunité aux startups d'échanger avec des experts d'un domaine et de faire du réseautage avec l'écosystème luxembourgeois,
- » [...]

Dans le cadre de la promotion de l'entrepreneuriat, la Direction Entrepreneurship a également eu une implication active dans des études locales ou internationales :

- » participation à différents sondages et interviews dans le cadre de l'étude «GEM» (General Entrepreneurship Monitor),
- » participation à la réalisation du «Doing Business 2018» réalisé par la Banque Mondiale,
- » participation à l'enquête "inclusive entrepreneurship" de la DG Grow («Research on available Support Services for would-be entrepreneurs and newly established businesses»),
- » participation à divers sondages européens sur l'entrepreneuriat et les mesures visant à le favoriser (accompagnement, financement...) transmis en interne ou via des partenaires comme par exemple, le «SBA Fact Sheet», l'étude de la DG GROW «Research on available Support Services for would-be entrepreneurs and newly established businesses», de la DG CONNECT «Monitoring progress in national initiatives on digitising industry country report».

1 Liste non-exhaustive

ENTREPRENEURS' DAYS

Les Entrepreneurs' Days, journées d'information et de sensibilisation gratuites, ont pour objectif principal de promouvoir l'entrepreneuriat : inciter tout entrepreneur (futur ou établi) à se lancer dans la création de son entreprise, lui fournir les outils nécessaires au développement de son projet et privilégier les échanges entre entrepreneurs et futurs entrepreneurs.

De nouveau cette année, plus de 1.000 personnes ont pris part à l'événement qui a offert quelques temps forts, dont la soirée «Fuckup Nights», au cours de laquelle des entrepreneurs ont témoigné dans un cadre convivial de leurs échecs et la conférence grand public avec Zev Siegl, l'un des co-fondateurs de Starbucks, sur le sujet «The company culture behind Starbucks' empire».

9 OCTOBRE 2019

Zev Siegl, l'un des co-fondateurs de Starbucks, présente le sujet «The company culture behind Starbucks' empire» lors des Entrepreneurs' Days.



INVESTOR CARE PLATFORM

Après la mise en place d'une nouvelle stratégie de promotion du Luxembourg et de prospection économique par le ministère de l'Économie, l'Investor Care Platform (ICP) a été créée afin de répondre au besoin d'une nouvelle structure reliant les entreprises «prospectées» avec les bons partenaires au Luxembourg.

Cette initiative commune du ministère de l'Économie, de la Chambre de Commerce et de Luxinnovation consiste en un service d'accueil et d'encadrement professionnel des investisseurs étrangers et a pour objectif de promouvoir le Luxembourg auprès de ceux-ci, ainsi que d'harmoniser les démarches d'implantation et/ou d'expatriation sur le sol luxembourgeois. Installée au sein de la House of Entrepreneurship, l'ICP s'inscrit dans la stratégie de «Nation Branding» et représente un «relais» du ministère de l'Économie.

Son objectif est d'accueillir les entreprises à fort potentiel pour le Luxembourg lors de leur visite au Luxembourg et de les mettre en relation avec les partenaires avec lesquels des synergies/ collaborations seraient opportunes.





RELATIONS ECOLE-ENTREPRISE

Dans un contexte où l'orientation et l'insertion professionnelle des jeunes constituent une priorité majeure au Grand-Duché, le renforcement du dialogue entre acteurs publics et privés joue un rôle essentiel au sein de la société luxembourgeoise.

Le programme Relations Ecole-Entreprise (REE) de la Chambre de Commerce a pour objectif principal de renforcer les liens entre l'entrepreneuriat, les entreprises et les écoles ainsi que de rendre le secteur privé encore plus attractif.

27 FÉVRIER 2019

Atelier Micro-Macro au Lycée
Aline Mayrisch.



La Chambre de Commerce poursuit ce programme par l'organisation de workshops traditionnels : « L'atelier deux en un » et « La Matinée création d'entreprise – pitch your business ». A cette occasion, des élèves de différents enseignements ont l'opportunité de rencontrer un entrepreneur dans un cadre extrascolaire pour un partage d'expériences.

Tous les ateliers de ce programme connaissent un grand succès. Tout au long de l'année académique 2018/19, la Chambre de Commerce a sensibilisé plus de 2.000 élèves.

Le programme a également suscité un grand intérêt auprès des enseignants à travers sa formation proposée avec IFEN « Teachers meet businesses ». Pendant l'année scolaire 2018/19, 90 enseignants ont découvert l'univers des startups avec trois visites d'établissements phares, à savoir le Technoport, le Lux Future Lab et la House of Startups.

CADASTRE DU COMMERCE ET PAKT PRO COMMERCE

Le « Cadastre du Commerce », issu du PAKT Pro Commerce, formera le support de toutes observations du marché, analyses et autres décisions en matière de développement au niveau local, régional et national.

En vue de la création de ce futur cadastre, la clc, en partenariat avec le ministère de l'Économie et la Chambre de Commerce, a coordonné les différentes étapes et a défini les données à intégrer à ce support. Le Cadastre du Commerce fournit des informations détaillées sur les magasins de détail, telles que leur gamme principale, adresse, surface commerciale, etc. En 2019 ont eu lieu, pour une première fois, deux relevés pour la commune de Dudelange, qui ont permis d'établir des analyses quant au développement à court terme du commerce au sein de la commune. Au total, cinq communes sont impliquées dans cette phase pilote, à savoir : Esch/Alzette, Remich, Dudelange, Bertrange et Diekirch.



AVIS ET AFFAIRES JURIDIQUES

DÉFENDRE
LES INTÉRÊTS
DES
RESSORTISSANTS



Cité judiciaire, Luxembourg

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.

2019



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 2019, la Chambre de Commerce a émis 178 avis sur des projets de loi ou de règlement grand-ducal, dont 120 ont été émis par le service Avis et Affaires Juridiques, certains en collaboration notamment avec les Affaires Economiques [marqués d'un * ci-après].

Parmi les avis rendus en 2019 sur les projets de lois ou de règlements les plus importants, il y a lieu de citer :

➤ **28.01.19 PL Congé légal et jour férié légal**

Projet de loi n°7399 portant modification 1. des articles L-232-2 et L.233-4 du Code du Travail ; 2. de l'article 28-1 de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat. [5229SBE]

➤ **12.02.19 Echange des renseignements sur demande en matière fiscale. - Amendements parlementaires**

Projet de loi n°7223 portant modification de la loi du 25 novembre 2014 prévoyant la procédure applicable à l'échange de renseignements sur demande en matière fiscale. - Amendements parlementaires. [4985terPMR]

➤ **26.02.19 Accessibilité des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs**

Projet de loi n°7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs et portant abrogation de la loi du 29 mars 2001 portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public. Projet de règlement grand-ducal relatif à l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public et des voies publiques portant exécution des articles 3, 4 et 6 de la loi du jj/mm/aa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs et portant abrogation du règlement grand-ducal modifié du 23 novembre 2001 portant exécution des articles 1 et 2 de la loi du 29 mars 2001 portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public. Projet de règlement grand-ducal relatif à l'accessibilité à tous des bâtiments d'habitation collectifs portant exécution de l'article 5 de la loi du jj/mm/aa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Projet de règlement grand-ducal relatif à l'organisation et au fonctionnement du Conseil consultatif de l'accessibilité portant exécution de l'article 11, paragraphe 2, de la loi du jj/mm/aa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. [5151SMI]

➤ **27.03.19 Brexit II - Secteur financier**

Projet de loi n°7426 relative à des mesures à prendre en relation avec le secteur financier en cas de retrait du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord de l'Union européenne et modifiant : 1. la loi modifiée du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif ; et 2. la loi modifiée du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés. [5270PMR]

➤ **02.05.19 Inspections et contrôles techniques des aéronefs - taxes et redevances**

Projet de règlement grand-ducal instituant la perception de taxes et de redevances relatives aux inspections et contrôles techniques dans le domaine de la navigabilité des aéronefs et des opérations aériennes, dite « Circulaire 14 ». [5249CCL]

➤ **10.05.19 PL relatif à l'Office DuCroire Luxembourg**

Projet de loi n°7408 relatif à l'Office du DuCroire Luxembourg. [5243MEM]



➤ **20.05.19 Promotion de l'engagement à long terme des actionnaires**

Projet de loi n°7402 portant transposition de la directive (UE) 2017/828 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant la directive 2007/36/CE en vue de promouvoir l'engagement à long terme des actionnaires. *(5232MEM)*

➤ **21.05.19 Lutte contre le financement du terrorisme**

Projet de loi n°7395 relative à la mise en œuvre de mesures restrictives en matière financière et abrogeant la loi du 27 octobre 2010 relative à la mise en œuvre de résolutions du Conseil de Sécurité des Nations Unies et d'actes adoptés par l'Union Européenne comportant des interdictions et mesures restrictives en matière financière à l'encontre de certaines personnes, entités et groupes dans le cadre de la lutte contre le financement du terrorisme. *(5226PMR)*

➤ **26.08.19 Pension - achat rétroactif de périodes***

Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 5 mai 1999 concernant l'assurance continuée, l'assurance complémentaire, l'assurance facultative, l'achat rétroactif de périodes d'assurance et la restitution de cotisations remboursées dans le régime général d'assurance pension. *(5305SMI/CCH)*

➤ **06.09.19 Bail à usage d'habitation - proposition de loi**

Proposition de loi n°7257 portant modification de la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil. *(5281SMI)*

➤ **16.09.19 Aide financière de l'Etat pour études supérieures**

Projet de loi n°7469 portant modification de la loi modifiée du 24 juillet 2014 concernant l'aide financière de l'Etat pour études supérieures. Projet de règlement grand-ducal portant modification du règlement grand-ducal modifié du 27 août 2014 concernant l'aide financière de l'Etat pour études supérieures. *(5318SBE)*

➤ **20.09.19 Régime des stages pour élèves et étudiants - Amendements gouvernementaux***

Projet de loi portant n°7265

1. introduction de stages pour élèves et étudiants ;
2. modification du Code du Travail. - Amendements gouvernementaux. *(5024terSBE/TRO)*

➤ **27.09.19 ATAD2**

Projet de loi n°7466 portant 1° modification de la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ; 2° modification de la loi modifiée du 16 octobre 1934 concernant l'impôt sur la fortune («Vermögensteuergesetz») ; 3° modification de la loi d'adaptation fiscale modifiée du 16 octobre 1934 («Steueranpassungsgesetz») ; 4° modification de la loi générale des impôts modifiée du 22 mai 1931 («Abgabenordnung») ; en vue de transposer la directive (UE) 2017/952 du Conseil du 29 mai 2017 modifiant la directive (UE) 2016/1164 en ce qui concerne les dispositifs hybrides faisant intervenir des pays tiers. *(5333PMR)*

➤ **07.10.19 Protection des consommateurs - coopération entre autorités nationales**

Projet de loi n°7456 portant mise en application du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004 et portant modification - du Code de la consommation, - de la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments, - de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques, - de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, - de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur et - de la loi du 23 décembre 2016 sur les ventes en soldes et sur trottoir et la publicité trompeuse et comparative. *(5293SMI)*

➤ **14.10.19 PL AMLD5**

Projet de loi n°7467 portant transposition de certaines dispositions de la directive (UE) 2018/843 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2018 modifiant la directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme ainsi que les directives 2009/138/CE et 2013/36/UE ; et portant modification de : a) la loi modifiée du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ; b) la loi modifiée du 9 décembre 1976 relative à l'organisation du notariat ; c) la loi modifiée du 4 décembre 1990 portant organisation du service des huissiers de justice ; d) la loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat ; e) la loi modifiée du 10 juin 1999 portant organisation de la profession d'expert-comptable ; f) la loi modifiée du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit. *(5335GKA)*

➤ **25.10.19 DAC6**

Projet de loi n°7465 relative aux dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration. (5334PMR)

➤ **25.10.19 Cotisations Chambre des Métiers***

Projet de loi n°7470 portant modification de la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce. Projet de règlement grand-ducal établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce et modifiant le règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception. (5309WMMR/TAN)

➤ **07.11.19 Sûreté de l'aviation civile et conditions d'accès à l'aéroport**

Projet de règlement grand-ducal relatif à la sûreté de l'aviation civile et aux conditions d'accès à l'aéroport de Luxembourg. (5314CCL)

➤ **08.11.19 Budget de l'Etat 2020 - Volet fiscal**

Projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2020 et modifiant: 1° la loi générale des impôts modifiée du 22 mai 1931 (Abgabenordnung); 2° la loi du 27 juillet 1938 portant création d'un fonds de réserve pour la crise 3° la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu; 4° la loi modifiée du 10 mars 1969 portant institution d'une inspection générale des finances; 5° la loi modifiée du 12 février 1979 concernant la taxe sur la valeur ajoutée; 6° la loi modifiée du 28 mars 1997 concernant l'exploitation des chemins de fer et 1) approuvant le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, signée à Luxembourg, le 17 avril 1946; 2) approuvant les statuts modifiés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL); 3) concernant les interventions financières et la surveillance de l'Etat à l'égard des CFL et 4) portant modification de la loi du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire; 7° la loi modifiée du 24 décembre 1996 portant introduction d'une bonification d'impôt sur le revenu en cas d'embauchage de chômeurs 8° la loi modifiée du 28 avril 1998 portant: a) harmonisation de l'enseignement musical dans le secteur communal; b) modification de l'article 5 de la loi du 24 mai 1989 sur le contrat de travail; c) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires; 9° la loi modifiée du 17 décembre 2010 fixant les droits d'accise et les taxes assimilés sur les produits énergétiques, l'électricité, les produits de tabacs manufacturés, l'alcool et les boissons alcooliques; 10° la loi modifiée du 29 avril 2014 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2014; 11° la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'Etat; 12° la loi du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile; 13° la loi du 10 août 2018 portant organisation de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA. (5363APMR)

Tous les avis émis en 2019 peuvent être consultés sur le site Internet de la Chambre de Commerce (www.cc.lu/services/avis-legislation).



Le service Avis et Affaires Juridiques coordonne également les prises de position 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.

Le service Avis et Affaires Juridiques a également coordonné la prise de position de la Chambre de Commerce dans le cadre de la consultation de la Commission européenne relative à la modernisation de la réglementation relative aux aides d'État.

En tant que membre d'Eurochambres, l'association européenne des chambres de commerce et d'industrie, 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. Cette tâche est remplie de manière encore plus proactive grâce à la présence du Bureau permanent de la Chambre de Commerce à Bruxelles, depuis juillet 2016.

Le Conseiller en Affaires Européennes (CAE) suit ainsi tous les groupes de travail permanents d'Eurochambres et veille à ce que les positions et les revendications luxembourgeoises y soient entendues. A titre d'exemple, il a participé aux réflexions d'Eurochambres au sujet de la future stratégie PME, des recommandations en matière d'économie circulaire, des revendications à l'attention de la Commission Van der Leyen et contribué aux consultations publiques en matière de politique fiscale et sociale de l'UE. Il a également contribué à la rédaction de la brochure de la Chambre de Commerce «For a Union that thrives», présentée aux eurodéputés luxembourgeois à l'occasion d'un déjeuner-débat.

Une mission essentielle du CAE est encore le contact et l'échange avec les institutions européennes et les représentants des différents ministères à la Représentation Permanente du Luxembourg auprès du Conseil de l'Union européenne. Dans ce contexte, il informe continuellement la Direction du Service Avis et Affaires juridique sur l'état d'avancement des dossiers européens en cours de procédure législative qui seraient susceptibles d'avoir un impact sur les entreprises et l'économie luxembourgeoises. La modernisation de la législation de l'UE sur les droits des consommateurs, la mobilité transfrontière des entreprises ou encore les projets de taxe européenne sur les services numériques ont ainsi été suivis avec une attention particulière en 2019.

Le Service Avis et Affaires Juridiques représente également les intérêts des employeurs au sein du Comité Economique et Social Européen (CESE). Dans ce cadre, figuraient notamment parmi les dossiers prioritaires: conférence conjointe du CES avec le Groupe Semestre européen du CESE, la modernisation de la fiscalité européenne, la directive 'conditions de travail' ou encore la dimension sociale de l'Europe pour l'après 2020.

En étroite collaboration avec l'Enterprise Europe Network-Luxembourg, le service Avis et Affaires Juridiques a poursuivi son action de sensibilisation des entreprises par rapport à la mise en conformité au règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel. Ainsi, la troisième édition des «Luxembourg data protection days» qui s'est tenue les 6 et 7 mai 2019 a connu un vif succès.

Le Service Avis et Affaires Juridiques a encore organisé d'autres actions de sensibilisation, que ce soit par exemple sur le registre des bénéficiaires économiques (mars 2019), sur le crédit d'impôt sur le salaire social minimum (juillet 2019) ou encore les sanctions financières (septembre 2019).

A noter que dans un souci de sensibilisation du plus grand nombre, des supports relatifs aux différentes actions de sensibilisation peuvent être téléchargés sur le site internet de la Chambre de Commerce à la suite des communiqués relatifs aux événements visés.

Sur le plan national toujours, la Chambre de Commerce, qui travaille en étroite collaboration avec les diverses instances, a organisé plus particulièrement en collaboration avec l'association luxembourgeoise pour l'étude du droit de la concurrence (ALEDC), la quatrième édition de la « Journée luxembourgeoise du droit de la concurrence ».





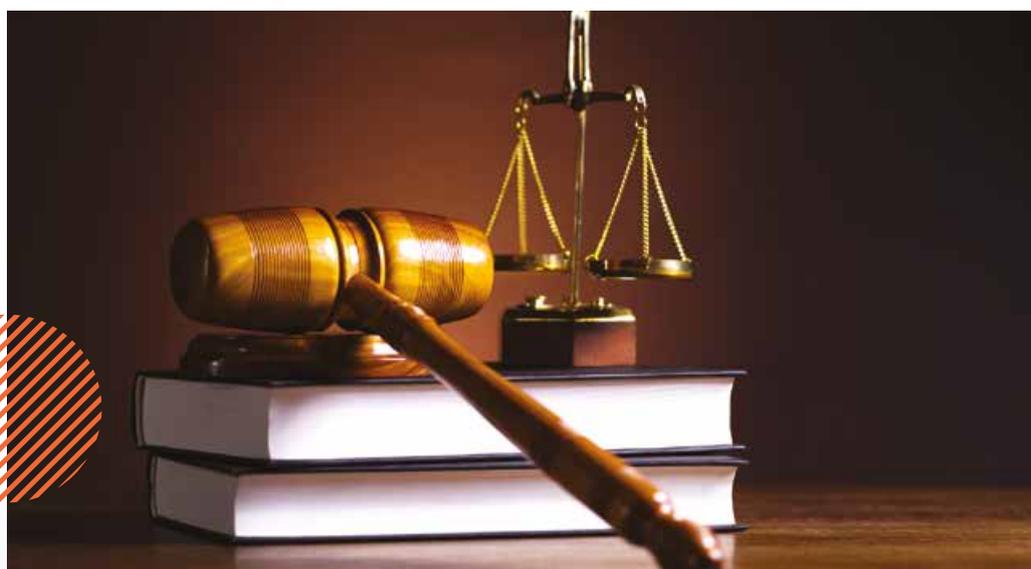
Le Service Avis et Affaires juridiques a en outre continué à s'impliquer activement dans la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges. Il a ainsi poursuivi ses activités de sensibilisation du public à la médiation en tant que voie de résolution alternative et au financement du Centre de Médiation Civile et Commerciale. Il a également été impliqué dans la promotion de l'arbitrage au Luxembourg par le biais notamment du Centre d'arbitrage de la Chambre de Commerce et sa participation au *think tank* dont les travaux en vue de la révision du cadre législatif relatif à l'arbitrage au Luxembourg ont abouti à la rédaction d'un document transmis au ministère de la Justice. Le Centre d'arbitrage s'est également engagé dans la promotion de la place d'arbitrage luxembourgeoise à l'international par l'intermédiaire de *l'Association Luxembourgeoise pour l'Arbitrage*. Il a ainsi notamment coorganisé avec cette dernière le premier «Luxembourg Arbitration Day» qui a rassemblé un large public de spécialistes internationaux en la matière. Parallèlement à ces actions de promotion et de sensibilisation, le Centre d'arbitrage a poursuivi son processus de modernisation en travaillant à la rédaction d'un nouveau règlement d'arbitrage. L'ensemble des changements opérés dans le cadre de cette révision vise à accroître l'efficacité du processus d'arbitrage et à répondre aux nouvelles attentes des parties en matière d'arbitrage commercial international. Ce nouveau règlement d'arbitrage est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Le Service Avis et Affaires juridiques a encore participé aux travaux de diverses organisations, commissions ou groupes de travail tels que le Conseil Economique et Social de la Grande Région ou la Commission «Arbitration and ADR» de la Chambre de Commerce Internationale.

Il a été à l'origine de nombreuses contributions publiées dans le magazine Merkur et sur le site internet de la Chambre de Commerce - sous la rubrique «actualités juridiques» - concernant directement ou indirectement les PME, parmi lesquelles il y a lieu de citer les publications relatives à l'arbitrage, à la protection du secret des affaires, au droit de la concurrence (restrictions territoriales de l'offre), au blanchiment, au registre des bénéficiaires économiques, aux sanctions financières, au droit fiscal, au droit du travail ou encore notamment à la propriété intellectuelle.

Les représentants du Service Avis et Affaires Juridiques ont également été amenés à soutenir et exposer les positions de la Chambre de Commerce dans de nombreux médias nationaux (radio, presse écrite) sur des thématiques diverses et variées telles que le droit du travail ou la promotion de l'arbitrage à Luxembourg.

Enfin, 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. Ils ont également participé en tant qu'assesseurs aux débats devant les différentes instances juridictionnelles en matière de droit du travail et de la sécurité sociale.



AFFAIRES ÉCONOMIQUES

DE MULTIPLES MISSIONS
AU SERVICE DES
ENTREPRISES
ET DE L'ÉCONOMIE



Les Affaires Économiques ont pour mission d'observer, d'analyser et de commenter l'environnement socio-économique dans lequel évoluent les entreprises nationales, de convertir les données, faits et tendances socio-économiques en informations, recommandations, propositions, avis et prises de position, ainsi que de promouvoir l'économie luxembourgeoise. Cette mission 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 et comme site d'implantation de premier choix devant diverses audiences ;*
- *le conseil, l'information et la documentation des entreprises et du grand public.*

2019

Les missions des Affaires Economiques sont mises en œuvre à travers la rédaction d'avis et de contributions de fond, la réalisation d'enquêtes, l'organisation de conférences et d'événements, l'animation d'un réseau de collaborations avec des partenaires tant nationaux qu'internationaux, la mise à disposition des entreprises et du public d'informations socio-économiques et de statistiques, la sensibilisation de publics tant avertis que non-avertis aux concepts économiques et la participation à une multitude de groupes de travail, de cercles de réflexion et de commissions.



AVIS

Dans le cadre de l'intervention de la Chambre de Commerce dans la procédure législative et réglementaire du Grand-Duché de Luxembourg, les Affaires Economiques élaborent des avis relatifs à des projets de loi ou de règlement grand-ducal, qui impactent, directement et/ou sensiblement, le fonctionnement et la compétitivité de l'économie luxembourgeoise ainsi que la vie des entreprises.

Ainsi, les Affaires Economiques ont émis, en 2019, 44 avis, dont certains en collaboration avec le service «Avis et Affaires Juridiques» de la Chambre de Commerce. Les thématiques abordées par ces avis sont variées et comprennent, entre autres, les finances publiques, la politique économique et sociale, la politique fiscale, la politique environnementale et énergétique, le logement, la simplification administrative, la recherche, ou encore l'aménagement du territoire.

En raison des élections législatives et de l'assermentation du nouveau gouvernement de coalition fin 2018, l'intervention des Affaires Economiques dans la procédure législative en 2019 s'est notamment caractérisée par l'élaboration d'un ensemble de prises de position dans le domaine des finances publiques. À travers la publication des avis relatifs aux deux projets de budget pour les exercices 2019 et 2020, mais aussi par l'élaboration des prises de position de la Chambre de Commerce par rapport aux deux projets de budget pluriannuel relatifs aux années 2018-2022 et 2019-2023 respectivement, les Affaires Economiques ont ainsi accompagné les deux procédures budgétaires qui ont eu lieu en 2019.

Parmi les autres principaux avis juridiques à connotation fortement économique émis en 2019, citons notamment les textes suivants :

- **Augmentation rétroactive du salaire social minimum.** Projet de loi n°7416 modifiant les articles L. 222-2 et L. 222-9 du code du travail.
- **Plans directeurs sectoriels primaires «Logement», «Paysages», «Transports» et «Zones d'activités économiques».** Projets de règlements grand-ducaux rendant obligatoires les plans directeurs sectoriels (PDS) «logement», «paysages», «transports» et «zones d'activités économiques».
- **Actualisation annuelle du schéma de pondération de l'indice des prix à la consommation 2020.** Avant-projet de règlement grand-ducal actualisant le règlement grand-ducal du 20 décembre 1999 concernant l'établissement de l'indice des prix à la consommation.
- **Cotisations Chambre des Métiers.** Projet de loi n°7470 portant modification de la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce. Projet de règlement grand-ducal établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce et modifiant le règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception.
- **Pension - achat rétroactif de périodes.** Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 5 mai 1999 concernant l'assurance continuée, l'assurance complémentaire, l'assurance facultative, l'achat rétroactif de périodes d'assurance et la restitution de cotisations remboursées dans le régime général d'assurance pension.
- **Projet de loi sur les forêts.** Projet de loi n°7255 sur les forêts.
- **Organisation du marché de produits pétroliers.** Projet de loi n°7439 modifiant la loi du 10 février 2015 relative à l'organisation du marché de produits pétroliers.
- **Aide financière pour des véhicules à zéro ou faibles émissions.** Projet de règlement grand-ducal - portant introduction d'une aide financière pour la promotion des véhicules routiers à zéro ou à faibles émissions de CO2 - modifiant l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques.

ENQUÊTES

rapport
annuel

Les Affaires Economiques apportent également leur soutien à diverses organisations et institutions internationales, et ce via la coordination des principales enquêtes comparatives sur la compétitivité au niveau mondial :

- » *World Competitiveness Yearbook (WCY)* de l'International Institute for Management Development (IMD) (mai 2019) : « **IMD World Competitiveness Yearbook 2019: Bien écouter les entrepreneurs, l'impératif de tout pays compétitif!** ».
- » *Global Competitiveness Report (GCR)* du Forum Economique Mondial (octobre 2019) : « **WEF Global Competitiveness Report 2019-2020: Les talents internationaux, atouts maîtres de la compétitivité luxembourgeoise** ».

Ces enquêtes aident les autorités politiques et les opérateurs économiques à appréhender et à se forger une idée éclairée de l'environnement général dans lequel évoluent les entreprises luxembourgeoises. La comparaison du Luxembourg avec d'autres économies européennes ou mondiales est susceptible d'alimenter la réflexion sur de possibles pistes d'amélioration ou de potentielles mesures visant à favoriser la compétitivité, la création d'entreprises, la prise de risque et l'esprit d'entreprise en général. Lesdites enquêtes sont par ailleurs cruciales eu égard à l'attractivité du Luxembourg dans le chef d'investisseurs internationaux et de créateurs d'entreprises.

Pour les Affaires Economiques, l'année a également été marquée par la publication des premières éditions du « **Baromètre de l'Economie** », à savoir la nouvelle enquête de conjoncture semestrielle lancée par la Chambre de Commerce en 2019. À travers une partie conjoncturelle récurrente destinée à mieux capter le climat des affaires perçu par les entreprises, le baromètre poursuit d'une part, l'objectif de servir de grille de lecture complémentaire de l'état de l'économie luxembourgeoise et d'autre part, chaque édition du baromètre consacre également une deuxième partie à un sujet thématique en particulier, l'objectif de ces questionnaires thématiques étant d'identifier et de quantifier les préoccupations des entreprises luxembourgeoises dans un domaine bien précis. Ainsi, pour les éditions de 2019, les thèmes du recrutement et de la digitalisation ont été retenus.

11 DÉCEMBRE 2019

La Chambre de Commerce a tenu sa traditionnelle conférence annuelle de conjoncture, enrichie du nouveau Baromètre de l'Economie qui prend le pouls des entreprises luxembourgeoises.

De g. à dr. : Carlo Thelen, CEO / Directeur général de la Chambre de Commerce, Christel Chatelain, Head of Economic Affairs et Marc Wagener, COO / Chief Economist de la Chambre de Commerce.





La Chambre de Commerce contribue également, par la voie des Affaires Economiques, à la conduite de l'enquête qualitative «Eurochambres» dont l'objectif de la 27^e édition menée en septembre 2019 était d'apprécier l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique en 2019 et de capter les prévisions des entreprises pour l'année 2020. Afin de ne pas sursolliciter ses ressortissants, l'étude Eurochambres a été couplée en 2019 à la deuxième édition du «Baromètre de l'Economie». Les résultats des deux enquêtes ont été présentés dans le cadre d'une conférence de presse dédiée aux perspectives économiques pour 2020, organisée en date du 11 décembre 2019, et intitulée : «Creux conjoncturel et déficits structurels : 2020 s'annonce difficile pour les entreprises».

Selon les résultats des deux enquêtes précitées, les entreprises luxembourgeoises enregistraient d'une part encore une activité dynamique en automne 2019, mais il ressortait également que le climat d'incertitude conjoncturel ambiant poussait les entrepreneurs à une certaine retenue pour ce qui est des perspectives d'avenir. Quant aux défis principaux identifiés par les entreprises, tant au niveau européen qu'à l'échelle du Grand-Duché, les deux enquêtes indiquent conjointement que les trois principales préoccupations des entreprises demeurent le manque de main-d'œuvre qualifiée, le coût du travail mais également la demande intérieure. Les résultats indiquent donc que le vent commence à tourner et ils ne font que confirmer qu'il est urgent de rétablir et de consolider la compétitivité-coût de l'économie luxembourgeoise, de maîtriser l'évolution des coûts salariaux, ainsi que de résoudre durablement le manque de main-d'œuvre, ce que la Chambre de Commerce préconise depuis de nombreuses années.

Enfin, les Affaires Economiques ont participé à l'enquête conjoncturelle trimestrielle menée par l'IFO-Institut, ainsi qu'à une série de consultations plus ponctuelles d'Eurochambres ayant porté sur des domaines variés (taxation digitale, économie circulaire, directive européenne relative à l'efficacité énergétique, etc.).



CONTRIBUTIONS DE FOND

Les Affaires Economiques ont continué à contribuer au développement d'une vision d'avenir de l'économie luxembourgeoise et du pays dans son ensemble en 2019, notamment en se penchant sur des sujets liés à l'environnement socio-économique global dans lequel évoluent les entreprises. Ces efforts d'analyses et de sensibilisation se sont notamment concrétisés à travers les publications suivantes :

- bulletin «Actualité & tendances» n°21, intitulé «**Pauvreté : de la juste mesure aux mesures appropriées**» (mars 2019)
- bulletin «Actualité & tendances» n°22, intitulé «**Le train de l'économie circulaire est en marche**» (juillet 2019)
- bulletin «Actualité & tendances» n°23, intitulé «**Actifs immatériels et propriété intellectuelle – Prospérer dans un monde immatériel**» (septembre 2019)
- brochure «**Recommendations for a union that thrives**» à destination des nouveaux parlementaires et commissaires européens (novembre 2019).

Ainsi, la Chambre de Commerce a participé activement aux débats publics nationaux et internationaux, avec comme objectif d'alimenter et d'enrichir les politiques publiques pour les années à venir. Ces publications ont permis de fournir une analyse dépassionnée de la cohésion sociale et de formuler des propositions pour lutter contre les exclusions sociales qui ont pu se développer en parallèle de la réussite globale du modèle socio-économique luxembourgeois, de sensibiliser les entreprises et le grand public aux deux concepts clés de la croissance qualitative que sont l'économie circulaire et les actifs de la propriété intellectuelle, mais aussi de formuler des recommandations par rapport aux réformes à engager dans le cadre du processus d'intégration européenne en vue d'une Europe plus forte et en mesure de défendre les intérêts de toutes ses parties prenantes.

En 2019, les Affaires Economiques se sont donc employées à proposer et à défendre un modèle de développement national pertinent et propice à l'essor des entreprises à l'échelle nationale, de la Grande Région ainsi qu'au niveau européen et international, via ces contributions, mais aussi par le biais de dossiers, de documents à visée informative, de communiqués de presse, de courriers officiels et de recommandations.



INFORMATIONS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET STATISTIQUES

Au cours de l'année 2019, les Affaires Economiques ont répondu à de nombreuses consultations et sollicitations, écrites ou orales.

Les informations et statistiques ainsi fournies portent notamment 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 de renseignements 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.

Via le Merkur, le magazine de la Chambre de Commerce, les Affaires Economiques informent et sensibilisent les ressortissants sur les actualités économiques et sur l'évolution conjoncturelle et structurelle.



SENSIBILISATION AUX CONCEPTS ÉCONOMIQUES

Les Affaires Economiques de la Chambre de Commerce ont collaboré étroitement avec PwC, le ministère de l'Économie, ainsi qu'avec la FEDIL, pour l'organisation de la 19^e édition de la « Journée de l'Économie » en février 2019, sur le thème : « Protectionism, nationalism, global trade tensions on the rise ».

1 JUILLET 2019

(de g. à d.) Luc Frieden, président de la Chambre de Commerce du Luxembourg ; Sabine Bätzing-Lichtenthäler, ministre des affaires sociales, du travail, de la santé et de la démographie de Rhénanie-Palatinat ; Anke Rehlinger, vice-ministre-présidente de la Sarre ; François Bausch, ministre de la mobilité et des travaux publics du Luxembourg et S.E. Dr. Heinrich Kreft, ambassadeur de la République fédérale d'Allemagne au Luxembourg lors de la 18^e Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz.



Les Affaires Economiques ont également organisé, conjointement avec l'Ambassade d'Allemagne au Luxembourg, la 18^e *Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftskonferenz* au cours du mois de juillet sur le thème «*Mobilität neu denken – Prioritäten für eine deutsch-luxemburgische Verkehrsinfrastruktur*», avec pour orateurs principaux François Bausch, ministre de la mobilité et des travaux publics du Luxembourg, Anke Rehlinger, vice-ministre-présidente de la Sarre et Sabine Bätzing-Lichtenthäler, ministre du travail, des affaires sociales, de la santé et de la démographie de la Rhénanie-Palatinat.



Afin de favoriser la visibilité des bulletins économiques «Actualité & Tendances» n°21 et n°22 publiés en 2019, les Affaires Economiques ont également veillé à soumettre leurs publications à l'exercice du débat. À cette fin, deux conférences en ligne avec ces ouvrages ont été organisées. La première a porté sur l'exclusion sociale (débat intitulé : «*Quels remèdes contre la pauvreté ?*») et la deuxième, sur l'économie circulaire (débat intitulé : «*Le train de l'économie circulaire est en marche*»). Nancy Thomas, directrice de IMS Luxembourg et Corinne Cahen, ministre de la famille, de l'intégration et de la Grande-Région figuraient notamment parmi les orateurs invités.

Les interventions des Affaires Economiques dans le cadre de la Relation Ecole-Entreprise se sont poursuivies en 2019 dans différents lycées classiques et techniques du pays. L'objectif poursuivi par ces interventions est double : il s'agit non seulement de sensibiliser les élèves aux concepts économiques de base et au fonctionnement général de l'économie, mais également d'illustrer, à travers des exemples concrets et des discussions, des concepts théoriques introduits dans le cadre des programmes scolaires.

En 2019, les collaborateurs des Affaires Economiques ont également poursuivi leurs interventions dans le cadre des cours à l'intention des délégués du personnel organisés par l'Ecole supérieure du Travail, en animant un module de formation intitulé «*Traits caractéristiques de l'économie luxembourgeoise*».

Les collaborateurs des Affaires Economiques interviennent par ailleurs, régulièrement, devant des publics avertis ou non, pour présenter et commenter les nombreuses facettes de l'économie luxembourgeoise : présentations devant des étudiants entrevues avec des organisations européennes ou internationales (Commission européenne, FMI, agences de notation, etc.), allocutions au cours de conférences, participations au sein de panels et de tables rondes, interviews pour la presse nationale et étrangère, mots de bienvenue, présentations dispensées à des délégations étrangères, etc.





PARTICIPATION AUX **GROUPES DE TRAVAIL** ET COMMISSIONS

rapport
annuel

La prospective et l'évaluation ont été des thèmes récurrents dans les activités des Affaires Economiques en 2019, et ce à travers notamment les travaux au sein de la SOLEP (Société luxembourgeoise de l'évaluation et de la prospective).



Le service 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 suit également de près les travaux d'Ecotrel et de Valorlux (deux organismes agréés dans le domaine de la responsabilité élargie des producteurs de certains types de déchets).

En 2019, les Affaires Economiques ont également pris part aux groupes de travail « Pondération de l'indice des prix à la consommation », « Avis annuel et semestre européen », « Transport, mobilité et logistique », « Le modèle économique, social et sociétal luxembourgeois dans les mutations technologiques », « Travail frontalier : historique, présent et prévisions » et « Volatilité et fiabilité des données macroéconomiques » du Conseil économique et social (CES), à la Task Force « Fiscalité » de l'UEL, aux travaux du Conseil supérieur de la statistique et aux réunions du Conseil supérieur de l'Aménagement du Territoire (CSAT). En outre, les Affaires Economiques participent activement à divers groupes de travail du Comité économique et social de la Grande Région (CESGR).

Les Affaires Economiques représentent la Chambre de Commerce au sein du Conseil d'administration de la « Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftsinitiative » (DLWI), du Fonds du Logement et de l'Association Internationale pour la Protection de la Propriété Intellectuelle (AIPPI), et du Conseil de Gérance de l'ANEC, l'Agence pour la normalisation et l'économie de la connaissance, ainsi qu'au sein du Conseil national des finances publiques (CNFP). La participation des Affaires Economiques à de nombreux groupes de travail permet la défense active des intérêts des ressortissants.





BLOG DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

A travers l'outil de communication que constitue son blog, le CEO / Directeur Général 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, les différents secteurs économiques, les finances publiques ou encore le commerce extérieur, les thèmes économiques sont nombreux et hétérogènes. Les lecteurs peuvent trouver sur 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 et médias.

The screenshot shows the top section of the blog website. At the top left, there is a header with the text 'L'ECONOMIE LUXEMBOURGEOISE : ACTUALITES, TENDANCES ET ANALYSES PAR CARLO THELEN, DIRECTEUR GENERAL DE LA CHAMBRE DE COMMERCE'. To the right of this text is a portrait of Carlo Thelen, the CEO. Below the header is a navigation menu with links for 'Home', 'La Chambre de Commerce', 'Documents de référence', 'Biographie', and 'Liens utiles', along with a search bar. The main content area features a post titled 'Free trade and sustainable development: An inherent contradiction or a compelling combination?' with a speech bubble icon. The post is dated 'March 21, 2019' and written by 'Carlo'. The text of the post begins with 'As one of the most open economies in the world, the question of free trade is of tremendous importance for Luxembourg. Free trade is not only about a sound economic situation, but also the well-being of citizens, especially the less well-off, and the environment. Is free trade inherently bad for these three pillars of sustainable development, or are sustainable development and free trade actually two sides of the same coin?'. To the right of the post is an 'ARCHIVES' section with a list of dates and the number of posts for each: March 2019 (3), February 2019 (2), January 2019 (1), November 2018 (3), October 2018 (1), September 2018 (1), July 2018 (1), May 2018 (2), April 2018 (1), March 2018 (1), February 2018 (1), and January 2018 (1). Social media sharing icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube are also visible.



FONDATION **IDEA** A.S.B.L.

rapport
annuel

Créée en mai 2014 à l'initiative de la Chambre de Commerce, la Fondation IDEA a.s.b.l. est un laboratoire d'idées autonome, pluridisciplinaire, qui a pour mission de mener des réflexions en faveur du développement durable et de l'intérêt économique général du Luxembourg.

Constituée sous forme d'association sans but lucratif, IDEA souhaite contribuer à l'amélioration de la qualité du débat socio-économique dans le pays, d'une part, en l'alimentant par des analyses socio-économiques et, d'autre part, en proposant des pistes novatrices pour relever les grands défis d'avenir.

IDEA TEAM

De g. à dr. : Thomas Valici, Muriel Bouchet - Directeur, Sarah Mellouet, Michel-Edouard Ruben - Senior Economist et Vincent Hein.



idea
Fondation

BILAN QUANTITATIF DE L'ANNÉE 2019 : GARDE LE CAP

Visitorat – “Merci public.”

- 74.237 visiteurs uniques sur le site internet (58.199 visiteurs en 2018; +27%)
- 629 abonnés à la newsletter (521 en 2018; +21%)

Evénements – “Debate must go on.”

1 débat d'IDEA – événement modéré par un collaborateur d'IDEA au cours duquel des personnalités du Luxembourg sont invitées à débattre d'un sujet sur lequel elles ont des compétences, des connaissances ou encore des positions (re)connues.

- « **Mobilités de demain au Luxembourg : en route ?** », le 04 décembre 2019 entre Julien Honnart, fondateur et CEO de la plateforme de covoiturage domicile-travail Klaxit qui a racheté la filiale covoiturage de la SNCF en charge de Copilote et Gerry Wagner, directeur général d'Arval Luxembourg, société de location de véhicules d'entreprise appartenant au groupe BNP Paribas. Animé par Sarah Mellouet et Vincent Hein.

1 Matinale d'IDEA – événement durant lequel un membre de l'équipe met en avant les principales analyses et recommandations contenues dans une publication et invite un expert de la thématique à réagir et compléter la présentation d'IDEA.

- « **Pensions : la situation est-elle si désespérée ?** », le 18 avril 2019, avec une présentation de Muriel Bouchet, puis des interventions de Jean Olinger, Inspecteur des Finances jusqu'en décembre 2018 et membre du Conseil National des Finances publiques, puis de Robert Urbé, Chargé d'études « veille socio-politique » et Rédacteur du Sozialmanach de Caritas Luxembourg.



1 Euromatinale d'IDEA – événement durant lequel un membre de l'équipe met en avant les principales analyses et recommandations contenues dans une publication autour d'une problématique résolument « européenne » et invite une personnalité travaillant dans les Institutions européennes ou sur des sujets qui portent sur ou associent l'Union Européenne à réagir et compléter la présentation d'IDEA.

- **« Intégration européenne : quels bénéfices économiques ?** Le cas du Luxembourg et des nouveaux Etats membres. », le 27 avril 2019, avec une présentation de Muriel Bouchet et Vincent Hein et un éclairage de Robert Kuenzel, Chef d'équipe auprès de la Direction générale des Affaires économiques et financières de la Commission européenne.

Des conférences et des ateliers – événements au cours desquels les collaborateurs d'IDEA, en tant que co-organisateur, participants ou modérateurs, ont alimenté les discussions sur des sujets divers. Il y en a plus de 25 en 2019.

- **Conférence Libre échange vs. développement durable**, organisée par le Parlement européen et Fairtrade, le 17 janvier 2019
- **Conférence Quo Vadis Grande Région #4 « Guerre des talents »**, organisé par l'IGR – EEN – KPMG – SOLEP – IDEA, le 12 février 2019
- **Café débat du LISER « Diversité en entreprises »**, le 19 février 2019
- **Entrepreneur days** organisés par la House of entrepreneurship
 - session « télétravail » le 12 février 2019
 - session « échec » le 27 mai 2019
- **Session IDEA lors de la Journée de l'Economie : « Peut-on protéger sans protectionnisme ? »**, le 28 février 2019.
Après une introduction aux allures de « conférence gesticulée » de Sarah Mellouet et Vincent Hein, un panel animé par Michel-Edouard Ruben et composé de Jézabel Couppey-Soubeyran (CEPII, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne), Sarah Guillou (OFCE) et Pauline Bourgeon (LISER et Université du Luxembourg) a permis de répondre à la question en évoquant notamment les aspects financiers, sociaux et politiques.
- **Audition Stratégie de la recherche** par le FNR
- Plateau télé surendettement lors de **l'IMS Sustainability Forum**, le 25 avril 2019
- **Atelier « Evidence matters »** par le FNR le 07 juin 2019
- **Table ronde « Guerre des talents dans la Grande Région »** (d'ICT Spring 2019), le 22 mai 2019
- **Regards croisés sur les perspectives économiques en Belgique et au Luxembourg** par le Business Club Belgique Luxembourg, le 19 juin 2019
- Présentation de l'Idée Du Mois n°23 au **Bridge Forum**
- **« 1 million d'habitants + 400.000 frontaliers en 2060 ! Pensons le vivre ensemble ! »** par l'ASTI le 02 juillet 2019
- **« Finance durable »** lors du lancement du magazine 4*3 d'Infogreen le 09 juillet 2019
- **Rencontre avec Robert Scharfe et Julie Becker** pour le LuxXTech Index le 29 juillet 2019
- **« Démographie à la luxembourgeoise »** lors de la conférence de rentrée de l'OAI le 17 septembre 2019
- **10*6 « Mobilité »** de Paperjam (Vincent Hein élu « meilleur orateur ») le 18 septembre 2019
- **Rencontre avec le Vice-Ministre de République Tchèque** le 15 octobre 2019
- **Midis du Logement** de Cohabit'Age le 23 octobre 2019
- **Audition coopération transfrontalière** par le ministère de l'Économie le 30 octobre 2019
- **Audition par le rapporteur budget** le 07 novembre 2019
- Colloque Aubange par le Cercle Européen Pierre Werner le 22 novembre 2019
- Événement **« Being Black in Luxembourg »** de l'ASTI
- **« Demain tous entrepreneurs »** de Nyuko le 20 novembre 2019
- **Audition par le sénateur de la Meurthe et Moselle** sur la coopération transfrontalière le 09 novembre 2019
- **Événement « Guerre des talents dans la Grande Région »** par la CCI de Metz le 04 décembre 2019

Publications – *“Encore des mots toujours des mots...”*

2 idées du mois - lecture critique et analytique des grands défis socio-économiques du pays, tout en avançant des idées et pistes de réflexion pour y répondre.

- **IDM n°23:** « Les bénéfices économiques de l'intégration européenne au Luxembourg. Ode à la joie ? » par Muriel Bouchet et Vincent Hein, mai 2019.
- **IDM n°24:** « Responsabilité Sociale des Entreprises : recommandations, action ! » par Sarah Mellouet, septembre 2019.

2 documents de travail - lecture critique et analytique des grands défis socio-économiques du pays par un ou plusieurs membres de l'équipe.

- **Document de travail n°12:** "Vivre âgé, viv(r)e le viager !" par Thomas Valici, juin 2019.
- **Document de travail n°13:** "Le codéveloppement dans l'aire métropolitaine transfrontalière du Luxembourg. Vers un modèle plus soutenable ?" par Vincent Hein, novembre 2019.

5 décryptages - analyse documentée et concise d'un sujet potentiellement technique et/ou d'actualité.

- **Décryptage n°1:** « Logement au Luxembourg : le pire serait-il à venir ? » par Michel-Edouard Ruben, juin 2019.
- **Décryptage n°2:** « Secteur financier, quel impact sur l'emploi ? » par Muriel Bouchet, juillet 2019.
- **Décryptage n°3:** « Cow-boy versus Shaolin » par Michel-Edouard Ruben, août 2019.
- **Décryptage n°4:** « Taux d'intérêt négatifs : contradictions et répercussions » par Thomas Valici, septembre 2019.
- **Décryptage n°5:** « Mobilité durable : convertir 73.000 salariés « autosolistes » avant 2025 ? » par Vincent Hein, octobre 2019.

4 Tableaux de bord - publication phare qui propose une appréciation régulière de la situation économique nationale et internationale, graphiques et tableaux à l'appui.

23 blogs - contributions régulières et succinctes qui apportent un éclairage personnel autour d'un sujet d'actualité.

3 billets invités - contributions à travers lesquelles IDEA ouvre sa tribune au-delà de ses collaborateurs, à des d'invités qui ont à cœur de partager leur position ou leur expertise sur des sujets socio-économiques.

1 Avis Annuel sur la situation et les perspectives socio-économiques du Luxembourg intitulé en 2019 "Des tas d'urgences", avec les résultats du premier consensus économique d'IDEA, dont l'objectif est de recueillir le sentiment d'un panel de décideurs économiques, politiques et de socio-professionnels du pays sur les enjeux économiques et d'avenir pour le Luxembourg et l'Europe. Avec cette publication, IDEA entend apporter une voix fraîche au débat sur l'orientation future du Grand-Duché de Luxembourg, offrant également une analyse originale de la situation conjoncturelle nationale et internationale.

2 Podcasts d'IDEA. Sarah Mellouet a reçu Viviane Reding, députée de l'opposition et ancienne députée et Commissaire européennes, et Michel-Edouard Ruben s'est entretenu avec Serge Allegrezza, directeur du Statec.

L'ensemble des activités d'IDEA en 2019 est compilé dans un **rapport d'activité** téléchargeable sur le site Internet ou disponible sur demande en version papier.

L'année 2019 a également été l'occasion pour IDEA de tirer un bilan de ses 5 années d'existence et de revoir sa stratégie afin de se projeter dans les 5 années à venir.

Couverture presse – « *Il faut que la presse paraisse, surtout pas qu'elle paresse !* » *Claude Frisoni.*

Avec **138** articles, reprises de contributions ou interviews, IDEA a confirmé sa visibilité et assis sa crédibilité dans le champ médiatique. Elle entretient, en outre, des relations privilégiées, mais non exclusives, à travers des collaborations récurrentes, avec de nombreux médias au Luxembourg.

Réseaux sociaux – « *Move fast...* »

Facebook, Twitter et LinkedIn sont des **canaux privilégiés** de diffusion de ses supports et de promotion de ses événements. Ils permettent, en outre, de revitaliser des contributions plus anciennes et d'interagir avec des journalistes, des décideurs politiques, économiques ou des leaders d'opinion.

768 likes sur Facebook fin 2019 (contre 663 likes fin 2018, soit +16 %)

1127 followers sur Twitter fin 2019 (contre 1026 followers fin 2018, soit +10 %)

1291 connections LinkedIn fin 2019 (contre 798 connections fin 2018, soit +62 %)



FORMATION

PROMOUVOIR
LA FORMATION
ET ADAPTER L'OFFRE
DE FORMATION
AUX BESOINS DU MARCHÉ



La Chambre de Commerce intervient sur toute la chaîne de valeur de la formation professionnelle initiale et continue dans le but d'accompagner les entreprises dans le développement des compétences nécessaires à leur activité actuelle et future et de permettre à chacun de s'engager dans une démarche d'apprentissage selon la vision du « lifelong learning ».

2019

Pour ce faire, la Chambre de Commerce 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).

LA HOUSE OF TRAINING

Née en 2015 de l'initiative commune de la Chambre de Commerce et de l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), la House of Training a pour vocation principale de proposer une offre de formation professionnelle continue apte à répondre aux besoins de l'économie luxembourgeoise.

Cette offre couvre la quasi totalité des secteurs d'activité présents au Luxembourg et vise à renforcer, de manière structurée et ciblée, les connaissances et compétences des dirigeants d'entreprise et de leurs collaborateurs.

L'INSTITUT SUPÉRIEUR DE L'ÉCONOMIE (ISEC)

Créé en 2015 par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers et accréditée en 2016 en tant qu'institut de l'enseignement supérieur par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, l'ISEC offre, aux entreprises du Luxembourg et de la Grande-Région, des programmes diplômants ciblant des professionnels en activité ou en réorientation.



LA FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

La formation professionnelle initiale est gérée au sein d'une équipe spécialisée de la Chambre de Commerce.

Au Luxembourg, la formation professionnelle initiale, plus connue sous le terme d'apprentissage, est une formation qui se déroule principalement en mode « dual » (ou « en alternance », donc au lycée et en entreprise), favorisant ainsi le rapprochement du monde scolaire et du monde de l'économie. La Chambre de Commerce intervient à différents niveaux dans l'organisation et la gestion de l'apprentissage dans les professions des secteurs relevant de sa compétence et se porte garant de la qualité du parcours d'apprentissage.

AUTRES ACTIVITÉS EN RELATION AVEC LA FORMATION

Pour œuvrer en faveur d'un système d'enseignement performant, la Chambre de Commerce assure, à travers son service formation et au-delà des activités de formation, une présence et de multiples interventions auprès des organismes et administrations établissant le cadre législatif et réglementaire.

En 2019, la Chambre de Commerce a également rédigé 21 avis pour contribuer à l'amélioration du cadre légal et réglementaire de la formation.

A l'horizon 2025, la Chambre de Commerce s'est engagée pour la formation à :

- » promouvoir l'apprentissage,
- » identifier les besoins en formation professionnelle continue,
- » faire évoluer l'offre de formation continue suivant les besoins détectés,
- » étendre les partenariats,
- » rendre la formation professionnelle continue plus accessible.

L'ensemble des activités menées au cours de l'année 2019 par la Chambre de Commerce, voire par ses entités de formation, ont contribué à la réalisation de la Stratégie 2025.

PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE

La Chambre de Commerce privilégie l'approche de la formation en alternance qui permet d'intégrer de manière adéquate les collaborateurs dans l'entreprise.

Les chiffres clés pour 2019 :

- » 3.000 visites en entreprise dans le cadre de l'encadrement des apprentis/entreprises formatrices,
- » 577 diplômes délivrés et un taux de réussite de 86 %,
- » Plus de 2.000 contrats d'apprentissage gérés au 31 décembre 2019,
- » Plus de 1.000 nouveaux contrats d'apprentissage à la rentrée scolaire 2019/2020
- » Plus de 4.000 participants au TalentCheck depuis sa création en 2016,
- » Plus de 5.000 tuteurs inscrits à la Formation pour tuteurs en entreprise depuis le lancement de la formation en 2010,
- » Encadrement de quelque 4.000 élèves dans le cadre de la formation de technicien,
- » Campagnes de promotion de l'apprentissage : WinWin, Dearmsjobs, HelloFuture.

2 FÉVRIER 2020

Avec 577 lauréats honorés au cours d'une cérémonie à la Philharmonie, la promotion 2019 affiche un taux de réussite de 86,44% au projet intégré des formations DAP et CCP.





AGIR POUR UN SYSTÈME D'ENSEIGNEMENT DE QUALITÉ

La Chambre de Commerce s'engage pour la qualité de l'enseignement professionnel et contribue ainsi activement au développement de la compétitivité des entreprises.

Elle contribue à l'élaboration des programmes pour l'enseignement secondaire général, s'implique activement dans l'organisation de l'apprentissage, notamment en identifiant de nouvelles formations et en élaborant des programmes appropriés, assure la surveillance générale et la définition des modalités de fonctionnement des formations.

Toute amélioration de l'image de la formation professionnelle passe par des critères de qualité comme :

- » une meilleure comparabilité des diplômes d'une même profession au niveau national,
- » une meilleure reconnaissance 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 professions choisies, entre autres, par le biais de formations du type "Culture du service" et "Connaissances de base des produits".

L'ADAPTATION DU CADRE DE LA RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La Chambre de Commerce accompagne la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle depuis ses prémices.

La réforme aspire au rapprochement du monde scolaire et du monde économique à travers une approche pédagogique par compétences, fondée sur une organisation modulaire. Il s'agit de donner les bons outils aux jeunes pour résoudre des situations professionnelles complexes.

Dans le cadre du programme gouvernemental, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse souhaite se donner les moyens afin de moderniser les programmes des différentes formations en vue de mieux les adapter aux défis de la société et du marché de travail de demain.

Ainsi, la loi du 12 juillet 2019 portant modification 1^o du Code du travail ; 2^o de la loi modifiée du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail ; 3^o de la loi modifiée du 19 décembre 2008 portant réforme de la formation professionnelle a introduit notamment les changements majeurs suivants :

➤ **Durée du contrat d'apprentissage**

Le contrat d'apprentissage est prorogé d'une année en cas de non-réussite de l'apprenti. Cette première prorogation est automatique et ne nécessite aucune démarche administrative.

Si l'élève ne réussit pas son projet intégré final (PIF), même après une année supplémentaire, le contrat peut être prorogé une deuxième fois. Cette seconde prorogation nécessite l'accord de toutes les parties au contrat.

➤ **Réintroduction de l'évaluation chiffrée**

Chaque module est évalué par une note sur 60 points. Le module est réussi si l'élève a obtenu au moins 30 points. Chaque compétence reçoit un indice de pondération de 6, 12, 18 ou 24 points. La somme des points attribués à toutes les compétences d'un module donne la note finale du module.

➤ **Mise en vigueur**

La loi du 12 juillet 2019 est entrée en vigueur le 16 juillet 2019 pour tous les élèves admis en classe de 4^e et de 2^e des formations de technicien (DT) et pour les élèves admis en 1^e et 2^e année des formations DAP et CCP. La loi précitée s'appliquera à toutes les classes des formations DT, DAP et CCP à partir de la rentrée scolaire 2020/2021.

LA PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE (WINWIN.LU) ET LE « TALENTCHECK »

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

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



DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES FORMATIONS

Le développement de nouvelles formations et de spécialisations dans l'intérêt de l'économie luxembourgeoise est une des préoccupations majeures de la Chambre de Commerce. Ainsi, les formations suivantes sont en phase de développement :

- » DT Automatisation et Robotique
- » DT Infotronique
- » DT E-Commerce
- » DT E-Control
- » DT Energies renouvelables
- » DT Smart Energy
- » DT Smart Materials
- » DT Agence de voyages

Le Lycée Privé Emile Metz (LPEM) et le Lycée Technique de Bonnevoie (LTB) proposent également des formations en langue anglaise dans le domaine de l'informatique, de l'électronique, de la mécanique et de l'administration. Ces formations sont offertes à partir de la classe de 4^e pour répondre à la demande d'une population de plus en plus hétérogène qui se caractérise par une proportion de nationalités étrangères élevée et un pourcentage d'élèves de plus en plus important dont la langue maternelle diffère de la langue luxembourgeoise. L'offre scolaire anglophone sera encore élargie dans les années à venir.



IDENTIFICATION DES BESOINS EN FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

rapport
annuel

Une offre de formation professionnelle continue de qualité ne saurait se construire sans la consultation et l'implication active de toutes les parties prenantes, en l'occurrence, les entreprises, fédérations, associations professionnelles, clients, apprenants, formateurs-experts, partenaires académiques, etc.

Tout au long de l'année 2019, la House of Training a ainsi procédé à des échanges réguliers avec ses partenaires afin de développer, pour les différents secteurs d'activité, une offre de formation professionnelle continue selon une démarche structurée.

63 profils professionnels ont ainsi été définis en 2019 au sein des 20 domaines de formation proposés par la House of Training. Leur objectif est de guider les entreprises et les particuliers dans la sélection des formations utiles ou nécessaires afin d'acquérir les compétences qui permettront d'exécuter les tâches liées à ces profils. Pour chacun de ces profils, des blocs de compétences-clés ont été retenus et des formations adéquates permettant d'acquérir ces compétences dans une logique de progression dans le temps et en qualification ont été identifiées. Les formations non concernées par un profil professionnel ont été regroupées par "thématiques", c'est-à-dire par familles de sujets pertinents pour un domaine d'activité donné.

Cette démarche, qui sera étendue en 2020 à d'autres domaines de formation, permet une meilleure orientation et une cartographie clarifiée des formations par profil professionnel, structuré en blocs de compétences avec la possibilité d'identifier les connaissances et compétences déjà acquises et de faciliter l'élaboration des plans de formation professionnel au sein de l'entreprise et au niveau de l'apprenant.

L'offre de formation développée par la Chambre de Commerce couvre également la population des demandeurs d'emploi. En effet, la Chambre de Commerce contribue activement à l'intégration / réintégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail. Pour ce faire, une alliance politique et stratégique s'est instaurée depuis plusieurs années entre la Chambre de Commerce et l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) et est enrichie par l'expertise opérationnelle de la House of Training. Cette collaboration entre ces trois acteurs clés s'est traduite par la mise en place de différents programmes de type «Fit4Job», toujours construits dans l'intérêt des demandeurs d'emploi et avec pour objectif ultime de développer leur employabilité.

En 2019, la Chambre de Commerce était bénéficiaire de 4 projets, cofinancés par le Fonds Social Européen (FSE) et le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire (MTEESS), à savoir :

- » Fit4JobStart : destiné aux jeunes entre 18 et 30 ans, ce programme de formation a pour objectif de les aider à définir un projet professionnel pertinent, en ligne avec leur profil et leurs aspirations.
- » Fit4DigitalFuture : ce programme de formation s'adresse, lui aussi, aux jeunes entre 18 et 30 ans et a pour but de les initier aux compétences digitales recherchées sur le marché de l'emploi
- » Skill You Up : vise à accompagner les demandeurs d'emploi touchés par un plan social ou un licenciement, quel que soit leur secteur d'activité. Ce programme créé sur-mesure a pour objectifs de permettre aux participants de faire le point sur leur carrière, les compétences acquises, tant techniques que comportementales, et de définir un projet concret de réinsertion professionnelle.
- » Fit4Entrepreneurship (Fit4E 2019-2020) : cible les demandeurs d'emploi souhaitant s'engager dans la voie entrepreneuriale (création ou reprise d'entreprise).

Toujours dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique en faveur de l'emploi et de l'employabilité, la Chambre de Commerce est à l'initiative du projet dit «Contingent» conclu depuis fin 2014 avec l'ADEM. Dans ce contexte, elle a financé en 2019 des formations dispensées à des demandeurs d'emploi via la House of Training, à hauteur de 100.000 euros.

En outre, la Chambre de Commerce et la House of Training participent à un projet au sein de la Grande-Région, financé par les fonds du FEDER. Destiné aux demandeurs d'emploi, ce projet vise à les informer et les former aux métiers des Ouvriers Spécialisés de la Grande-Région afin d'augmenter leur employabilité transfrontalière. Il s'agit de les aider à développer les compétences transversales essentielles à l'exercice des métiers émergents de l'industrie 4.0. D'autres partenaires clés comme l'AFPA pour le versant lorrain, Technifutur pour le versant wallon, sont également impliqués dans ce projet, ainsi que l'ADEM au niveau luxembourgeois.

FAIRE ÉVOLUER L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE POUR L'ADAPTER AUX BESOINS DES ENTREPRISES EN AUGMENTANT SON IMPACT

CHIFFRES-CLÉS 2019

au 31.12.2019



24.375
inscriptions individuelles

= 51.676 jours-hommes de formation

88,15% proviennent des employeurs
11,85% proviennent des particuliers

= 28.766 j/h formations catalogue

= 22.910 j/h formations sur mesure

+ **800** formateurs /
experts



+ **50** partenaires



+ **850** formations

dont 266 nouvelles formations 2020

FR 70%, EN 22%, DE 7%, LU 1%



45 collaborateurs

Les inscriptions individuelles passent de 23.078 en 2018 à 24.375 en 2019, ce qui correspond à une progression de 5,62%. En termes de *jours-hommes de formation*, l'évolution est encore plus importante et souligne l'investissement des entreprises et de leurs collaborateurs dans la formation, les chiffres passant de 44.060 en 2018 à 51.676 en 2019, soit une augmentation de 17,29%.

2 JUILLET 2019

La Chambre de Commerce a organisé son assemblée plénière au Lycée Technique de Bonnevoie et invité la presse pour présenter le bilan de sa politique en matière de formation et dévoiler quelques nouveautés. De g. à dr. : Luc Henzig, Directeur Formation de la Chambre de Commerce; Valérie Massin, Vice-présidente de la Chambre de Commerce, Présidente de la Commission Formation; Luc Frieden, Président de la Chambre de Commerce et Carlo Thelen, CEO / Directeur Général de la Chambre de Commerce.





Les formations dispensées se répartissent selon les axes suivants :

- » **Formations catalogue :** elles correspondent à des formations dont le contenu est défini et peut être consulté dans le catalogue ainsi que sur le site Internet. Ces formations sont proposées en inter-entreprises (ouvertes au grand public). Avec 28.766 jours-hommes de formation en 2019, ces formations représentent le plus gros volume de formations dispensées et peuvent également être organisées en intra-entreprise (à la demande d'un client). Ces formations couvrent des cours modulaires tout comme des programmes certifiants.
- » **Formations sur mesure :** développées pour répondre à des besoins spécifiques à la demande de clients, la House of Training organise des formations au sein même des entreprises. Avec un nombre croissant d'entreprises collaborant avec la House of Training, ce type de formation représente actuellement 27,98% du volume des activités de la House of Training.
- » **Formations en ligne (e-learning) :** dans le contexte de son partenariat avec FUN-MOOC (France université numérique), l'un des acteurs francophones majeurs en matière d'e-learning, la House of Training propose un nombre croissant de formations en "blended learning". Cette forme d'apprentissage permet de mettre à niveau les connaissances des apprenants avant la formation présentielle, d'enrichir des contenus au cours de la formation ou encore de substituer en partie les formations présentielles afin de laisser davantage de place aux échanges et à la mise en pratique. A titre indicatif, 13 formations, totalisant 567 inscriptions en 2019, sont ainsi actuellement accessibles de manière ouverte au grand public (en "stand-alone") dans le cadre de l'offre de formations proposées au secteur financier.

Ces formations sont proposées via la plateforme e-learning LOOC (Luxembourg Open Online Courses) mise en place par la House of Training et à la disposition de tout acteur institutionnel ou entreprise. Cette solution offre la possibilité d'héberger en marque blanche toute formation en e-learning.

ÉTENDRE LES PARTENARIATS DANS LE CADRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La création d'une offre de formation de qualité passe également par la création de synergies avec des partenaires nationaux et internationaux de renommée.

Pour ce qui est de la House of Training, citons, à titre d'exemple, le partenariat noué par la House of Training avec l'Ecole d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg (ETHL). Ce partenariat a permis de développer, en étroite collaboration avec les experts du terrain, une offre de formation ciblée, axée sur les besoins réels du secteur HoReCa et de ses métiers-clés.

Les formations développées et proposées conjointement avec l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-Conseil (OAI) sont un autre exemple d'un partenariat fructueux avec une association représentative d'un secteur d'activité. En 2019, un certain nombre de profils-types et de spécialisations propres au domaine "Architecture, Ingénierie et Urbanisme" ont nouvellement été mis en place afin de mieux orienter toute personne à la recherche d'une formation continue pertinente dans ce domaine.

Au niveau de la formation diplômante, une stratégie de partenariats, lancée dès 2018, a continué à être développée en 2019. Que ce soit directement ou via son organisation de formation professionnelle diplômante, l'ISEC, la Chambre de Commerce a signé une série de conventions de collaboration avec des partenaires académiques de renommée internationale. Fin 2019, les institutions ou organismes de formation suivants : ESCP Business School, ESLSCA Business School Paris, Université de Lorraine, FOM (*Fachhochschule für Oekonomie und Management*), le CNAM, HEC Liège, ICN Business School Nancy... font partie de la sphère des partenaires. Les partenariats sont convenus en respectant trois critères clés, à savoir la sélectivité via l'identification de partenariats d'excellence, la pertinence pour que les programmes soient adaptés aux exigences locales et la facilité logistique pour suivre les cours au Luxembourg tout en continuant à travailler.

La Chambre de Commerce gère ainsi un campus multi-universitaire à Luxembourg, dans son centre de formation.

L'objectif est double :

- » en développant ses partenariats académiques avec des acteurs de renom, la Chambre de Commerce accompagne les entreprises, leurs dirigeants et leurs collaborateurs ainsi que les particuliers dans l'acquisition et le développement de leurs compétences ;
- » par l'organisation de séminaires de courte durée à Luxembourg, la Chambre de Commerce ambitionne d'attirer les talents au Grand-Duché de Luxembourg. Ces séminaires permettent de faire connaître à des professionnels étrangers en formation, le pays, les possibilités offertes en matière de marché de l'emploi, de manière à leur donner envie de venir travailler au Luxembourg. La Chambre de Commerce a ainsi accueilli les participants de l'Executive Mastère Spécialisé® en Gestion Internationale de Patrimoine de l'ESCP Business School, lors d'un séminaire d'une semaine à Luxembourg. Au-delà des cours suivis dans notre centre de formation, les étudiants ont eu la possibilité de rencontrer des entreprises et institutions financières implantées localement. La formule ayant séduit, le séminaire d'une semaine se transformera pour les prochaines sessions en un semestre de cours à Luxembourg, permettant de positionner encore davantage le pays sur ce domaine d'activités et de poursuivre plus intensément l'objectif d'attraction des talents.

Cette stratégie de partenariats s'est également traduite par le lancement d'une nouvelle promotion, à l'automne 2019, du Master MIAGE Informatique et Innovation avec l'Université de Lorraine. D'autres programmes diplômants ont été finalisés en 2019, tels que le Master Management de Projet avec l'Université de Lorraine.

Il s'ajoute à l'offre déjà existante, à savoir :

- » L'Executive Master Manager Dirigeant de l'ESCP Business School
- » le MBA 2 in Finance and Financial Instruments de l'ESLSCA Business School Paris
- » L'Executive Mastère Spécialisé® Gestion Internationale de Patrimoine de l'ESCP Business School
- » Le Master Management de l'Innovation – Management de la Qualité de l'Université de Lorraine
- » Le Bachelor of Arts in Business Administration de la FOM
- » Le Master in Business Administration (MBA) de la FOM

Des groupes de travail ont été initiés en 2019 afin de développer un Bachelor en Logistique et un Bachelor Manager de Chantier. Il est prévu que ces programmes voient le jour courant 2020.

Pour faire connaître ces programmes, la Chambre de Commerce a pris l'initiative de donner la parole aux experts enseignants de ses partenaires, dans le cadre d'un nouveau cycle de conférences « Les Masterclass de la Chambre de Commerce », portant sur les grandes thématiques du moment.

6 FÉVRIER 2019

Première édition des "Masterclass de la Chambre de Commerce" avec Philippe Gabilliet, au sein du Centre de Formation.



En 2019, trois évènements à succès ont eu lieu :

- » « L'Entreprise de soi – les stratégies mentales de la réussite » par Philippe Gabilliet de l'ESCP Business School
- » « Blockchain : le Luxembourg est-il au rendez-vous ? » par Moundir Akasbi de l'ESLSCA Business School Paris
- » « Luxembourg-Paris : les nouvelles frontières de la gestion internationale de patrimoine » par Jean-Philippe Mabru et Fahmi Ben Abdelkader de l'ESCP Business School

La Chambre de Commerce a également continué en 2019 sa collaboration avec l'Université du Luxembourg dans le cadre du « Master in Entrepreneurship & Innovation ». Au-delà de sa contribution financière, la Chambre de Commerce a organisé pour les étudiants, avec le support de la House of Entrepreneurship, différentes activités entrepreneuriales, ainsi que le traditionnel « Welcome Day » à l'occasion de la rentrée académique.

RENDRE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE PLUS ACCESSIBLE

Dans l'objectif de rendre la formation professionnelle continue plus accessible, à la fois pour la population active et les demandeurs d'emploi, la Chambre de Commerce est engagée dans une politique de partenariats solides et innovants.

Comme indiqué précédemment, cette politique de partenariats porte ses fruits en 2019 avec la mise en place de nouveaux programmes diplômants et de programmes de formation sur-mesure destinés à faciliter l'accès des demandeurs d'emploi au marché du travail.

Pour atteindre cet objectif d'accessibilité à l'information sur la formation professionnelle continue, les services offerts par les entités de formation professionnelle continue de la Chambre de Commerce évoluent également.

En 2019, la House of Training a revu la présentation de son offre de formation et complété ses outils informatiques mis à disposition des entreprises et des apprenants individuels afin de gérer leurs itinéraires de formation professionnelle continue.

Le site internet constitue ainsi la porte d'entrée commune aux entreprises et apprenants. Il présente plus de 900 formations et permet de faire une sélection par domaine, par profil professionnel ou par thématique, en fournissant tous les détails sur les formations proposées (programme, public cible, calendriers, prix, etc.).

Afin de simplifier les démarches de gestion des formations proposées en entreprise et faciliter le travail des équipes ressources humaines, la House of Training a développé le "Corporate Vocational Training Portal" qui peut être mis à disposition des entreprises, à leur demande. Cet outil reprend une sélection de formations pertinentes à l'entreprise, facilite l'élaboration de plans de développement professionnel pour des profils professionnels identifiés en entreprise et simplifie la gestion administrative des inscriptions aux formations pour le personnel et les équipes ressources humaines de l'entreprise.

Pour tout particulier ou entreprise, des espaces dédiés pour gérer les formations ont été mis en place. L'« Espace Entreprise » donne accès à de nombreuses fonctionnalités (dont la gestion des inscriptions, des apprenants, l'évaluation des formations, la gestion budgétaire et documents de co-financements) destinées à la gestion du plan de formation des collaborateurs. L'« Espace Apprenant » permet à ce dernier de sélectionner ses formations, de consulter le calendrier de formations, d'accéder aux supports de cours, de télécharger ses certificats, etc.



AFFAIRES INTERNATIONALES

PROMOUVOIR
LE DÉVELOPPEMENT
DES ENTREPRISES
LUXEMBOURGEOISES
À L'ÉTRANGER



Le service des Affaires Internationales a pour mission principale de promouvoir les activités d'internationalisation des entreprises et de les soutenir activement dans leur entrée ou leur développement sur les marchés étrangers. Ce soutien s'exprime à travers des activités telles que :

- *missions économiques,*
- *foires commerciales internationales (avec des pavillons nationaux ou des visites accompagnées),*
- *événements internationaux de matchmaking (événements de rendez-vous b2b de l'ÉEN-Luxembourg, b2fair®...),*
- *conférences, séminaires, tables rondes et ateliers,*
- *journées d'opportunités d'affaires (rencontres individuelles avec des attachés commerciaux basés à l'étranger et qui viennent au Luxembourg une fois par an),*
- *rencontres individuelles d'entreprise à entreprise (B2B) organisées à l'avance,*
- *activités organisées par le réseau Enterprise Europe Network-Luxembourg (ÉEN),*
- *activités organisées par les Business Clubs en Belgique, en France et en Allemagne.*

2019

A travers ses multiples activités de support aux entreprises prestées par le service des Affaires Internationales, la Chambre de Commerce affirme ainsi son rôle de « leader » et bras opérationnel dans la promotion commerciale à l'international dans le contexte de la nouvelle stratégie de promotion économique.

Outre la Chambre de Commerce, les acteurs de la promotion au Luxembourg, à savoir le ministère de l'Économie, le ministère des Affaires Étrangères et Européennes, le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, le ministère d'Etat - Département des Médias et de la Communication, le ministère des Finances, la Chambre des Métiers, Luxinnovation et la FEDIL sont fédérés par le Trade and Investment Board (TIB) lancé en 2016. En effet, la bonne coordination entre toutes les institutions et organisations vise à aider les entreprises luxembourgeoises à se développer sur les marchés internationaux et à devenir des leaders dans leur domaine.

En outre, le réseau commercial et diplomatique luxembourgeois, les représentants commerciaux belges (Agence wallonne à l'Exportation et aux Investissements étrangers – AWEX, Flanders Investment & Trade – FIT, Brussels Invest & Export - hub.brussels) 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 continue à collaborer étroitement avec Luxembourg for Finance, un partenariat public-privé entre le gouvernement luxembourgeois et la Fédération luxembourgeoise de l'industrie financière (PROFIL), dont la Chambre de Commerce est également membre.



CERTIFICATION ISO 9001

Engagée depuis 2006 dans la mise en place d'un système de gestion de la qualité, la Chambre de Commerce et le service des Affaires Internationales poursuivent l'extension du périmètre de leur démarche qualité au cours de l'exercice 2019.



RAPPORT DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2019

*L'année 2019 a été caractérisée par l'organisation de **9 missions économiques**, dont deux missions officielles, par l'accueil de **19 délégations étrangères**, **37 séminaires-pays** et conférences en rapport avec les différents marchés géographiques visés et les matières communautaires, **12 stands collectifs**, **14 visites accompagnées**, 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 (**46**) et **6 bourses de contacts internationales b2fair®**, le tout dans l'intérêt de l'internationalisation des entreprises luxembourgeoises.*

LES MISSIONS ÉCONOMIQUES

rapport
annuel

MISSIONS ÉCONOMIQUES EN RÉGIE PROPRE

Les missions en régie propre sont organisées à l'initiative de la Chambre de Commerce en collaboration avec son réseau mondial de partenaires.

Les pays ciblés par ces missions sont déterminés par la Chambre de Commerce. En adoptant une approche proactive et géographique, la Chambre de Commerce cherche ainsi à identifier des pays et marchés représentant un grand intérêt et potentiel économique pour les entreprises luxembourgeoises.

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

En 2019, près de **178** représentants (personnes physiques) de **107** entreprises ont participé aux **missions économiques organisées en régie propre** par les Affaires Internationales de la Chambre de Commerce.

MISSIONS EN RÉGIE PROPRE	LIEU	DATES	PARTICIPANTS
Mission économique en République du Rwanda et en République du Kenya	Rwanda : Kigali Kenya : Nairobi	09 - 14 juin 2019	14 entreprises 25 participants
Mission économique à Taiwan (Luxembourg Taiwan Joint-Business Council)	Taiwan : Taipei	18 - 19 juillet 2019	13 entreprises 23 participants
Mission économique en Russie	Russie : Moscou, Saint Petersburg	21 - 25 octobre 2019	20 entreprises 35 participants
Mission économique en Chine avec la participation au CIIE	Chine : Zhengzhou, Shanghai, Nanjing	03 - 08 novembre 2019	33 entreprises 60 participants
Mission économique en Biélorussie, organisée en collaboration avec L'AWEX	Biélorussie : Minsk	04 - 07 novembre 2019	4 entreprises 5 participants
Mission économique de follow-up au Maroc	Maroc : Fès, Casablanca	03 - 06 décembre 2019	12 entreprises 17 participants
Mission économique en Italie du Nord et Slovénie (*)	Italie : Trieste Slovénie : Ljubljana	08 - 12 décembre 2019	11 entreprises 13 participants

[*] Pour plus de détails – cf. rubrique « Enterprise Europe Network – Luxembourg »

MISSION ÉCONOMIQUE EN RUSSIE

21 - 25 OCTOBRE 2019

Visite accompagnée au Skolkovo Open Innovations Forum, la principale plateforme russe pour la technologie, les entrepreneurs et les entreprises.



MISSION ÉCONOMIQUE

EN CHINE

03 - 08 NOVEMBRE 2019

Visite du stand de Cargolux au CIE - China International Import Expo.



MISSIONS OFFICIELLES

En 2019, 184 représentants (personnes physiques) de 85 entreprises ont participé aux missions officielles organisées en coopération étroite avec les autorités gouvernementales.

MISSIONS OFFICIELLES	LIEU	DATES	PARTICIPANTS
Mission officielle en Corée du Sud	Corée du Sud : Séoul	15 - 18 juillet 2019	35 entreprises 74 participants
Mission officielle au Maroc	Maroc : Rabat, Casablanca ; Tanger	23 - 26 septembre 2019	50 entreprises 110 participants

VISITE OFFICIELLE

EN CORÉE DU SUD

15 - 18 JUILLET 2019

de g. à d. : Carlo Thelen, CEO / Directeur général de la Chambre de Commerce; Étienne Schneider, Vice-Premier Ministre, Ministre de l'Économie et Jundong Kim, Vice-Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Corée (KCCI).



MISSION OFFICIELLE

AU MAROC

23 - 26 SEPTEMBRE 2019

Forum économique à Casablanca et signature du MoU entre l'Agence du Développement Digital du Maroc (ADD) et la Chambre de Commerce.



ACCUEIL DE DÉLÉGATIONS ÉTRANGÈRES

La Chambre de Commerce a accueilli 19 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 étaient issues des pays suivants : Allemagne, Bangladesh, Belgique, Brésil, Chine, Corée du Sud, États-Unis, France, Italie, Japon, Pays-Bas, Russie, Serbie, Tunisie, Taiwan.

Lors de l'accueil de ces délégations, les Affaires Internationales ont donné un aperçu de l'économie luxembourgeoise et ont informé les participants 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.

VISITE D'ÉTAT

DE LA BELGIQUE

15 - 17 OCTOBRE 2019

Meet & Greet avec des représentants de « Success Stories » belgo-luxembourgeoises.





Dans le cadre de la visite d'Etat du Roi et de la Reine des Belges au Luxembourg du 15 au 17 octobre 2019, la Chambre de Commerce a contribué activement à la mise en place de divers événements durant ces trois jours, à savoir un événement de networking de haut niveau, la présentation de 5 projets issus d'une collaboration belgo-luxembourgeoise fructueuse, un séminaire sur le thème des technologies financières et un autre sur le thème de l'économie circulaire dans le domaine de la construction.

Le Business Club Belgium-Luxembourg (BCBL), en étroite collaboration avec la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB), a organisé un événement de networking avec la participation du Vice-Premier ministre, ministre de l'Economie Etienne Schneider. Ce cocktail Business-2-Government a été une occasion prestigieuse de célébrer les relations étroites entre les communautés d'affaires belges et luxembourgeoises.

Pour leur dernière journée de visite, S.M. le Roi des Belges, S.A.R. le Grand-Duc ont été reçu à la Chambre de Commerce pour un Meet & Greet avec des représentants de «Success Stories» belgo-luxembourgeoises. Au cours de cet événement, les souverains se sont vu présenter 5 duos d'entreprises belges et luxembourgeoises qui ont collaboré avec succès dans des projets conjoints.

S'est suivi un séminaire intitulé «Technology for the Financial Sector: Belgian-Luxembourg Perspectives & Findings» au cours duquel la problématique de l'attraction et la rétention des talents dans le secteur TIC a été abordée. Les expertises du Luxembourg et de la Belgique dans en matière de Blockchain, Reg Tech, intelligence artificielle et cybersécurité ont également été illustrées. 6 start-ups FinTech belges et luxembourgeoises ont pitché leur innovation devant 150 participants issus des deux pays.

La journée s'est poursuivie au Centre nature et forêt Biodiversum Camille Gira à Remerschen, où LL.MM. le Roi et la Reine des Belges ainsi que S.A.R. le Grand-Duc ont participé au séminaire intitulé: «De l'économie linéaire à l'économie circulaire: l'avenir de la construction». L'objectif de l'événement était de présenter l'expertise belge et luxembourgeoise dans le domaine de l'économie circulaire, notamment dans le secteur de la construction. Au total, près de 150 participants ont répondu présents parmi lesquels 25 ont également exposé leurs produits et services novateurs.

**VISITE D'UNE
DÉLÉGATION
OFFICIELLE
DE LA SERBIE**

9 SEPTEMBRE 2019

S.E. Ana Brnabić, Premier ministre de la Serbie, s'adresse à la House of Startups lors de son discours d'ouverture.





SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES

rapport
annuel

Au cours de l'année 2019, 37 conférences et séminaires pays ont été organisés par le service des Affaires Internationales, y compris l'Enterprise Europe Network – Luxembourg de la Chambre de Commerce.

Marchés visés : Allemagne, Alliance Pacifique (Chili, Colombie, Mexique, Pérou), Australie, Autriche, Belgique, Benelux, Biélorussie, Canada, Chine, États-Unis, France, Grande – Région, Hongrie, Italie, Japon, Kenya, Luxembourg, Slovaquie, Suisse, Royaume-Uni, Pays-Bas.

Thématiques abordées : Internationalisation, entrepreneuriat, financement (Business Partnership Facility), logistique, sécurité et défense, cybersécurité, ICT, accord de libre - échange Japon - Union européenne, innovation, accord de libre - échange Australie - Union européenne, infrastructures et consultance, talent attraction, marchés publics, e-mobilité, protection des données, Brexit, financement européen, exportation.

STANDS COLLECTIFS

STANDS COLLECTIFS À L'ÉTRANGER

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 10 stands collectifs régionaux et nationaux à l'étranger, en régie propre ou en collaboration avec le ministère de l'Économie, à l'occasion notamment des salons professionnels suivants :

SALON	DATES	LIEU	PARTICIPANTS
Forum International de la Cybersécurité (FIC)	22 - 23 janvier 2019	France : Lille	11 entreprises 11 participants
Arab Health	27 janvier - 1 février 2019	UAE : Dubai	8 co-exposants
Fruit Logistica	6 - 8 février 2019	Allemagne : Berlin	5 co-exposants
MIPI(M)	12 - 15 mars 2019	France : Cannes	18 co-exposants
Hannover Messe (*)	1 - 5 avril 2019	Allemagne : Hanovre	5 co-exposants
Vivatechnology	16 - 18 mai 2019	France : Paris	8 co-exposants
Transport Logistic	4 - 7 juin 2019	Allemagne : Munich	17 co-exposants
Asian Infrastructure Investment Bank (AIIB) annual meeting	12 - 13 juillet 2019	Luxembourg : ECCL	8 co-exposants
EXPO REAL	7 - 9 octobre 2019	Allemagne : Munich	11 co-exposants
Salon à l'Envers (*)	17 octobre 2019	France : Thionville	11 co-exposants
Smart City Expo World Congress 2019 (*)	19 - 21 novembre 2019	Espagne : Barcelone	11 co-exposants

[*] Pour plus de détails – cf. rubrique « Services européens & Grande Région »

Par ailleurs, la Chambre de Commerce participe également au cofinancement d'autres stands collectifs, sans directement être en charge de leur mise en place, comme par exemple, le forum international de la Cybersécurité (FIC) qui s'est déroulé à Lille du 22 au 23 janvier 2019.

Quelque **102** entreprises luxembourgeoises ont ainsi participé en tant qu'exposant aux différents stands collectifs organisés par la Chambre de Commerce.

VIVATECHNOLOGY,

FRANCE

16 - 18 MAI 2019

Avec un pavillon national de 40 m² qui a hébergé 8 startups, le Luxembourg a su attirer de nombreux entrepreneurs intéressés par l'écosystème d'innovation du pays lors du salon VivaTechnology qui s'est tenu à Paris.



STANDS COLLECTIFS AU LUXEMBOURG

SALON	DATES	LIEU	PARTICIPANTS
Springbreak	14 - 17 mars 2019	Luxexpo the Box, Luxembourg	8 co-exposants
Fête de l'Europe (*)	09 mai 2019	Luxembourg Ville, Luxembourg	n/a
ICT Spring (**)	21 - 22 mai 2019	European Convention Center, Luxembourg	n/a

(*) Pour plus de détails – cf. rubrique « Enterprise Europe Network – Luxembourg »

(**) Plusieurs délégations étrangères ont également été accueillies dans le cadre du salon ICT Spring du 21 au 22 mai 2019. Pour plus de détails – cf. rubrique « Le concept b2fair® – Business to Fairs »



A PROPOS DU **SPRINGBREAK**

La Chambre de Commerce a mis en place un stand à l'occasion de la troisième édition du Springbreak (anciennement la Foire de Printemps) qui s'est déroulée du 14 au 17 mars 2019 à Luxembourg.

Un 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 pour la septième année consécutive. La présence de la Chambre de Commerce a été marquée par une manifestation phare « Made in Luxembourg » le 14 mars avec la remise des certificats aux nouveaux détenteurs du label dans le cadre d'une réception qui a rassemblé près de 150 invités.

SPRINGBREAK

14 MARS 2019

Remise des labels « Made in Luxembourg » sur le pavillon de la Chambre de Commerce.



LES ACTIONS EN MATIÈRE DE CERTIFICATION ET DE LABELLISATION

rapport
annuel

Dans le contexte des actions de promotion des produits nationaux sur les marchés étrangers, la Chambre de Commerce a accordé 92 labels « Made in Luxembourg » en 2019 et effectué 94 visites d'entreprises.

Depuis la mise en place du label « Made in Luxembourg » en 1984, 758 ressortissants de la Chambre de Commerce et 488 ressortissants de la Chambre des Métiers ont reçu le label.

VISITES ACCOMPAGNÉES

La Chambre de commerce propose des visites accompagnées aux entreprises intéressées par une participation aux grandes foires commerciales internationales.

Outre le volet organisationnel au niveau de la logistique, ces visites sont souvent renforcées par l'organisation de rencontres d'affaires individuelles organisées et préparées à l'avance, des séminaires organisés sur place et/ou encore la mise en place d'événements de réseautage.

En 2019, près de **360** représentants ont participé aux **14** visites accompagnées organisés par les Affaires Internationales de la Chambre de Commerce.

SALON	DATES	LIEU	PARTICIPANTS
Forum International de la Cybersécurité (FIC)	22 - 23 janvier 2019	France : Lille	11 entreprises 11 participants
Global Industries (*)	5 - 6 mars 2019	France : Lyon	4 entreprises 4 participants
JEC World Composite Show & Conference	12 - 14 mars 2019	France : Paris	9 entreprises 9 participants
NATO - BENELUX Industry Day	22 mars 2019	Belgique : Bruxelles	30 entreprises 40 participants
Hannover Messe (*)	2 avril 2019	Allemagne : Hanovre	27 entreprises 45 participants
Art Week Düsseldorf	15 mai 2019	Allemagne : Düsseldorf	35 participants
Vivatechnology	17 - 18 mai 2019	France : Paris	38 entreprises 74 participants
Nor-Shipping	3 - 4 juin 2019	Norvège : Oslo	2 entreprises 10 participants
Transport Logistic	4 - 6 juin 2019	Allemagne : Munich	2 entreprises 10 participants
SIAE Le Bourget	12 - 14 juin 2019	France : Paris	11 entreprises 11 participants
Web Summit (*)	4 - 6 novembre 2019	Portugal : Lisbonne	35 entreprises 46 participants
Aquatech (*)	7 novembre 2019	Pays-Bas : Amsterdam	3 entreprises 6 participants
Smart City Expo World Congress 2019 (*)	19 - 21 novembre 2019	Espagne : Barcelone	30 entreprises 48 participants
SLUSH	21 - 22 novembre 2019	Finlande : Helsinki	2 entreprises 11 participants



JOURNÉES D'OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES

Au total, 46 journées d'opportunités d'affaires (JOA) ont été organisées en 2019 par les Affaires Internationales.

Chaque journée a permis aux entreprises participantes d'obtenir, par le biais de rendez-vous individuels, des informations concrètes sur le(s) marché(s) ciblé(s). Ces journées ont été organisées en collaboration avec les attachés économiques et commerciaux belges et luxembourgeois de Paris, Bruxelles et Berlin. Les rendez-vous individuels ont permis à de nombreuses entreprises d'obtenir des informations précises sur le(s) marché(s) d'intérêt.



EXPO DUBAÏ 2020

Le 11 novembre 2019, Carlo Thelen, Directeur général de la Chambre de Commerce et Maggy Nagel, Présidente du GIÉ Expo Dubaï 2020 et Commissaire générale du Pavillon, ont présenté le programme économique pour les entreprises luxembourgeoises souhaitant participer à l'Exposition Universelle de Dubaï du 20 octobre 2020 au 10 avril 2021.*

**En raison de la pandémie de Covid-19, l'Exposition Universelle de Dubaï a été reportée d'un an, du 1er octobre 2021 au 31 mars 2022.*

Les différentes activités, organisées au cours des six mois que durera l'exposition, visent à mettre en vitrine les entreprises participantes et les différents secteurs de l'économie luxembourgeoise. Ce programme diversifié et varié proposé par la Chambre de Commerce couvrira notamment les technologies d'avenir, la construction, le secteur alimentaire, la digitalisation, la mobilité et l'économie circulaire.



Afin de maximiser l'impact commercial d'un tel évènement, la Chambre de Commerce organisera plusieurs missions sectorielles ainsi qu'une « Journée luxembourgeoise » et une semaine « Made in Luxembourg ». Lors de celle-ci une sélection d'entreprises du Grand-Duché de Luxembourg pourra mettre en valeur leurs produits et services et présenter le savoir-faire luxembourgeois auprès d'un vaste public émirati et international.

Lors d'une mission multisectorielle qui aura lieu autour de la journée luxembourgeoise du 23 janvier 2021, l'Enterprise Europe Network (EEN) de la Chambre de Commerce organisera un événement de matchmaking B2B.

Par ailleurs, la Chambre de Commerce proposera aux entreprises luxembourgeoises de participer aux grandes foires internationales organisées dans la région de Dubaï lors de l'Exposition Universelle. Cette formule permettra aux entreprises de rencontrer des partenaires potentiels et d'exploiter le pavillon national pour nouer des contacts locaux, mais aussi de puiser dans les réseaux des foires internationales pour faciliter le networking sectoriel.

Le programme* présenté ci-après a été établi de concert avec le ministère de l'Économie :

- » IAC : 12-16 octobre 2020, Space
- » Made in Luxembourg : 01-07 novembre 2020, Multisectoriel
- » BIG 5 : 23-26 novembre 2020, Infrastructure
- » Sustainability Week : 16-21 janvier 2021, EcoTech/Multisectoriel
- » Journée Luxembourgeoise : 23 janvier 2021, Multisectoriel
- » Matchmaking fair organisé par b2fair® : 20 – 22 janvier 2021, Multisectoriel
- » Arab Health : 01 – 04 février 2021 Healthtec
- » GulFood : 20-28 février 2021, Food/Horesca

***En raison du report de l'évènement, de nouvelles dates seront communiquées.**

Chaque mission sectorielle inclura les éléments suivants qui font partie intégrante d'un programme sur mesure au bénéfice de chaque secteur mis à l'honneur :

- » Une visite de la foire spécialisée
- » L'invitation du ou des ministre(s) luxembourgeois concerné(s) ;
- » Le placement d'orateurs luxembourgeois aux foires spécialisées ;
- » Un pavillon national dans le cadre de certaines foires spécialisées (e.g. Arab Health) ;
- » Matchmaking Fair : des B2B avec des prospects internationaux ;
- » L'organisation de séminaires /workshops /ateliers ;
- » Une visite du pavillon luxembourgeois à l'Exposition universelle ;
- » Une visite d'une sélection de pavillons se rapportant au secteur mis à l'honneur ;
- » La participation à des réceptions de networking ;
- » Une visite d'entreprise ou d'un projet phare relatif au secteur mis à l'honneur.

Pour plus d'informations, un site web dédié à la programmation a été mis en place : www.cc2020.lu.

NOUVELLE DIRECTRICE AUX AFFAIRES INTERNATIONALES

Cindy Tereba remplace Jeannot Erpelding aux Affaires Internationales.

17 SEPTEMBRE 2019

L'Assemblée plénière de la Chambre de Commerce valide la nomination de Cindy Tereba à la tête de la direction des Affaires Internationales de la Chambre de Commerce. Elle remplace Jeannot Erpelding, qui occupait ce poste depuis juin 2014.





BUREAUX PERMANENTS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE À L'ÉTRANGER

rapport
annuel

La Chambre de Commerce et le ministère des Affaires étrangères maintiennent d'un commun accord des postes d'Attachés Économiques et Commerciaux (AEC) auprès de l'Ambassade à Paris, Berlin et Bruxelles.

En outre, les AECs ont fondé des Business Clubs bilatéraux, afin de renforcer les liens et de faciliter les échanges entre entreprises locales et luxembourgeoises.

BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE EN ALLEMAGNE

ACTIVITÉS AEC ALLEMAGNE ET BUSINESS CLUB LUXEMBURG (BCL)

En 2012, la Chambre de Commerce et le ministère des Affaires étrangères se sont dotés d'une représentation permanente en Allemagne, créant ainsi un poste d'Attaché Économique et Commercial (AEC) auprès de l'Ambassade du Luxembourg à Berlin.

SERVICE D'ASSISTANCE

L'AEC Allemagne fournit un service d'assistance (recherche de partenaires, mises en relation, aide à l'implantation, informations diverses, participation et suivi des Journées d'opportunités d'affaires, accueil d'entreprises à l'Ambassade, traitements de demandes par e-mail, etc.) à des sociétés (ou porteurs de projets individuels, participation à la Journée Diplomatique) et institutions luxembourgeoises et sociétés (ou porteurs de projets individuels) et institutions allemandes.

ÉVÉNEMENTS

L'AEC a organisé des visites pour les délégations économiques allemandes au Luxembourg :

- » ICT Spring : délégation de startups allemandes FinTech en visite à Luxembourg dans le cadre de l'ICT Spring
- » Visite d'une délégation « sustainable finance » de représentants du bureau berlinois de l'European Climate Foundation et mise en place d'un programme spécifique d'accompagnement au Luxembourg

L'AEC a en outre organisé des visites pour les délégations économiques luxembourgeoises en Allemagne :

- » Visite du Premier Ministre Xavier Bettel à Berlin avec programme au Fraunhofer - Institut für Produktionstechnik (IPK)
- » Visite du ministre Lex Delles dans le cadre de l'ITB à Berlin avec programme économique.

AUTRES ACTIVITÉS

- » Visites de l'ambassadeur à Brême et Magdebourg avec des programmes économiques.
- » Conférence «Wirtschaft trifft Botschaft» à l'ambassade en collaboration avec le CDU Wirtschaftsrat.
- » Conférence de promotion de la Luxembourg Art Week auprès des galeristes de la région de Düsseldorf à la Sammlung Philara en collaboration avec le consulat honoraire à Düsseldorf.
- » DE-LU Wirtschaftskonferenz «Mobilität neu denken - Prioritäten für eine deutsch-luxemburgische Verkehrsinfrastruktur» à Luxembourg avec les ministres Bausch, Bätzing-Lichtenthäler (ministre du Travail de Rhénanie-Palatinat) et Rehlinger (ministre de l'économie de la Sarre), co-organisée avec les Affaires économiques de la Chambre de Commerce.
- » CA et AG du BCL à la Soho House à Berlin, avec Luc Frieden, invité d'honneur.
- » Business Lunch trilatéral à Mondorf-les-Bains en collaboration avec le WTC Metz-Saarbrücken et l'IHK Saarland avec présentation du secteur spatial luxembourgeois.
- » Organisation du Kaminabend «Luxemburg, ein Land im Wandel» en collaboration avec la VW Management Association à Wolsburg et visite guidée de l'Autostadt.
- » Participation (volet promotionnel et mise en relation) aux foires Fruit Logistica, ITB (Tourisme), Hannover Messe, Transport Logistik et Expo Real. (cf. foires)

Au total, plus de 327 participants, dont 231 entreprises, ont participé à ces événements.

L'AEC entretient par ailleurs des liens étroits avec certains décideurs économiques ou politiques dans les différents Länder allemands. Elle accompagne régulièrement l'Ambassadeur lors de ses visites pour promouvoir le volet économique et sonder les opportunités dans les différentes régions de l'Allemagne. Dans ce contexte, l'AEC entretient de bonnes relations avec les consuls honoraires et les intègre dans ses activités de promotion économique.

Quant au Business Club Luxembourg (www.businessclub-luxemburg.de), il compte à ce jour plus de 80 entreprises membres (allemand et luxembourgeois), tous secteurs confondus.

Au total, 290 entreprises ont participé aux événements suivants :

ÉVÉNEMENT	DATES	LIEU	PARTICIPANTS
Conférence «Game Changer Cross Reality & Artificial Intelligence : AI, AR, VR- wie neue Technologien die Unternehmenswelt umkrepeln», en collaboration avec DDG-Digital Devotion Group, le Bundesverband Deutsche Startups, la Deutsche Telekom et le VR Business Club	22.01.19	Berlin	130
Visite d'entreprise auprès de SES à Betzdorf en collaboration avec (DLWI) Deutsch-Luxemburgische Wirtschaftsinitiative	16.05.19	Betzdorf	50
Conférence «Businesskultur in Benelux und NRW» en collaboration avec le Consulat honoraire du Luxembourg à Düsseldorf, la Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW), le Generalkonsulat des Königreichs der Niederlande et Flanders Investment & Trade	18.06.19	Düsseldorf	60
Networking – Event USM u. Söhne GmbH dans le cadre de l'Expo Real, en collaboration avec USM.	07.10.19	München	100

En vue de promouvoir la plateforme du Luxembourg ou le lien avec l'Allemagne, l'AEC répond également à des demandes d'interviews d'organes de presse allemands et luxembourgeois, et mène de multiples actions de sensibilisation notamment à travers les réseaux sociaux et la partie économique de la newsletter de l'Ambassade dont elle a la charge.

Dans le cadre des activités du Business Club, l'AEC répond à des demandes d'interviews d'organes de presse allemands et luxembourgeois et mène des actions de sensibilisation notamment par le biais des réseaux sociaux, de la newsletter, du site web du Business Club Luxembourg et du site web de la Chambre de Commerce.

BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE EN FRANCE

ACTIVITÉS AEC FRANCE ET BUSINESS CLUB FRANCE – LUXEMBOURG (BCFL)

En 2014, la Chambre de Commerce et le ministère des Affaires étrangères se sont dotés d'une représentation permanente en France, créant ainsi un poste d'Attaché Economique et Commercial (AEC) auprès de l'Ambassade du Luxembourg à Paris.

Pour renforcer les liens et faciliter les échanges entre sociétés françaises et luxembourgeoises, l'AEC France a lancé en 2015 le Business Club France - Luxembourg (www.businessclub-luxembourg.fr) qui compte à ce jour plus de 230 membres français et luxembourgeois, tous secteurs confondus.

SERVICE D'ASSISTANCE

L'AEC France fournit un service d'assistance (recherche de partenaires, mises en relation, aide à l'implantation, informations diverses, participation et suivi des Journées d'opportunités d'affaires, accueil d'entreprises à l'Ambassade, traitements de demandes par email, ...) à des sociétés (ou porteurs de projets individuels) et institutions luxembourgeoises et des sociétés (ou porteurs de projets individuels) et institutions françaises.



ÉVÉNEMENTS

L'AEC a organisé des visites pour des délégations économiques françaises au Luxembourg dont notamment à l'occasion des Luxembourg Internet Days, de l'ICT Spring, ainsi que des visites officielles (par exemple, en provenance de Normandie) ou encore des délégations sectorielles en matière de santé.

Elle a, en outre, organisé des visites pour des délégations économiques luxembourgeoises en France notamment lors d'événements tels que JEC World à Paris dédié aux matériaux ou encore l'opération multisectorielle Armada, à Rouen. (Ces événements sont repris sous « Visites Accompagnées ».)

AUTRES ACTIVITÉS

Rencontres Business Club France – Luxembourg :

- » Réception de Nouvel An du BCFL avec intervention du ministre Etienne Schneider
- » Événement TIC autour du ministre luxembourgeois délégué à la digitalisation, Marc Hansen
- » Conférence-débat avec les Jeunes Européens professionnels sur la thématique : « *Le Luxembourg, modèle de l'E-santé européenne ?* »
- » CA & AG du BCFL suivis d'une intervention de l'invité d'honneur, Luc Frieden.
- » Cocktail dinatoire en partenariat avec la Luxembourg Private Equity and Venture Capital Association (LPEA)
- » Événement de fin d'année avec intervention du ministre Claude Turmes, en charge de l'énergie et de l'aménagement du territoire



- » Réunions à Paris ou à Luxembourg de différents groupes de travail mis sur pied par le BCFL sur sollicitation de ses membres. Consacrés aux TIC, à l'Économie Sociale et Solidaire, aux secteurs de la Banque/Finance/Assurance, à l'accueil et l'accompagnement de sociétés françaises à Luxembourg et réciproquement de sociétés luxembourgeoises en France, à la Santé et enfin, à la Femme entrepreneur ou active. Les groupes de travail poursuivent le triple objectif de permettre des échanges de vue entre membres et le cas échéant, de possibles relais auprès des autorités pertinentes, des activités communes autour d'un agenda défini conjointement ou encore des synergies et coopérations entre adhérents ou avec des partenaires institutionnels des deux pays.

Présence active sur des événements en qualité de partenaire associé :

- » Forum International de la Cybersécurité avec réception et pavillon luxembourgeois organisés par le GIE Smile, la Chambre de Commerce et le ministère de l'Économie. (cf. stands collectifs et visites accompagnées)
- » HEC Day organisé par les Alumni HEC Luxembourg, avec visite des exposants luxembourgeois et rencontre des officiels
- » Événement WOOP (Belval) avec soirée dédiée aux partenaires (BCFL partenaire), sponsors (CC sponsor), intervenants et organisateurs / conférences-débats le lendemain.
- » MIPIM : participation à la réception luxembourgeoise sur le pavillon organisé par la Chambre de Commerce, invitation de membres du BCFL et contacts français, visite du salon avec S.E. Martine Schommer (cf. stands collectifs et visites accompagnées)
- » Vivatechnology : participation à la soirée de networking mise en place pour la délégation luxembourgeoise à la Fédération Wallonie Bruxelles-Paris et visite guidée du Pavillon luxembourgeois pour Madame l'Ambassadeur et les membres du BCFL conviés sur le pavillon organisé par la Chambre de Commerce, en étroite collaboration avec le ministère de l'Économie, Luxinnovation et la House of Startups (cf. stands collectifs et visites accompagnées)
- » Pavillon Luxembourg au Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (juin, Le Bourget) : visite du salon en présence du ministre Etienne Schneider et de S.E. Martine Schommer. Rendez-vous avec Thalès et Airbus. Visite de Luxaviation et de la CCI de Paris.

Participation (volet promotionnel et mises en relation) aux foires et conférences dont :

- » SIRHA «Salon International de la Restauration, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation» (Lyon)
- » Paris Healthcare Week (Paris)
- » Equip'Auto (Paris), Europack (Lyon)
- » Solutrans (Lyon)
- » Salon des Entrepreneurs (Marseille)
- » Inauguration officielle à Toulouse de la 1^{re} plateforme de simulation de crise Cyber Room#42 en France (Duplication du modèle luxembourgeois)
- » Participation au Hacking de l'Hôtel de Ville de Paris avec une douzaine de rendez-vous programmés (Startups, institutionnels et grands comptes)
- » Université du numérique du MEDEF (Station F - Paris)
- » Événement de fin d'année de l'Union pour les Entreprises des Bouches-du-Rhône (UPE13)
- » Événement annuel de la Confédération des PME (CPME) de Marseille
- » Participation à un «Life Sciences Tour» dans le Sud de la France.

Enfin, l'AEC France effectue divers déplacements en province avec, en 2019, un accent particulier sur la région de Marseille, Toulouse, Lyon, Nice, Lille et Rouen.





COMMUNICATION

En vue de promouvoir la plateforme Luxembourg ou le lien avec la France, l'AEC répond également à des demandes d'interviews d'organes de presse français comme luxembourgeois et mène de multiples actions de sensibilisation notamment à travers des réseaux sociaux et la partie économique «Vu Lu Entendu» de la newsletter de l'Ambassade dont elle a la charge.

Dans le cadre des activités du Business Club France - Luxembourg, l'AEC répond à des demandes d'interviews d'organes de presse français comme luxembourgeois et mène des actions de sensibilisation notamment par le biais des réseaux sociaux, de la newsletter «La Revue du BCFL» et du site web du Business Club France - Luxembourg (www.businessclub-luxembourg.fr) ou encore le site web de la Chambre de Commerce.

L'AEC cherche également à nouer des partenariats avec différentes structures pour donner de la visibilité au Luxembourg et/ou au BCFL (Exemples : Partenariat avec Lu-Cix pour les Luxembourg Internet Days 2019 où la France était le pays invité d'honneur. Partenariat avec Dupont & Jensen au sujet de LuxArt 12. Partenariat BCFL / Mipim Proptech Europe - Paris (Salon dédié aux startups de l'immobilier et au numérique appliqué au secteur). Partenariat BCFL / Luxembourg Art Fair, etc.).

BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE EN BELGIQUE

Depuis juillet 2016, la Chambre de Commerce et le ministère des Affaires étrangères maintiennent un poste d'attaché économique et commercial (AEC) auprès de l'Ambassade du Luxembourg à Bruxelles.

Pour soigner les liens et faciliter les échanges entre sociétés belges et luxembourgeoises, le bureau permanent à Bruxelles gère le Business Club Belgique - Luxembourg (BCBL) et promeut les échanges commerciaux entre la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg en rassemblant des entreprises de toutes tailles et de divers secteurs économiques au sein d'une même plateforme.

Outre les activités d'Internationalisation, l'AEC à Bruxelles assure également une veille législative des dossiers européens ayant un impact potentiel sur les ressortissants de la Chambre de Commerce.

En 2019, le bureau permanent à Bruxelles a organisé les événements phare suivants :

- » Séminaire sur la finance en collaboration avec Luxembourg for Finance : «The EU Financial Services landscape after Brexit»
- » Séminaire sur la cybersécurité en collaboration avec SecurityMadeIn.Lu «Belgium-Luxembourg : how to face cybersecurity challenges together?»
- » Conférence économique «Regards croisés sur les perspectives économiques en Belgique et au Luxembourg»
- » Réception de réseautage à l'occasion de l'exposition ENSOR à la Maison du G-D de Luxembourg
- » Visite d'Etat de la Belgique (cf. accueil de délégations étrangères)
- » «Cocktail Business-2-Government» organisé par le BCBL et la FEB en marge de la Visite d'Etat de la Belgique au Luxembourg
- » CA du BCBL
- » Journée d'opportunité d'affaires pour le marché belge.

BUREAU PERMANENT DE LA CHAMBRE DE COMMERCE AU ROYAUME-UNI

En 2019, la Chambre de Commerce annonce la création d'un poste d'Attaché économique et commercial à Londres. Ce projet sera concrétisé au courant du début de l'année 2020.

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

Avec 33 chambres 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 Chambre de Commerce soutient activement des projets et initiatives avec focus sur les échanges avec le Luxembourg de ce réseau.

LE RÉSEAU DES CHAMBRES DE COMMERCE **BILATÉRALES** AU LUXEMBOURG

La Chambre de Commerce de Luxembourg travaille également de manière étroite avec une trentaine de chambres ou clubs d'affaires bilatéraux présents à Luxembourg.

L'objectif de ces Chambres de Commerce est d'informer et de 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.



SERVICES EUROPÉENS ET 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 microentreprises.

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 des marchés plus lointains.

Partie intégrante des Affaires Internationales, les « Services européens & Grande Région », spécialisés dans le développement de nouveaux services qualitatifs, assistent et accompagnent les chefs d'entreprise luxembourgeois dans le développement de leurs relations d'affaires et dans la recherche de partenaires potentiels. A travers la pratique du *benchmarking* à l'échelle régionale, européenne et internationale, les différentes activités proposées offrent aux entreprises nationales toute une panoplie de services de proximité et à valeur ajoutée. Plateformes de rencontres dynamiques, veilles informatives, bourses d'opportunité d'affaires, actions communes transfrontalières, missions grand-régionales et événements de networking constituent ainsi des services innovants permettant surtout aux PME et TPE de faire des affaires autrement.

Afin de pouvoir offrir des activités et manifestations originales et variées, l'équipe des « Services européens & Grande Région » alimente des relations privilégiées avec 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 et de l'Union européenne. Font notamment partie de ces réseaux, les membres de l'Enterprise Europe Network, l'AEMC - Association Européenne des Chambres de Commerce et d'Industrie Métropolitaines, le Collège des Chambres et d'Industrie de la Grande Région, deux associations dont la Chambre de Commerce du Luxembourg est membre fondateur, ainsi que l'Institut de la Grande Région (IGR).

Les actions proposées au niveau des « Services européens & Grande Région » incluent 4 volets :

- » Activités « Grande Région »
- » Activités européennes
- » Enterprise Europe Network – Luxembourg
- » b2fair® – Business to Fairs



ACTIVITÉS « GRANDE RÉGION »

ICT SPRING,
GET2KNOW YOUR
NEIGHBOURS
22 MAI 2019

Les chefs d'entreprise mosellans et luxembourgeois ont participé à une émission filmée au salon ICT Spring lors de laquelle le panel s'est livré à un échange intéressant sur les défis et les opportunités du numériques des entreprises au sein de la Grande Région.



GET2KNOW YOUR NEIGHBOURS

Dans la continuité de la 1^{ère} édition de la mission économique transfrontalière « Get2know your Neighbours » lancée en 2018 lors de la Présidence luxembourgeoise du Sommet de la Grande Région, la Chambre de Commerce du Luxembourg et la CCI Moselle Métropole Metz ont organisé le 22 mai 2019 une journée économique à caractère multisectoriel entièrement dédiée à favoriser la coopération économique et à stimuler la recherche de partenariats d'affaires transfrontaliers entre entreprises mosellanes et luxembourgeoises.

En présence de Corinne Cahen, ministre à la Grande Région et de Fabrice Genter, président de la CCI Moselle Métropole Metz, les deux délégations ont été accueillies par Pascal Steichen, CEO de « SMILE - Security Made in Lëtzebuerg ». A cette occasion, les participants ont eu l'occasion de participer à des ateliers de travail et ont pu visiter la #Room42. Point culminant du Centre de compétences en cybersécurité, ce lieu constitue le premier centre de simulation en Europe permettant aux participants d'être immergés au cœur d'une cyber-attaque. Ensuite, les participants se sont rendus au salon ICT Spring, où des rencontres d'affaires individuelles ainsi que différentes activités de networking au niveau des régions respectives ont eu lieu.



CYCLE DE CONFÉRENCES « QUO VADIS GRANDE RÉGION ? »

Dans la continuité des conférences « Entre visions & reflets, Quo vadis Grande Région ? » organisées depuis 2016, la 4^e manifestation de ce cycle de conférences s'est déroulée le 12 février 2019 et a été consacrée aux difficultés rencontrées sur le marché du travail transfrontalier. Organisé avec l'Institut de la Grande Région et KPMG, en étroite collaboration avec la Fondation IDÉA et la SOLÉP, le panel de discussion a attiré près de 100 participants.



SALON À L'ENVERS

Le 17 octobre 2019, la 24^e édition du Salon à l'Envers s'est tenue à Thionville avec la présence de 11 exposants luxembourgeois, regroupés sur l'« Avenue du Luxembourg », et quelque 40 visiteurs luxembourgeois venus faire le plein de rendez-vous et de dialogues d'affaires fructueux en optimisant leur temps sur une seule journée-business.

Le Salon à l'Envers constitue pour les entreprises luxembourgeoises et de la Grande Région, un lieu de rencontre entre donneurs d'ordres, d'une part, qui viennent exprimer leurs besoins en termes d'achats et les fournisseurs, d'autre part, qui proposent leurs offres de produits et/ou de services. La Chambre de Commerce est partenaire du « Salon à l'Envers » depuis 2004 et participe activement à la promotion de ce dernier. Elle a depuis toujours soutenu cet événement vital contribuant à raviver les courants d'affaires sur les marchés de proximité.

Comme pour l'édition de 2017 et 2018, la House of Entrepreneurship a participé au salon avec un stand d'exposition afin de mettre en avant les services proposés et aider les porteurs de projet à s'implanter sur le territoire luxembourgeois. En 2019, la House of Startups était également présente avec un stand d'information, ceci afin de mettre en avant ses services.



GRUPE DE TRAVAIL « PROMOTION INTERNATIONALE DES ENTREPRISES » DU SOMMET DE LA GRANDE RÉGION »

rapport
annuel

Le groupe de travail « Promotion internationale des Entreprises » du Sommet de la Grande Région » est composé des acteurs économiques de la Grande Région chargés de promouvoir les entreprises des cinq régions limitrophes sur les marchés internationaux.

Le groupe de travail se réunit deux fois par an et a pour objectif de générer des synergies entre les différents programmes d'actions annuels des partenaires respectifs. Cette collaboration a notamment permis l'organisation commune de stands collectifs, de missions économiques et des événements de networking communs. A partir du 2^e semestre 2019, la Chambre de Commerce du Luxembourg a repris le flambeau de la présidence de ce groupe de travail, en étroite collaboration avec les collègues de la Sarre assurant la Présidence du Sommet de la Grande Région jusqu'à la fin de l'année 2020.

ACTIVITÉS EUROPÉENNES

FOIRE D'HANOVRE

1 - 5 AVRIL 2019

La réception de networking sur le pavillon a attiré de nombreux participants venus pour découvrir les produits, les services et les technologies des exposants luxembourgeois.



FOIRE D'HANOVRE

Fort du constat que la présence du Grand-Duché à la « Hannover Messe » représente un « must » afin de positionner le pays et ses acteurs économiques sur l'échiquier mondial et de mettre en valeur le savoir-faire des entreprises luxembourgeoises, la Chambre de Commerce a, pour la 2^e année consécutive, organisé une participation collective nationale dans le cadre de cette immense vitrine d'excellence de l'industrie et de l'innovation.

En 2019, le pavillon national de 126 m² positionné dans le « Hall 2 – Research & Technology » a été entièrement dédié à la recherche, à l'innovation, au développement technologique et au transfert de technologies. Cinq entreprises, dont trois start-ups, ont participé au stand collectif. Deux autres entreprises luxembourgeoises ont participé à titre individuel. Afin de mettre en lumière la participation luxembourgeoise, une réception de networking s'est déroulée sur le pavillon le 2 avril 2019 en collaboration avec l'Ambassade du Luxembourg en Allemagne.

**SMART CITY EXPO
WORLD CONGRESS**
19 - 21 NOVEMBRE 2019

Le 20 novembre, lors d'une réception de networking sur le pavillon luxembourgeois, le ministre de la Mobilité et des Travaux publics, François Bausch, a dressé un état des lieux de la mobilité au Luxembourg et a rappelé la gratuité des transports publics qui prendra effet le 1^{er} mars 2020. Le programme organisé à cette occasion a permis de rassembler quelque 200 participants professionnels intéressés à découvrir le potentiel économique luxembourgeois.



SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS

En tant qu'événement mondial pour les « Smart Cities », le Smart City Expo World Congress à Barcelone se consacre à l'économie durable, constituant ainsi un lieu de rencontre unique pour les entreprises innovantes et les secteurs des villes intelligentes.

Pour cette 9^e édition, le salon a totalisé plus de 1.000 exposants et quelque 25.000 visiteurs professionnels provenant de 146 pays, ce qui lui a permis de réaliser sa plus grande édition à ce jour. Tout au long des trois jours, l'événement a abordé les thématiques de la transformation digitale, de l'environnement urbain, de la mobilité, de la gouvernance et du financement ainsi que des villes inclusives et du partage.

Pour sa première participation au salon, la Chambre de Commerce a mis le focus sur les thématiques de la mobilité et de la digitalisation, en particulier la 5G en collaboration avec le Service des médias, des communications et du numérique du Gouvernement luxembourgeois, sur l'initiative « Towards Zero Waste » coordonnée par IMS Luxembourg. Pour la thématique, la Chambre de Commerce a eu le plaisir de pouvoir compter sur François Bausch, ministre de la Mobilité et des Travaux publics, parmi les membres de la délégation luxembourgeoise.

Sur le pavillon national de 150 m², la Chambre de Commerce a réuni 11 exposants proposant des technologies et services innovants en lien avec les différentes thématiques du salon. En collaboration avec l'Ambassade du Luxembourg en Espagne, le Foro Económico Hispano-Luxemburgués et la Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise, une réception de networking sur le pavillon national, ainsi qu'une soirée de networking officielle, ont été organisées le 20 novembre afin de fédérer les contacts d'affaires entre entreprises luxembourgeoises, catalanes et étrangères.



WEBSUMMIT : « THE PLACE TO BE » DE L'INNOVATION NUMÉRIQUE

En l'espace de quelques années, le Web Summit a réussi à s'imposer comme l'un des plus importants événements du digital en Europe. En tant que salon spécialement dédié aux startups et entreprises innovantes du secteur, le Web Summit a réuni en 2019 pas moins de 70.000 participants.

Suite au succès des visites accompagnées au Web Summit organisées depuis 2016 et au fort intérêt manifesté par les entreprises luxembourgeoises, la Chambre de Commerce et son Enterprise Europe Network Luxembourg ont décidé d'organiser du 4 au 6 novembre 2019 un nouveau voyage d'affaires à ce rendez-vous digital important, tout en enrichissant le programme des visites en collaboration avec la House of Startups, le LOIC et Luxinnovation.

Compte tenu de l'ampleur du salon et dans l'objectif d'aider les participants luxembourgeois à optimiser leur participation, quatre parcours thématiques dans les domaines de l'innovation, du cyber-développement, de la fintech et du marketing digital & médias sociaux ont été proposés. Les exposants luxembourgeois présents au Web Summit ont été intégrés dans les propositions de parcours pour leur donner une visibilité supplémentaire.

68 représentants d'entreprises ont participé au nouveau format de visite proposé. Afin de permettre aux participants luxembourgeois de réseauter entre eux et avec des entreprises locales et internationales, une table ronde avec une réception officielle a permis d'afficher la forte présence luxembourgeoise sur le salon et a permis de réunir plus que 210 participants issus de 12 pays. Dans ce même cadre, la Chambre de Commerce a également promu le « Luxembourg Startup side event » organisé par Luxinnovation dans le cadre de « Startup Luxembourg » ainsi que les « Luxembourg Startup stories » organisées par Paperjam.

ENTREPRISE EUROPE NETWORK - LUXEMBOURG : L'EUROPE « À LA CARTE » POUR LES PME

rapport
annuel



L'Enterprise Europe Network (EEN) est le plus grand réseau européen dédié à l'internationalisation et à l'innovation des PME.

Les experts présents dans plus de 60 pays apportent aux entreprises un service d'information, de conseil en droit européen et d'aide au développement tout au long de leurs projets d'innovation et d'internationalisation. Créé en 2008, ce réseau est cofinancé par la Commission européenne et par les organisations membres, dans le cadre du programme pour la compétitivité des entreprises et des PME, COSME. Coordonné au niveau national par la Chambre de Commerce, le consortium Enterprise Europe Network au Luxembourg résulte d'un partenariat stratégique mis en place avec la Chambre des Métiers et Luxinnovation, œuvrant ensemble afin de pouvoir servir au mieux les entreprises dans leurs démarches d'internationalisation, de R&D et d'innovation technologique.

Tout au long de l'exercice 2019, l'EEN-Luxembourg de la Chambre de Commerce a poursuivi ses efforts d'accompagnement et d'encadrement des entreprises en mettant à disposition des PME et TPE nationales un éventail de services d'appui européens et une assistance technique pluridisciplinaire portant sur des thèmes européens d'actualité des plus complexes et variés. Ses missions visent à aider les chefs d'entreprise à pénétrer les marchés étrangers et à leur permettre ainsi d'intégrer davantage la dimension européenne dans leur stratégie de développement international.



L'Europe à la portée de votre entreprise.

ASSISTANCE-CONSEILS EN MATIÈRE COMMUNAUTAIRE

L'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce se positionne comme point de contact pour toute demande d'information, assistance ou conseil se rapportant notamment aux différents thèmes communautaires, tels que la législation européenne, les marchés publics, le droit d'établissement dans d'autres régions ou pays européens ou encore la coopération internationale. En 2019, l'EEN a traité **plus de 300 demandes** et a offert une assistance technique personnalisée ainsi qu'un service d'accompagnement dans l'exécution de formalités diverses, dont notamment la création d'entreprise à l'étranger, la libre circulation des marchandises, et le détachement de personnel pour ne citer que quelques exemples. Depuis 2018, le service « Traitement des demandes » est certifié ISO 9001.

SERVICES DE PARTENARIAT TRANSFRONTALIERS

Pour accéder à un nouveau marché, les PME et TPE ont souvent besoin d'un partenaire d'affaires. L'Enterprise Europe Network-Luxembourg aide les entreprises luxembourgeoises à trouver le bon partenaire à l'étranger via son vaste réseau ainsi que via sa base de données d'opportunités d'affaires « POD – Partnership Opportunity Database ». Cette plateforme internationale du réseau offre aux entreprises la possibilité d'enregistrer leur profil et regroupe des milliers de demandes de coopération de la part de sociétés du monde entier. Cet outil est soutenu par une application mobile mise au point par le consortium luxembourgeois et qui intègre des fonctionnalités permettant aux entreprises de trouver facilement des offres ou recherches de partenariat commerciaux et/ou techniques, au Luxembourg, en Europe et au-delà. L'application mobile « EEN Luxembourg » est disponible sur App store et Android.

SERVICE DE VEILLE SUR LES MARCHÉS PUBLICS EUROPÉENS & RÉGIONAUX

Les marchés publics offrent de nombreuses opportunités aux entreprises, tant au Luxembourg qu'à l'étranger. Afin d'aider les entreprises à trouver des appels d'offres correspondant à leurs activités, l'EEN de la Chambre de Commerce offre la possibilité de recevoir sur base quotidienne des appels d'offres communautaires. Tout au long de l'année 2019, l'EEN a proposé à ses clients un service de veille journalier pour les marchés publics européens et régionaux. En 2019, l'EEN comptait dans le cadre de cette activité de veille un portefeuille de **22 clients**.

Depuis le changement du fournisseur en 2018, l'EEN de la Chambre de Commerce élargit au fur et à mesure le nombre de sources offertes à travers ce service pour pouvoir proposer à sa clientèle une veille de marché encore plus complète et performante. En outre, le service de veille proposé a su consolider sa certification ISO 9001.

À L'ÉCOUTE DE L'OPINION DES ENTREPRISES

Une des missions de l'Enterprise Europe Network est de faire participer les PME à l'élaboration des politiques européennes et de les sensibiliser pour donner un retour d'information quant à leurs expériences vécues sur le terrain.

Dans cette optique, l'EEN a recueilli en 2019 de nombreuses réponses suite à plusieurs enquêtes menées auprès des PME luxembourgeoises, et qui ont plus particulièrement porté sur le « marché unique européen et les obstacles aux activités transfrontalières », sur la directive relative à la sécurité générale des produits et sur la compétitivité de l'économie luxembourgeoise (réalisée par les Affaires économiques).

CONFÉRENCES ET ATELIERS DE TRAVAIL SUR L'ACTUALITÉ EUROPÉENNE

Afin d'informer les entreprises sur les sujets européens, la réglementation européenne, les opportunités ou les programmes de l'UE, l'EEN de la Chambre de Commerce organise régulièrement des conférences, des séminaires et des ateliers de travail à connotation européenne. Au cours de l'année 2019, **11 manifestations** ont ainsi pu être proposées aux ressortissants de la Chambre de Commerce. Au total, ces manifestations ont permis de rassembler **1.500 participants**.

CONFÉRENCE/SÉANCE D'INFORMATION	DATE	PARTICIPANTS
Prepare4Brexit - Volet 1 : Brexit - Brexit : Où en sommes-nous ?	8 février	292
Prepare4Brexit - Volet 2 : Customs Preparedness for Brexit - Séance d'information Brexit en matière de douane et accises	9 avril	79
Luxembourg Data Protection Days : RGDP - un an après Améliorer vos performances environnementales avec le système de management environnemental EMAS	6-7 mai 27 juin	439 54
Fit4Tenders - Volet 6 : Les marchés publics - Innovation • Marchés verts • Aspects sociaux • RSE : Quelles opportunités pour les entreprises ?	24 septembre	72
Fit4Finance : Comment financer ma PME à travers le plan d'investissement pour l'Europe	30 septembre	119
FIT4International : PME, osez l'international ! - Astuces & stratégies pour une participation réussie aux salons professionnels	4 octobre	53
Cybersecurity4Success : Comment protéger mon entreprise c ontre les cyber-risques ?	18 octobre	149
FIT4Conformity : Comment développer votre compétitivité grâce à la métrologie ?	25 octobre	18
SME Open Day : L'Europe au service des PME !	28 novembre	220
Entrepreneurs, parlons d'Europe : Comment gérer vos obligations relatives aux substances chimiques dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle et artisanale	4 décembre	5



De plus, l'Enterprise Europe Network a assuré la promotion des événements suivants :

- » **15 mai 2019** : Table ronde « Elections européennes – Europe de la dernière Chance ? », organisée par Paperjam en collaboration avec la Chambre de Commerce
- » **24 mai 2019** : Séminaire « The EU-Japan Free Trade Agreement : Seizing the opportunities of the biggest trade zone ever », organisé par les Affaires Internationales de la Chambre de Commerce avec la participation de l'EEN du Japon
- » **27 septembre 2019** : Business Lunch franco-allemand-luxembourgeois, organisé par le bureau de la Chambre de Commerce à Berlin, en collaboration avec des partenaires au sein de la Grande Région.

PREPARE4BREXIT - VOLET 1 & 2

Les conférences Prepare4Brexit se sont inscrites dans la continuité des actions sur le Brexit déjà mises en place par la Chambre de Commerce, dont notamment le sondage réalisé auprès de ses ressortissants en octobre 2018 intitulé « Le Brexit et les conséquences pour les entreprises luxembourgeoises », la mise en place d'une « Brexit Helpline » ainsi que les diverses publications et informations utiles publiées sur le site web de la Chambre de Commerce et le portail national « Guichet.lu ».

Les thèmes abordés lors de la conférence du 8 février, « Brexit – Brexix : Où en sommes-nous ? », qui a attiré 292 participants, ont essentiellement couvert les aspects de douane et accises, de sécurité sociale dans le cadre du détachement des travailleurs ainsi que les impacts du Brexit sur les contrats commerciaux en cours avec des contreparties britanniques. Une session « Meet the Experts » a été organisée afin de répondre aux préoccupations et questions pratiques des entreprises.

La deuxième conférence intitulé « Customs Preparedness for Brexit » visait essentiellement à présenter et expliquer les informations disponibles en matière de douane et accises et de présenter les lignes directrices élaborées par la Commission européenne en cas de « no deal ».

PREPARE4BREXIT

8 FÉVRIER ET 9 AVRIL 2019

Les conférences Prepare4Brexit ont informé plusieurs centaines d'entrepreneurs sur différents aspects liés à la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne.



LUXEMBOURG DATA PROTECTION DAYS : « RGDP – UN AN APRÈS »

Dans la continuité du cycle de conférences « Fit4DataProtection » organisé par la Chambre de Commerce et son Enterprise Europe Network - Luxembourg en 2017 et 2018 et des « Luxembourg Data Protection Days » initiés par MGSI en 2017, les trois acteurs précités ont décidé de coorganiser la 3^e édition de ces journées, afin de proposer aux entreprises un premier bilan une année après la mise en application du RGPD.

La manifestation s'est tenue les 6 et 7 mai 2019 dans les locaux de la Chambre de Commerce. Elle a essentiellement visé à faire le point sur la mise en conformité de la réglementation européenne depuis son entrée en vigueur et à passer en revue les aspects les plus importants relatifs à une bonne préparation et adaptation de toute entreprise par rapport au nouveau cadre législatif communautaire. Parallèlement aux tables rondes et ateliers pratiques, les **439 participants** ont eu la possibilité de rencontrer de nombreux experts présents lors de ces deux journées. Des stands d'exposition largement fréquentés ont également été mis à leur disposition.

LUXEMBOURG DATA PROTECTION DAYS

6 ET 7 MAI 2019

Un an après la mise en application de la réglementation européenne, le thème du RGPD attire encore un grand nombre de chefs d'entreprise intéressés.



AMÉLIORER VOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES AVEC LE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL EMAS

Cette conférence, organisée en collaboration avec le LIST - Luxembourg Institute of Science and Technology, a eu comme objectif de sensibiliser les entreprises aux systèmes de management environnemental, tel que l'EMAS, et de permettre aux entreprises d'améliorer leur performance environnementale, de maîtriser ainsi réduire les coûts environnementaux.

Le programme a inclus une séance d'information et des visites sur site permettant de mettre en avant des entreprises luxembourgeoises qui ont mis en place des bonnes pratiques en la matière.

FIT4TENDERS - VOLET 6 : LES MARCHÉS PUBLICS - INNOVATION • MARCHÉS VERTS • ASPECTS SOCIAUX • RSE : QUELLES OPPORTUNITÉS POUR LES ENTREPRISES ?

Le 6^e volet du cycle de conférences Fit4Tenders a eu pour objectif d'informer les entreprises luxembourgeoises sur les nouvelles règles liées aux marchés publics verts (Green Public Procurement), aux aspects sociaux et à l'innovation.

En marge d'une illustration du cadre juridique et de son application pratique, les **72 participants** ont eu l'occasion de s'informer sur le côté pratique des nouvelles règles, les problèmes rencontrés ainsi que les nouvelles opportunités qui en découlent.

FIT4FINANCE : COMMENT FINANCER MA PME À TRAVERS LE PLAN D'INVESTISSEMENT POUR L'EUROPE

Cette manifestation s'inscrit dans le cadre du nouveau cycle de conférences FIT4Finance qui vise à accompagner les entreprises luxembourgeoises à mieux comprendre et à assimiler les différents dispositifs financiers européens pour soutenir leurs projets de développement, d'innovation et de croissance.

La conférence a été organisée en collaboration avec la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg dans le cadre de la campagne «InvestEU». **119 participants** ont pu s'informer au sujet des différents programmes de financement par le biais d'interventions d'experts lors de la séance plénière et différents ateliers pratiques.

FIT4FINANCE

30 SEPTEMBRE 2019

Le ministre des Finances, Pierre Gramegna, a prononcé l'allocution d'ouverture de la conférence.



FIT4INTERNATIONAL : PME, OSEZ L'INTERNATIONAL ! - ASTUCES & STRATÉGIES POUR UNE PARTICIPATION RÉUSSIE AUX SALONS PROFESSIONNELS

Le but de ce cycle de conférences, initié en 2012 et relancé lors de l'anniversaire du concept b2fair® (voir page 92) en juillet 2019, est d'aider les PME dans leurs démarches d'internationalisation.

La préparation et l'optimisation de la participation aux foires et salons internationaux a été la thématique abordée lors de ce 1^{er} volet qui s'est déroulé en présence du ministre des Classes Moyennes, Lex Delles.

CYBERSECURITY4SUCCESS: COMMENT PROTÉGER MON ENTREPRISE CONTRE LES CYBER-RISQUES ?

Organisée à l'occasion du mois européen de la Cybersécurité avec le soutien de l'Agence européenne en charge de la Sécurité des Réseaux et l'Information (ENISA) et en collaboration avec SMILE - Security Made in Lëtzebuerg et la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, cette manifestation a eu pour but de sensibiliser les entreprises, et en particulier les PME et TPE, aux grands enjeux de la sécurité informatique face à la menace grandissante des cyber-attaques.

En marge d'un panel de discussion qui a rassemblé des experts en matière de cybersécurité, les **149 participants** ont eu l'occasion de participer à des ateliers de travail mettant en avant différentes thématiques d'actualité liées notamment à la cyber-assurance, aux cyber-outils disponibles pour les entreprises et à la mise en place d'une stratégie RGPD pour assurer la sécurité des clients ainsi que la maîtrise des risques. Les participants ont également eu la possibilité de rencontrer, grâce à la mise en place d'un coin-démo, des entreprises luxembourgeoises mettant en avant des solutions concrètes en matière de cybersécurité.

FIT4CONFORMITY: COMMENT DÉVELOPPER VOTRE COMPÉTITIVITÉ GRÂCE À LA MÉTROLOGIE ?

Cette conférence s'inscrit dans le cadre du cycle de conférences FIT4Conformity lancé en 2015 en collaboration avec l'ILNAS.

Ce cycle vise essentiellement à informer de manière très ciblée les entreprises par rapport aux enjeux, risques et particularités qui concernent la conformité des produits, des normes et de la normalisation. L'objectif de l'édition 2019 a été d'informer de manière générale les PME sur la métrologie et, en particulier, sur le rôle et les services du Bureau Luxembourgeois de Métrologie auprès de l'ILNAS.

SME OPEN DAY : L'EUROPE AU SERVICE DES PME !

A l'occasion de la Semaine européenne des PME célébrée du 25 au 29 novembre 2019 sur tout le territoire de l'UE et au-delà, le consortium national « Enterprise Europe Network » de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Métiers et de Luxinnovation, en collaboration avec de nombreuses organisations nationales, ont traduit leur engagement en faveur des PME en organisant le jeudi 28 novembre 2019 dans les locaux de la Chambre de Commerce la 1^{ère} édition de l'événement « SME Open Day : L'Europe au service des PME ».

Axé sur les thématiques « Entrepreneuriat », « Développement » et « Financement » et variant entre une vingtaine de stands d'information d'experts, d'exposés, d'ateliers pratiques, de pitches d'entrepreneurs et de bonnes pratiques transfrontalières et internationales, le « SME Open Day » a permis aux PME, micro-entreprises, et startups innovantes de trouver toutes les informations pratiques sur les différentes mesures de soutien disponibles à leur égard ainsi que de prendre connaissance des aides européennes existantes desquelles bénéficier pour élargir leurs perspectives et développer leurs activités à l'international.

L'événement a attiré pas moins de 220 participants tout au long de la journée. Le « warm-up speech » sur le Punk Management assuré par Alain Leduc, CEO de la société belge Creativores ainsi que les interventions de Lex Delles, ministre des Classes Moyennes et du Tourisme du Luxembourg, et Giacomo Mattinò, Chef d'Unité en charge du Réseau des Entreprises européennes et de l'internationalisation des PME auprès de la DG Marché intérieur, Industrie, Entrepreneuriat & PME de la Commission européenne, ont été fortement appréciés par l'audience présente.

SME OPEN DAY

28 NOVEMBRE 2019

En mode « Punk », plus de 220 participants se sont rassemblés dans la salle de conférence pour visiter les stands d'information, s'inspirer des bonnes pratiques internationales et écouter les différents « keynote speeches » de la journée.



ENTREPRENEURS, PARLONS D'EUROPE : COMMENT GÉRER VOS OBLIGATIONS RELATIVES AUX SUBSTANCES CHIMIQUES DANS LE CADRE DE VOTRE ACTIVITÉ COMMERCIALE, INDUSTRIELLE ET ARTISANALE

Court et concis, ce format de rencontres lancé en 2018 permet de réunir les entreprises sous forme de petits-déjeuners ou brunchs de travail afin de s'échanger autour des dossiers européens faisant l'actualité du moment.

Organisée en étroite collaboration avec le LIST, l'édition du 4 décembre 2019 a porté sur les obligations relatives aux substances chimiques dans les entreprises. Cinq participants ont pu se renseigner sur la matière et être conseiller de manière très individuelle par rapport à leur besoins précis.

AUTRES ÉVÉNEMENTS

EU NETWORK MEETINGS

Fruit de la bonne collaboration avec la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et l'ÉEN de la Chambre de Commerce, cette initiative a permis, à travers deux rencontres, de rassembler le réseau des partenaires communautaires « EU-Network » au Luxembourg.

Les rencontres qui ont eu lieu le 30 avril dans les locaux du ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du Territoire et le 3 décembre chez Anefore, ont permis à 43 représentants de resserrer les liens entre les différentes organisations partenaires actifs au Luxembourg dans les dossiers et projets européens, d'apprendre à mieux se connaître en identifiant le périmètre des missions respectives, d'accroître les échanges d'information, et, surtout, de dégager des bonnes pratiques afin de générer des synergies sur le moyen et long terme.

FÊTE DE L'EUROPE

Le 9 mai 2019, la Journée de l'Europe, qui a été célébrée pour la première fois en tant que jour férié au Luxembourg, a rendu une nouvelle fois hommage au projet de paix et d'unité que représente l'Union européenne.

A Luxembourg-Ville, l'équipe de l'Enterprise Europe Network de la Chambre de Commerce a contribué avec un stand d'information au grand village européen organisé par la Représentation de la CE à la Place d'Armes, afin de renseigner le grand public sur ses missions et ses activités. La mascotte de l'Enterprise Europe Network «EuroP@ME», a également connu un vif succès auprès du public qui s'est réuni aux festivités européennes.

FÊTE DE L'EUROPE

9 MAI 2019

La Journée de l'Europe a connu un vif succès auprès du public au Luxembourg.



VISITES ACCOMPAGNÉES AUX FOIRES ET SALONS PROFESSIONNELS

En 2019, l'EEN de la Chambre de Commerce a proposé cinq visites accompagnées. Au total, 167 entrepreneurs ont participé à ces visites au cours desquelles les entreprises ont eu la possibilité de visiter un salon international et de découvrir de nouveaux produits, fournisseurs ou clients potentiels. La plupart des visites était combinée avec la participation à un programme de rencontres d'affaires. (cf. activités européennes et visites accompagnées affaires internationales)

MISSIONS D'ENTREPRISES

En 2019, une mission économique a été organisée en collaboration avec les membres du réseau Enterprise Europe Network, à savoir en Italie et en Slovénie (cf. rubrique « Missions en régie propre »).





MISSION EN ITALIE ET EN SLOVÉNIE

La Chambre de Commerce et son Enterprise Europe Network-Luxembourg, en collaboration avec l'Ambassade du Grand-Duché de Luxembourg en Italie, la Camera di Commercio Italo-Lussemburghese et le LSBC - Luxembourg Slovenian Business Club, ont organisé une mission économique transfrontalière dans la Région du Frioul - Vénétie Julienne en Italie et en Slovénie du 8 au 12 décembre 2019.

La mission a fait étape à Trieste en Italie et à Ljubljana en Slovénie. Le programme a notamment inclus des séminaires avec les acteurs économiques locaux, des rencontres d'affaires organisées au préalable avec les entreprises des régions visées, des visites d'entreprises et d'instituts de recherche ainsi que diverses opportunités de networking. 14 représentants d'entreprises luxembourgeoises ont participé à cette mission économique.

LE CONCEPT *b2fair*[®] - BUSINESS TO FAIRS ET SES SALONS DE COOPÉRATION INTERNATIONALE



*La promotion et la mise en place des plates-formes de rencontres *b2fair*[®] - Business to Fairs, concept développé au sein des Affaires Internationales et bénéficiant de l'expérience et du savoir – faire élaboré du service, constitue une activité phare des « Services européens & Grande Région ».*

Celle-ci favorise le rapprochement des entreprises à travers l'organisation de rendez-vous d'affaires soigneusement organisés en amont. Le concept *b2fair*[®] permet de maximiser la participation des PME, PMI et TPE aux foires internationales. Il combine les avantages des foires, salons internationaux et ceux des salons de coopération, permettant ainsi d'offrir un service de mise en relation spécialisé, notamment à travers des contacts prometteurs et sur mesure avec des partenaires d'affaires potentiels. En 2019, le concept a fêté son 15^e anniversaire.

En 2019, au total trois événements de « matchmaking » *b2fair*[®] ont été organisés. En complément de ces manifestations, le concept *b2fair*[®] a été intégré dans trois autres événements organisés par la Chambre de Commerce dans l'objectif de faciliter les rendez-vous b2b entre les différents participants.

Au grand total, 1.399 participants ont participé à ces événements *b2fair*[®]. Pas moins de 5.122 rendez-vous d'affaires bilatéraux ont pu y être organisés, grâce à l'expertise et l'accompagnement offert par l'équipe de la Chambre de Commerce.



EVÉNEMENTS *b2fair*[®] ORGANISÉS

SALON	LIEU	NOMBRE DE RENDEZ-VOUS
HANNOVER MESSE	Allemagne : Hanovre	2.560
ICT Spring	Luxembourg : Luxembourg	1.424
Conférence annuelle du réseau Enterprise Europe Network	Finlande : Helsinki	1.168

*Événements lors desquels le concept *b2fair*[®] a été intégré*

- » Business meets Diplomacy
- » Get2Know Your Neighbours
- » Mission en Italie et en Slovénie

15^E ANNIVERSAIRE DU CONCEPT b2fair®

Lancé en 2004 avec le soutien de la Commission européenne, b2fair® – Business to Fairs est un concept unique de matchmaking international.

En tant que marque protégée à l'international et appartenant à 100% à la Chambre de Commerce, le b2fair® a connu beaucoup de succès sur de nombreuses foires internationales, comme p.ex. la Hannover messe, Midest et Pollutec. Les événements b2fair® connaissent un nombre élevé d'entreprises participantes en provenance du monde entier, ce qui confère à ces plates-formes de mise en relation une moyenne élevée de rendez-vous d'affaires de qualité.

À l'occasion de la célébration du 15^e anniversaire du concept b2fair®, une séance académique avec table ronde sur la thématique «Les grandes tendances et principaux enjeux du commerce international de demain - Quelles opportunités de développement pour mon entreprise?» a été organisée.

La séance académique a été suivie par une soirée festive qui a permis de favoriser le business networking entre les participants. Lors de cette soirée, la cérémonie «Business Award» a mis en avant les entreprises luxembourgeoises qui ont bénéficié des services offerts par la plate-forme b2fair® et qui ont pu conclure concrètement des contrats d'affaires grâce aux rencontres d'affaires organisées.

En avant-programme de la séance académique, l'Enterprise Europe Network – Luxembourg a également lancé le nouveau cycle de conférence «Fit4International: De la prise de contact à la signature de contrats!» à travers trois ateliers sur les aspects interculturels, sur le déroulement efficace des dialogues d'affaires et sur les procédures et formalités douanières.

15^E ANNIVERSAIRE
DU CONCEPT b2fair®
10 JUILLET 2019

Le mot de clôture a été prononcé par Sabrina Sagamola, Gérant - Enterprise Europe Network-Luxembourg et b2fair® à l'issue de la table ronde sur les enjeux de l'internationalisation modéré par Thierry Raizer, Rédacteur en Chef de Paperjam, Maison Moderne.



FOIRE D'HANOVRE

La mise en place de la plate-forme de rencontres internationale b2fair® à la Foire d'Hanovre constitue un des plus importants événements b2fair® organisés en régie propre par la Chambre de Commerce.

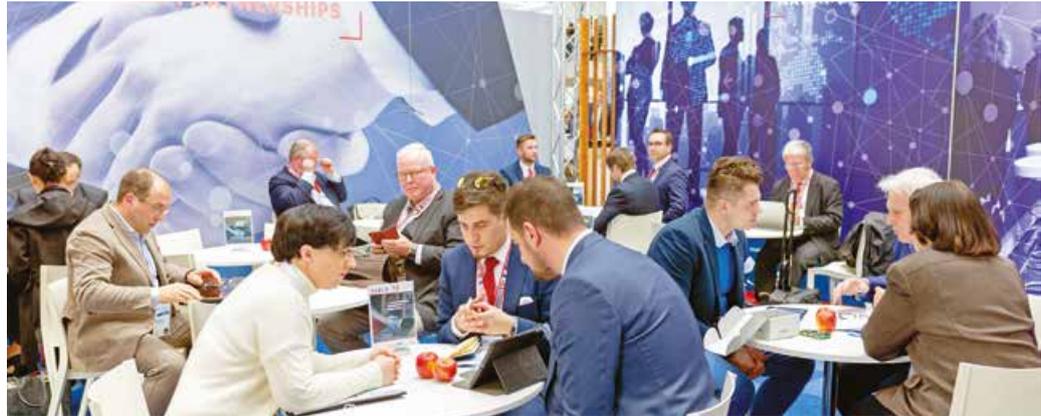
Pour la 15^e fois consécutive, cet événement de «matchmaking» international a été organisé dans la zone d'exposition «Global Business & Markets» du salon, qui accueille également tous les acteurs professionnels du commerce extérieur représentés sur le salon et spécialisés dans l'accompagnement international des entreprises. Au total, plus de 2.500 rencontres bilatérales ont ainsi pu être organisées, rassemblant pas moins de 588 représentants d'entreprises issus de plus de 40 pays différents. Parmi les participants, il y avait aussi une très grande délégation luxembourgeoise qui a adhéré au programme de rencontres professionnelles proposées.

Une soirée de networking a été organisée afin de célébrer le 15^e anniversaire de la plate-forme de rencontres d'affaires b2fair® au salon. Plus de 200 chefs d'entreprises internationaux et représentants officiels et partenaires ont participé à cette soirée de réseautage, ce qui a permis aux entreprises présentes de poursuivre leurs dialogues d'affaires de manière plus décontractée.

FOIRE D'HANOVRE

1 - 5 AVRIL 2019

Plus de 2.500 rencontres d'affaires ont été organisées lors de la 15^e édition de l'événement b2fair® à la « Hannover Messe ».



b2fair@ICT SPRING

La 4^e édition de l'événement b2fair@ICT Spring a permis d'organiser 2 journées de business networking intense avec 1.424 rendez-vous d'affaires touchant près de 240 sociétés et 300 chefs d'entreprise en provenance de 30 pays différents.

Comme en 2018, les fintechs constituant un pilier important du salon ICT Spring, la Chambre de Commerce a organisé, en étroite collaboration avec la LHoFT - Luxembourg House of Fintech, les b2fair® Fintech Business Meetings. Ces rendez-vous ont eu comme objectif de favoriser de nouveaux partenariats d'affaires et de fédérer ainsi de nouvelles innovations et coopérations technologiques pour ce secteur spécifique.

Dans le but d'attirer des délégations étrangères au Luxembourg, l'événement a été promu en collaboration avec les responsables « marchés » des Affaires internationales, auprès du réseau EEN, des partenaires b2fair®, des LTIOs et du réseau des chambres bilatérales et business clubs. De nombreuses délégations étrangères, provenant notamment d'Albanie, Allemagne, Bosnie-Herzégovine, Corée du Sud, France, Japon, Roumanie, Turquie et Ukraine ont participé à cette 4^e édition. Les participants à la mission « Get2Know Your Neighbours » ont également pu bénéficier des rencontres d'affaires organisées.

ICT SPRING

21 - 22 MAI 2019

Plus de 1.400 rendez-vous d'affaires ont eu lieu dans la zone de matchmaking lors du salon ICT Spring.



De plus, plusieurs nouveautés ont été introduites :

- » les « b2fair® Mentor Meetings » permettant aux start-ups et aux PME de recevoir tout type de conseil de la part d'entreprises renommées, telles que Microsoft, AWS, Post, Accenture, CarPayDiem et ARHS Spikeseed ;
- » un plateau TV sur le stand b2fair® ajoutant une nouvelle dimension à la présence de la Chambre de Commerce au salon ICT Spring ;
- » les « b2fair® Tech Tours », des parcours guidés offrant aux participants une opportunité d'assister à des pitch de quelques minutes d'entreprises sélectionnées au préalable ;
- » les visites « sur site » pour les délégations étrangères auprès du LIST - Luxembourg Institute of Science and Technology, du Cybersecurity Competence Centre » et de la LHoFT - Luxembourg House of Fintech.



CONFÉRENCE ANNUELLE DU RÉSEAU ENTERPRISE EUROPE NETWORK

Chaque année, tous les membres du réseau Enterprise Europe Network sont invités à participer à la Conférence Annuelle du réseau afin d'être informés sur les actualités européennes les plus importantes, de participer à des ateliers pratiques et s'échanger.

En 2019, l'équipe **b2fair**[®] a été choisie par la Commission européenne et l'EASME – Executive Agency for SMEs pour gérer les rendez-vous d'affaires organisés lors de cette conférence annuelle. De plus, elle a coordonné l'ensemble des inscriptions à la conférence. Au total, 812 personnes ont participé à la conférence, dont 511 représentants à 1.168 rencontres d'affaires.

FORMATION INTERNATIONALE « FROM THE FIRST IDEAS TO BUSINESS DEALS » : LE PARTAGE D'UN SAVOIR-FAIRE « MADE IN LUXEMBOURG »

*Dans le cadre du concept **b2fair**[®], la Chambre de Commerce et son Enterprise Europe Network organisent chaque année une formation sur la méthodologie de l'organisation de conventions d'affaires.*

Sur plusieurs journées, le programme de cette formation couvre tous les détails organisationnels d'un événement b2b, de la conceptualisation au développement d'un réseau de partenaires dans le monde jusqu'à la mise en place d'actions de suivi. S'adressant annuellement à des organisations internationales actives dans le soutien d'entreprises ainsi qu'aux membres du réseau européen EEN, cette initiative est devenue, au fil des années, une formation de référence à l'échelle européenne et internationale. Après le grand succès rencontré lors des 5 dernières sessions, la 6^e édition de cette formation internationale a permis de réunir au Luxembourg quelque 27 participants venus de 16 pays différents pour s'inspirer du savoir-faire luxembourgeois proposé par l'équipe de la Chambre de Commerce en matière de « mise en relation inter-entreprises ».

MISE SUR LE MARCHÉ DE LA PLATEFORME « **b2fair**_{plus} - THE MATCHMAKERS »

*Avec plus de 30 ans d'expérience dans le métier de l'organisation des rencontres d'affaires, la Chambre de Commerce a lancé une plateforme de rencontres innovante « **b2fair**_{plus} - THE Matchmakers ».*

Avec son approche pragmatique et orientée résultats, cet outil permet de gérer toutes les phases organisationnelles et logistiques d'un événement de « matchmaking » et guide l'utilisateur dans la chaîne de valeur de l'organisation d'un événement de mise en relation d'entreprises. Il offre entre autres un système de SMS intégré ainsi qu'une application mobile pour la transmission des plannings de rencontres. Les licences **b2fair**_{plus} pour l'utilisation de ce logiciel de matchmaking novateur peuvent être octroyées à tout acteur économique actif dans l'événementiel. En 2019, des organisations professionnelles situées dans de nombreux pays, tels que la Belgique, l'Irlande, l'Italie et Malte ont utilisé le logiciel **b2fair**_{plus} pour l'organisation de leurs événements locaux.

De plus, l'équipe **b2fair**[®] a géré, en tant que prestataire de services, des événements de matchmaking pour la Commission européenne (Info Day) et pour la « Luxembourg Space Agency » (NewSpace).





COMMUNICATION ET MARKETING



Informer et convaincre sont les deux 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 à expliquer l'action, les services et les positions du groupe Chambre de Commerce auprès des entreprises, des décideurs économiques et politiques et du grand public.

2019



Dans le cadre des objectifs visés par la stratégie CC2025, la Chambre de Commerce a mené à bien plusieurs projets d'envergure en matière de communication et de marketing.

Certains de ces projets ont constitué une réponse directe à une série de doléances exprimées par les ressortissants de la Chambre de Commerce dans un sondage qualitatif réalisé en amont de la rédaction du plan stratégique CC2025. D'autres ont constitué une réponse à un environnement changeant exigeant de nouvelles manières de communiquer ou ont tout simplement visé une amélioration des outils de communication existants.

Parmi les projets phare de l'exercice 2019, il convient de citer :

1. la refonte de l'identité visuelle et du slogan de la Chambre de Commerce dans le cadre du déploiement de la nouvelle stratégie de communication et stratégie de marques du Groupe CC ;
2. la mise en place et le déploiement d'une nouvelle stratégie réseaux sociaux ;
3. le développement de la nouvelle formule du Merkur ;
4. la réalisation d'un audit technique et fonctionnel des sites appartenant au Groupe CC en vue du développement d'une nouvelle présence web en 2020 ;
5. la publication en début d'année du *Leitfaden* (version grand public de la stratégie 2025).

1. STRATÉGIE DE COMMUNICATION « GROUPE CC » : REFONTE DE L'IDENTITÉ VISUELLE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Au fil des dernières années, la Chambre de Commerce avait, dans un souci de mieux servir ses différentes clientèles, créé toute une série de nouvelles enseignes comme la House of Training, la House of Entrepreneurship ou encore la House of Startups.



Chacune de ces nouvelles structures prenait en charge une des activités stratégiques de la Chambre de Commerce. Cette évolution avait pour corollaire une certaine perte de visibilité pour la marque Chambre de Commerce. Par conséquent, cette dernière a décidé d'adapter sa stratégie de communication en adoptant en 2019 une nouvelle *brand strategy*. Celle-ci s'est notamment concrétisée par la refonte de l'identité visuelle de la Chambre de Commerce pour refléter clairement son positionnement de

marque ombrelle et force motrice d'un groupe comptant désormais de multiples entités différentes, toutes entièrement vouées à la cause de la promotion du monde des affaires et des entreprises.

Suivant les tendances observées dans l'évolution récente des identités visuelles des *global players* - et donc des enseignes les plus cotées au monde - la Chambre de Commerce a décidé d'adopter une nouvelle identité visuelle répondant aux critères du *lean design*, donc d'un design dépourvu de toutes fioritures pour assurer à la marque un haut degré de reconnaissance et une longévité optimale.

La nouvelle identité visuelle prend l'immeuble de la Chambre de Commerce comme point de départ pour n'en retenir comme seuls éléments graphiques deux accolades représentant de façon fortement stylisée l'idée d'une « Maison de l'Economie » (*House of Economy*) ouverte au monde, aux entreprises et aux idées, tout en étant une structure qui encadre et qui offre une stabilité rassurante.

Dans un souci d'assurer la durabilité de la nouvelle identité visuelle, son design très épuré n'emploie ni police à empattements, ni éléments visuels élaborés recourant à des effets de mode tels la 3D, les ombres ou les dégradés de couleurs qui risqueraient de l'ancrer trop fortement dans une époque bien définie.

Le nouveau slogan « Powering Business » remplace l'ancien « Votre partenaire pour la réussite » et résume en deux mots, d'une part, les missions multiples et variées confiées par le législateur à la Chambre de Commerce (être le porte-parole des entreprises, soutenir la création et le développement des entreprises, promouvoir l'esprit d'entreprise, soutenir l'internationalisation, proposer des formations, animer le débat public et être force de proposition) et, d'autre part, la multitude et la richesse des différents secteurs économiques représentés à la Chambre de Commerce. Le slogan est par ailleurs cohérent avec la signature « Powered by the Luxembourg Chamber of Commerce » arborée par plusieurs enseignes phares du groupe.

REFONTE DE L'IDENTITÉ VISUELLE

La refonte de l'identité visuelle de la Chambre de Commerce ne constitue pas une rupture avec le passé mais bien une évolution logique et naturelle, faisant suite à sa mutation successive en groupe, englobant toute une série d'enseignes désormais bien établies, dont la House of Training, la House of Entrepreneurship et la House of Startups.



2. MISE EN PLACE ET DÉPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE STRATÉGIE RÉSEAUX SOCIAUX

Depuis la mise en place en 2011 d'une première stratégie en matière de médias sociaux, qui s'était notamment concrétisée par la création d'un blog économique (www.carlothelen.lu), d'une chaîne vidéo en ligne (www.merkurtv.lu) et d'un portail d'information sur la vie des entreprises luxembourgeoises (www.merkur.lu / www.corporatenews.lu), les réseaux sociaux ont connu une propagation extrêmement rapide et leur importance dans le façonnement de l'opinion publique n'a sans cesse augmenté.

Une présence forte sur les réseaux sociaux étant devenue un outil indispensable de toute stratégie de communication, la Chambre de Commerce a décidé en 2019 de renforcer sa présence sur les principaux réseaux sociaux (dans une première phase : facebook, linkedin et twitter) en apportant une information pertinente et utile à sa clientèle et à ses publics cibles et en s'y positionnant comme un acteur, un prestataire de services et une source d'information incontournable et fiable de la vie socio-économique du pays.

La nouvelle stratégie réseaux sociaux a défini une série d'objectifs à atteindre. Il a notamment été décidé d'arrêter des procédures claires pour la gestion des réseaux sociaux (*social media management – social media guidelines*) et la diffusion de contenus (*content strategy*) afin d'assurer une cohérence éditoriale et visuelle (*brand consistency*) et mieux servir les objectifs définis par la Chambre de Commerce dans sa stratégie de développement CC2025.

Pour la définition de sa stratégie des contenus (*content strategy*), le service communication et marketing de la Chambre de Commerce a procédé aux 5 étapes suivantes :

1. Identification de tous les contenus originaux produits par la CC (avis, publications, prises de positions, conférences, séances d'informations, vidéos, communiqués, etc.)
2. Analyse de l'opportunité de diffusion de chaque contenu identifié sur les réseaux sociaux
3. Proposition d'une forme de diffusion adaptée à chaque contenu
4. Proposition d'un calendrier de publication (*owned, shared & earned media*)
5. Proposition de budget (*paid media*)

Une stratégie de contenus équilibrée, répondant aux besoins d'informations spécifiques des différents publics ciblés par la communication de la Chambre de Commerce est le facteur clé qui décide du succès de la présence renforcée sur les réseaux sociaux. Et ce d'autant plus que l'environnement des réseaux sociaux s'est compliqué par l'apparition de phénomènes inquiétants, tels l'infobésité, la fragmentation de l'attention, la perpétuation d'une incessante *attention wars*, la multiplication de *fake news*, d'*alternative facts* et de théories du complot en tout genre. Le tout rythmé par une tyrannie de l'immédiat et façonnée par une dictature des algorithmes qui a tendance à conforter les utilisateurs des réseaux sociaux dans leurs préjugés et opinions préconçues en les enfermant dans des bulles de résonance qui ne laissent transpercer que des informations confirmant et renforçant leurs croyances et convictions existantes. Avec comme résultat un phénomène de radicalisation et, partant, de méfiance généralisée envers toute information émanant de source officielle, mais aussi envers les médias traditionnels qui subissent de plein fouet une crise de confiance et une perte d'audience. Bref, pour se faire entendre il est plus que jamais primordial de miser sur une information de qualité présentant une vraie utilité pour le destinataire visé.

La *content strategy* définie par la Chambre de Commerce met l'accent sur une information utile aux entreprises et au public intéressé par l'entrepreneuriat et l'économie. La Chambre de Commerce produit chaque année une quantité non négligeable de contenus originaux et la nouvelle stratégie permet d'attirer l'attention du public sur ces contenus en les diffusant dans une forme appropriée sur les trois principaux réseaux sociaux Twitter, LinkedIn et Facebook.

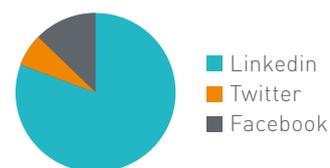
Les résultats de la stratégie sont mesurés à l'aide d'une série d'indicateurs de performance (KPI), tels que le *reach* (nombre d'abonnés et nombre de vues des messages diffusés), l'engagement (commentaires, messages envoyés, nombre de *shares*), les leads (prises de contact, inscriptions, abonnements NL, commandes, etc.), les mentions (mentions des marques du Groupe CC), le nombre de clics - CTR (images, vidéos, apps) ou encore le nombre de téléchargement de fichiers partagés.

Le déploiement de la nouvelle stratégie réseaux sociaux a véritablement démarré fin juin 2019 avec le recrutement d'une *social media advisor*, chargée de la gestion et du développement des comptes réseaux sociaux du Groupe CC. Afin d'assurer un déploiement rapide et efficace de la nouvelle stratégie, le service communication et marketing a repris dès juin le contrôle de tous les comptes réseaux sociaux que les différentes entités du Groupe CC avaient créés au fil des dernières années.

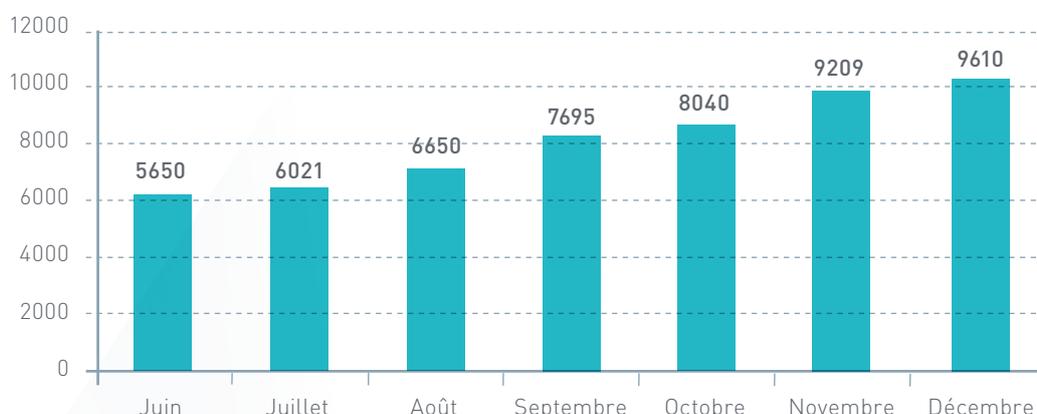
La centralisation de la gestion des tous les comptes réseaux sociaux du groupe au sein de l'équipe communication et marketing a permis de rapidement harmoniser le ton et le contenu des messages diffusés. Couplée à une mise à disposition d'un budget marketing dédié, elle a également permis de renforcer rapidement et massivement la présence du Groupe CC sur les différents réseaux, ce qui s'est soldé en termes d'audience et de nombre d'abonnés par des résultats encourageants, puisque le nombre d'abonnés a pu être augmenté sur les trois réseaux sociaux sur lesquels la Chambre de Commerce est présente.

En juin 2019, la CC comptait **5.886** abonnés (*followers*) sur l'ensemble des réseaux LinkedIn, Twitter et Facebook. Fin décembre 2019, elle en comptait **11.893** sur ces mêmes réseaux. La nouvelle stratégie a donc permis à la CC de doubler en 6 mois le nombre d'abonnés à ses différents réseaux sociaux, avec LinkedIn étant de loin le réseau le plus suivi avec 9.610 abonnés, suivi de Facebook avec 1.503 abonnés et de Twitter avec 780 abonnés. Cette tendance à la hausse perdure en 2020.

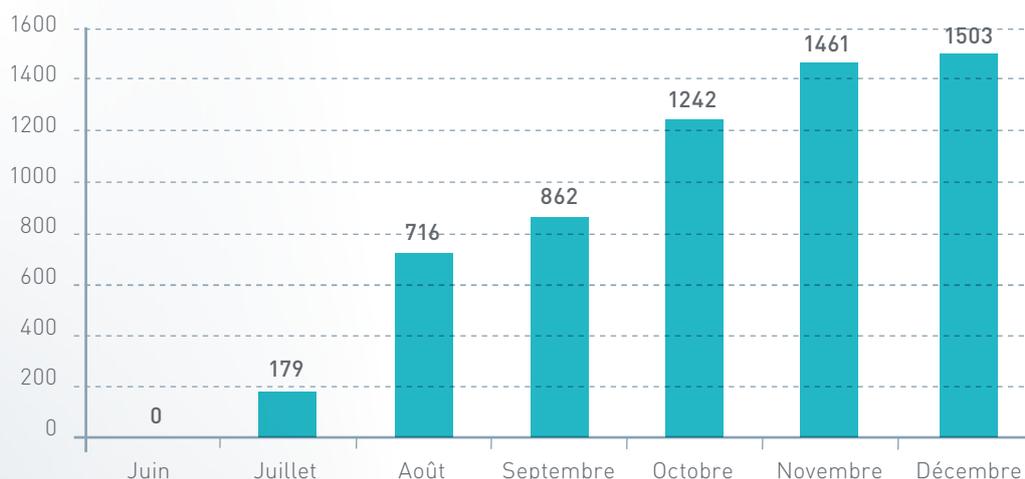
Abonnés :



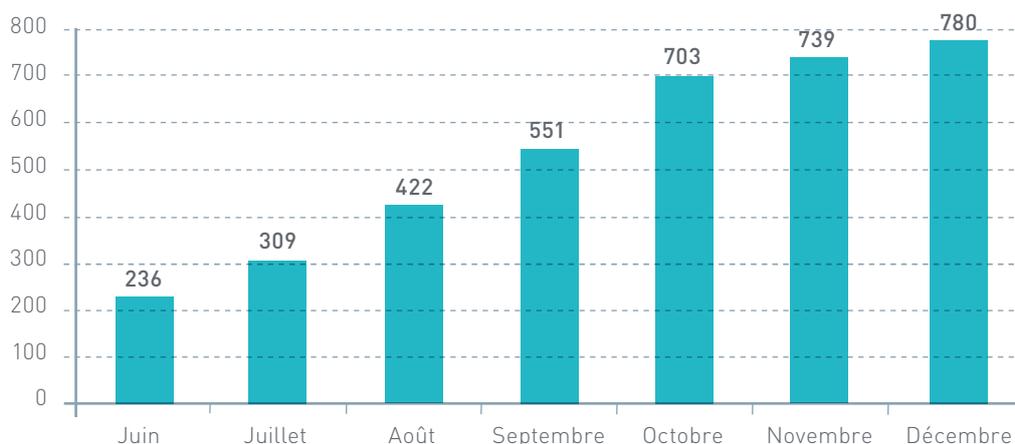
LinkedIn : évolution du nombre d'abonnés en 2019



Facebook : évolution du nombre d'abonnés en 2019



Twitter : évolution du nombre de followers en 2019



La nouvelle stratégie réseaux sociaux prévoit dans une prochaine étape le développement de nouveaux contenus vidéo et podcast (testimonials, vlogs, infographies animées, vidéos infos snacking du type WEF ...). L'équipe communication et marketing a recruté à cet effet fin 2019 un producteur-réalisateur pour renforcer sa cellule audio-visuelle.

3. DÉVELOPPEMENT DE LA NOUVELLE FORMULE DU MERKUR

La Chambre de Commerce a lancé en mars 2019 un appel d'offres auprès des grands groupes de presse luxembourgeois pour la prise en charge à partir de 2020 de la production du magazine de la Chambre de Commerce, la régie publicitaire et la mise en place d'un partenariat média basé sur un échange publicitaire entre les supports du prestataire retenu et ceux de la CC.

La Chambre de Commerce s'était fixé les objectifs suivants pour la nouvelle formule du « Merkur » :

- » renforcer la position de 1^{er} magazine économique du pays (37.000 exemplaires) en construisant sur les acquis de la formule actuelle ;
- » renforcer la position du magazine comme 1^{er} organe de liaison avec les entreprises affiliées à la Chambre de Commerce ;
- » développer une stratégie de publication cross-media permettant un accès plus facile et une exploitation plus aisée des contenus éditoriaux du Merkur sur le web et les réseaux sociaux (cf. nouvelle stratégie médias sociaux de la CC) ;
- » développer les contenus multilingues (principalement l'anglais) ;
- » optimiser la formule éditoriale pour offrir au lecteur un contenu pertinent et utile tenant compte des habitudes de lecture changées.

Un jury composé des membres de la Commission Communication et de membres du service communication et marketing a évalué les offres soumises dans le cadre de l'appel à propositions et a unanimement retenu l'offre soumise par le groupe Saint-Paul.





La formule 2020 s'inscrit dans une certaine continuité, tout en adoptant une ligne graphique complètement modernisée et en introduisant une série de rubriques inédites correspondant aux tendances et nouvelles habitudes de lecture. Ces nouvelles rubriques proposent toutes des informations très brèves pouvant être assimilées facilement par des lecteurs dont l'attention est de plus en plus sollicitée par un nombre croissant de médias concurrents. L'info snacking si cher aux réseaux sociaux trouve ainsi son pendant dans le magazine avec des nouvelles rubriques courtes, faciles à lire.

4. RÉALISATION D'UN AUDIT TECHNIQUE ET FONCTIONNEL DES SITES APPARTENANT AU GROUPE CC EN VUE DU DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE PRÉSENCE WEB EN 2020

Dans le sillage du repositionnement stratégique de la Chambre de Commerce en groupe d'entités servant les intérêts et les besoins de l'économie et des entreprises et au vu du renforcement de la présence du Groupe CC sur les médias sociaux, le site Internet actuel de la Chambre de Commerce sera repensé et restructuré de fond en comble pour renaître sous forme d'un portail d'entrée proposant un accès facile aux différentes entités du groupe ainsi qu'à leurs gammes respectives de services et de produits.

Pour préparer au mieux la transition vers un futur portail intégré pour l'ensemble des entités du Groupe CC, un audit technique et fonctionnel des principaux sites appartenant au Groupe CC a été réalisé courant 2019. Les résultats de l'audit ont été présentés sous forme de grille d'audit technique analysant de manière très pointue les aspects techniques et fonctionnels de chaque site, leur degré d'optimisation pour les moteurs de recherche, leur programmation et niveau de sécurité, leur navigation et ergonomie, leur design graphique, leur contenu et leur interactivité. Chacun de ces aspects a été analysé en détail et a fait l'objet de propositions d'amélioration et d'une priorisation en fonction de l'urgence de redressement. Des rapports d'analyse ont permis d'évaluer et d'interpréter les résultats des grilles d'audit technique.

L'analyse et les recommandations de l'audit servent de base de réflexion et de point de départ pour l'élaboration d'une proposition d'architecture et d'arborescence pour le nouveau portail du Groupe CC dont le lancement est prévu fin 2020.

5. PUBLICATION DU LEITFADEN CC2025

Dans sa réunion extraordinaire du 15 octobre 2018, l'assemblée plénière de la Chambre de Commerce avait approuvé le document stratégique CC2025 avec la demande de publier une version allégée pour le grand public.



Début 2019, la Chambre de Commerce a publié un Leitfaden CC2025 qui reprend sur 16 pages les contenus résumés de la stratégie CC2025 (déclaration de mission, objectifs & moyens, vision, valeurs, principes directeurs et engagement qualité, Groupe CC). Cette publication est complémentaire à la brochure de présentation de la Chambre de Commerce et renseigne sur la vision, les valeurs, les principes directeurs et les objectifs de développement stratégiques à l'horizon 2020.





CAMPAGNES WINWIN.LU ET TALENTCHECK



« L'apprentissage : avançons ensemble ! ». Tel est le slogan et le message clé de la campagne de promotion de l'apprentissage lancée par la Chambre de Commerce en avril 2016, en même temps que l'initiative « TalentCheck », qui propose aux futurs apprentis un outil visant à améliorer leur orientation professionnelle.

Lancée avec l'objectif d'informer et de sensibiliser le public aux avantages de la formation professionnelle initiale et à améliorer la perception de cette voie de formation auprès des parties concernées (étudiants, parents, enseignants et entreprises), la campagne « winwin.lu » a été poursuivie tout au long de l'année 2019.

SITE INTERNET CC.LU

Sur le site www.cc.lu, qui reste le principal outil de communication de la Chambre de Commerce sur Internet, les visiteurs trouvent une multitude d'informations sur les services, les activités et les positions de la Chambre de Commerce, d'une part, et sur l'économie et la vie des sociétés, d'autre part.

Un soin particulier est apporté à l'interaction avec des sites partenaires, tels que le portail entreprises du gouvernement (www.guichet.lu), le portail d'information sur la vie des sociétés www.merkur.lu, le blog économique www.carlothelen.lu, le think tank indépendant IDEA (www.fondation-idea.lu) ou encore les sites de la House of Training (www.houseoftraining.lu), de la House of Entrepreneurship (www.houseofentrepreneurship.lu) et de la House of Startups (www.houseofstartups.lu).

WWW.CC.LU

Le site web de la Chambre de Commerce compte chaque mois quelque 20.000 visiteurs uniques.

BLOG ÉCONOMIQUE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Le blog économique du directeur général de la Chambre de Commerce est un élément clé de la stratégie de la Chambre de Commerce en matière de médias sociaux 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 offre à la Chambre de Commerce la possibilité d'entrer en dialogue avec le public qui peut s'exprimer en commentant les articles publiés. Au total, 15 (12 en 2018) billets ont été publiés en 2019 sur le blog économique.

Les articles publiés sur le blog du chef économiste sont régulièrement repris par les médias.

L'ÉCONOMIE LUXEMBOURGEOISE :
ACTUALITÉS,
TENDANCES
ET ANALYSES
PAR CARLO THELEN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Home La Chambre de Commerce Documents de référence Biographie Liens utiles

Les opinions exprimées dans ce blog sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Chambre de Commerce.

The five prerequisites for limiting the socioeconomic damage from this unprecedented crisis

Posted on April 6, 2020 by Carlo

Alongside the humanitarian and health tragedy, the COVID-19 crisis has had an unprecedented impact on the global economy, and therefore on the European and Luxembourg economies. In the Grand Duchy, which is one of the world's five most open economies, the general lockdown and the sudden halt to economic activity are threatening the foundations of a healthy, stable, prosperous and dynamic economic and financial ecosystem.

Continue reading →

Posted in Uncategorized | Leave a reply

ARCHIVES

- April 2020 (2)
- January 2020 (1)
- November 2019 (2)
- October 2019 (1)
- September 2019 (1)
- August 2019 (1)
- July 2019 (2)
- May 2019 (1)
- April 2019 (1)
- March 2019 (3)
- February 2019 (2)
- January 2019 (1)
- November 2018 (3)
- October 2018 (1)
- September 2018 (1)
- July 2018 (1)

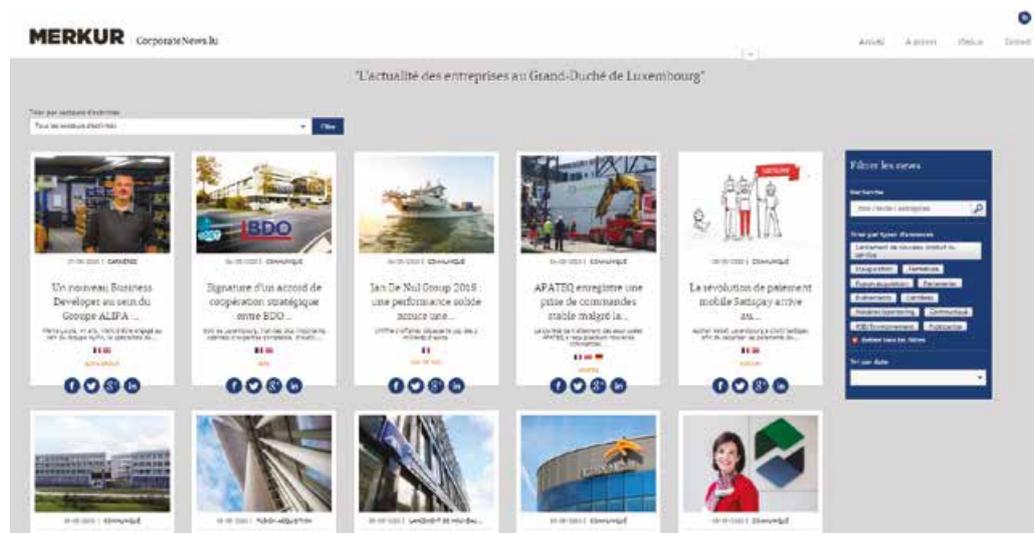
Statistiques du site www.carlothelen.lu:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Visiteurs uniques (moyenne mensuelle)	2.533	3.760	3.990	6.375	6.059	5.679
Visites (moyenne mensuelle)	11.383	11.209	12.194	16.365	16.749	17.901
Total visiteurs uniques	30.400	45.120	47.880	76.499	72.711	68.142
Total visites	136.599	134.505	146.325	196.388	200.993	214.817
Billets publiés	13	15	15	16	12	15
Lecteurs par billet	2.533	3.008	3.192	4.781	6.059	4.543

PORTAIL D'INFORMATION SUR LA VIE DES SOCIÉTÉS MERKUR.LU

Avec le portail « Merkur Corporate News » (www.merkur.lu), la Chambre de Commerce met à disposition des entreprises luxembourgeoises un site d'information sur la vie des sociétés opérant au Grand-Duché de Luxembourg.

Fonctionnant comme un site d'agrégation des informations diffusées directement par les entreprises, le portail publie ces informations sur la vie des sociétés sous la responsabilité de leurs auteurs, c'est-à-dire des entreprises dont elles émanent. 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 Chambre de Commerce et une sélection est également intégrée dans la newsletter hebdomadaire de la Chambre de Commerce. Fin 2019, le portail regroupait plus de 5.100 news d'entreprises, dont 600 ont été publiées pour la seule année 2019.



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

Parmi les principales publications de brochures, annonces et autres supports promotionnels réalisés en 2019 par la Chambre de Commerce, il convient de citer :

- » Baromètre de l'Économie (nouvelle publication trimestrielle)
- » Brochure de présentation de l'économie luxembourgeoise (EN, FR, PT)
- » Brochure de présentation de la Mutualité de cautionnement
- » Brochure de présentation de la House of Entrepreneurship
- » Brochure d'information sur la création d'entreprise au Luxembourg (FR, UK)
- » Brochure didactique « Luxembourg : petit pays, grand nombres »
- » Bulletin économique « Actualité & tendances » n° 21 consacré à la pauvreté
- » Bulletin économique « Actualité & tendances » n° 22 consacré à l'économie circulaire
- » Bulletin économique « Actualité & tendances » n° 23 consacré à la propriété intellectuelle
- » Calendrier officiel des activités du commerce extérieur 2019
- » Rapport annuel 2018 de la Chambre de Commerce
- » Recommandations à la Commission européenne
- » Annonces diverses
- » Offres d'emploi



RELATIONS PRESSE

Au cours de l'année 2019, la Chambre de Commerce a enregistré 131 (75 en 2018) contacts presse :

- » 9 (8 en 2018) conférences de presse ;
- » 43 (36 en 2018) communiqués de presse ;
- » 35 (31 en 2018) invitations à des manifestations organisées par ou avec le soutien de la Chambre de Commerce.

409 (478 en 2018) articles et reportages ont été publiés au courant de l'année 2019 dans la presse nationale (tous médias confondus) sur les activités, avis ou prises de positions de la Chambre de Commerce.

CONFÉRENCE DE PRESSE

11 JUIN 2019

Luc Frieden, Président de la Chambre de Commerce, présente à la presse les axes prioritaires de son premier mandat à la tête de la chambre professionnelle, en présence du directeur général, Carlo Thelen, et du ministre des Classes moyennes et du Tourisme, Lex Delles.





ÉVÉNEMENTIEL : SOIRÉE DE REMERCIEMENT À MICHEL WURTH

rapport
annuel

Après 15 années de présidence et 25 années en tant que membre élu de l'assemblée plénière de la Chambre de Commerce, une soirée a été organisée le 24 mai 2019 en l'honneur de Michel Wurth, qui avait cédé sa place à Luc Frieden le 3 avril 2019, à la présidence de l'institution.

Un public venu nombreux, composé de personnalités politiques et économiques, et de l'ensemble du personnel de la Chambre de Commerce, est venu remercier Michel Wurth qui a su, avec le soutien des membres élus, de la direction et des équipes de l'institution, positionner la Chambre de Commerce comme un acteur incontournable de la vie socio-économique du Luxembourg.

**MICHEL WURTH
FAIT SES ADIEUX**

24 MAI 2019

Lors d'une soirée animée et riche en rebondissements et surprises, le public a réservé à Michel Wurth une ovation debout de plusieurs minutes pour le remercier pour son engagement pour la Chambre de Commerce et l'économie luxembourgeoise.





SPONSORING

En 2019, la Chambre de Commerce a signé et reconduit de nombreuses conventions de patronage et de sponsoring avec différentes organisations et structures pour promouvoir les valeurs de l'entrepreneuriat, l'innovation et l'esprit d'entreprise (liste non exhaustive):

- » Hello Future, campagne réalisé en partenariat avec la FEDIL pour promouvoir les métiers de l'industrie
- » Emission Success Story (RTL Tele)
- » Emission d'information économique Kapital (RTL Tele)
- » Global Venture Summit
- » Jonk Entrepreneuren
- » Technoport
- » Paul Wurth Incub
- » Asteroid Days
- » Sonic Visions Festival - Rockhal
- » Luxembourg City Film Festival
- » Filmpräis
- » Wëssensatelier



COMPTE DE **RÉSULTATS** 2019

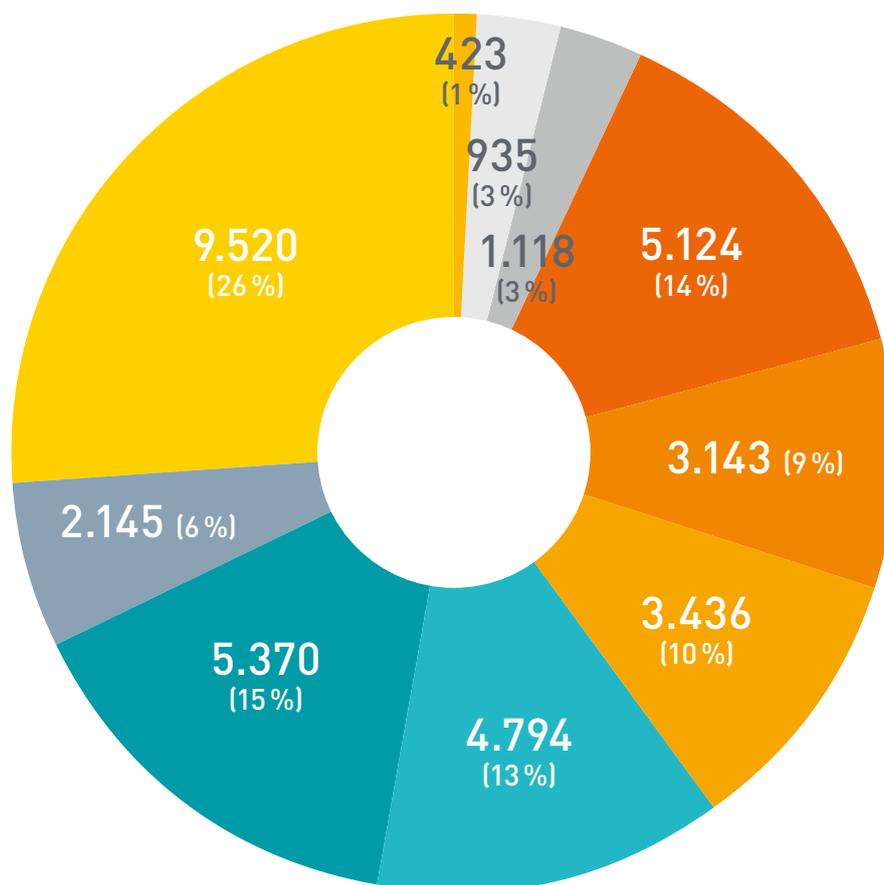


DEVISE : EUR	31/12/19	31/12/18
1. RÉSULTAT D'EXPLOITATION		
Salaires et charges sociales	12 284 017.27	11 534 975.89
Achats et services extérieurs	21 179 127.70	21 067 344.44
Dotations aux amortissements	2 541 746.58	2 510 767.69
Total des charges d'exploitation	36 004 891.55	35 113 088.02
Cotisations et autres produits de gestion	50 252 103.84	47 214 278.82
Contributions extérieures et droits d'inscription	811 112.27	1 217 921.99
Total des produits d'exploitation	51 063 216.11	48 432 200.81
Résultat d'exploitation	15 058 324.56	13 319 112.79
2. RÉSULTAT FINANCIER		
Charges financières	467 475.54	199 277.17
Produits financiers	291 108.98	154 322.90
Résultat financier	- 176 366.56	- 44 954.27
3. RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	- 860 224.14	- 1 741 560.07
4. SOLDE NET PROVISIONS	- 3 177 848.40	- 3 105 556.59
5. DOTATION AU FONDS DE PÉRÉQUATION CONJONCTURELLE	- 1 084 388.55	- 7 294 327.21
6. DOTATION AU FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL	- 9 217 302.64	- 3 409 357.84
7. REPRISE FONDS DE PROMOTION DE L'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL	5 210 637.53	2 753 501.63
RESULTAT DE L'EXERCICE :	5 752 831.80	3 271 858.44

2019



RÉPARTITION ANALYTIQUE DES CHARGES D'EXPLOITATION DIRECTES 2019 (milliers d'euros)



- Autres **423 (1%)**
- Avis et affaires juridiques **935 (3%)**
- Affaires Economiques **1.118 (3%)**
- Affaires Internationales **5.124 (14%)**
- House of Entrepreneurship - One Stop Shop **3.143 (9%)**
- Formation **3.436 (10%)**
- Initiatives et actions en faveur de l'économie et des PME **4.794 (13%)**
- Administration et Fonctions de support centralisées (RH, Audit Interne/Qualité,...) **5.370 (15%)**
- Communication et Médias **2.145 (6%)**
- Immeuble **9.520 (26%)**



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

CHAMBER
OF COMMERCE
LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS