

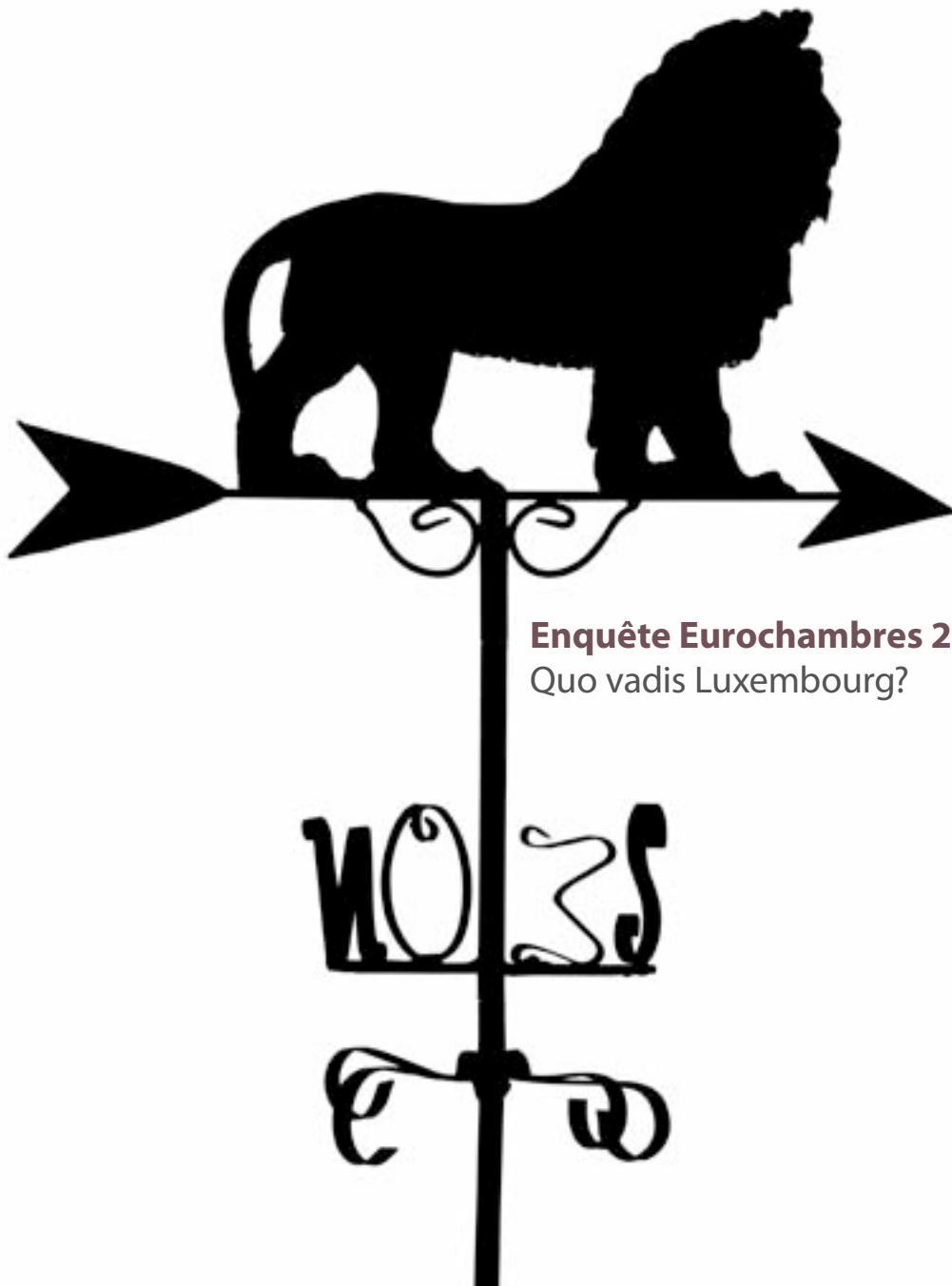
DECEMBRE 2011



MERKUR

DE LËTZEBUERGER MERKUR
BULLETIN DE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

www.cc.lu



Enquête Eurochambres 2012:
Quo vadis Luxembourg?



■ EDITORIAL

Budget de l'Etat 2012:
comme si la crise n'existait pas...



■ ECONOMIE

L'Office du Ducroire célèbre
ses 50 ans d'existence

Exclusivité BCEE

RETURN ON INVEST!

Exclusivité pour voyageurs d'affaires : gagnez 1,5 Mile de prime par euro dépensé avec la carte, et remplissez votre compte de Miles plus rapidement!



NOUVEAU A LA BCEE : MASTERCARD BUSINESS MILES & MORE LUXAIR

- réservée aux voyageurs d'affaires
- 1,5 Mile de prime par euro dépensé avec la carte
- 10 000 Miles de prime comme bonus de bienvenue
- davantage de Miles de prime sur les vols Luxair* et auprès des autres partenaires Miles & More : sur présentation de la carte de membre Miles & More et grâce au paiement par la carte de crédit
- services d'assurance exclusifs
- et bien plus encore**

**Souscrivez dès maintenant et bénéficiez
d'avantages attrayants!**

Infos sur www.miles.lu,
souscription dans votre agence BCEE

**Décision rapide récompensée : jusqu'à 250 € de
remise sur votre prochain vol Luxair***



SPUERKEESS

Äert Liewen. Är Bank.

Budget de l'Etat 2012: comme si la crise n'existait pas...

La Chambre de Commerce a rendu un avis particulièrement critique sur le projet de loi budgétaire pour l'exercice 2012 qui est actuellement discuté à la Chambre des Députés (voir dossier dans notre dernière édition).

En effet, dans le contexte actuel marqué par une incertitude extrême quant à l'évolution conjoncturelle future et quant à la résolution de la crise des dettes souveraines en Europe, le projet de loi budgétaire surprend par son insouciance: il existe une véritable déconnexion entre la gravité des problèmes structurels et la complexité des défis à affronter au Grand-Duché, d'un côté, et la politique budgétaire menée par la coalition gouvernementale qui continue à creuser les déficits.

Le projet de budget remet aux calendes grecques le retour à l'équilibre budgétaire et laisse le pays sans marge de manœuvre au cas où la crise des pays de la zone euro perdurerait. L'Administration centrale luxembourgeoise accusera, en 2012, un déficit de 1,143 milliard EUR (-2,6 % du PIB ou 3,5 millions EUR par jour). Cette situation résulte de «l'effet ciseaux» qui est devenu permanent et donc hautement dangereux pour notre économie de taille réduite et largement ouverte sur l'extérieur: nous sommes à nouveau confrontés à une progression significative des dépenses (+6,1 % par rapport à 2011), combinée à une augmentation insuffisante des recettes (+4,9 %), alors que ces dernières paraissent encore largement surévaluées dans un contexte économique des plus difficiles et incertains. En effet, depuis le dépôt du projet à la Chambre des Députés le 5 octobre dernier, les prévisions de croissance du PIB pour 2012 ont encore été revues à la baisse pour se chiffrer désormais entre 0,4 % (OCDE), 1 % (Commission Européenne) et 1,4% (Stateg), alors que le projet de budget 2012 est basé sur une croissance du PIB de 2,1 %.

Le solde de l'Administration publique au sens de Maastricht fait état d'un déficit de 330 millions EUR (0,7 % du PIB), ce qui paraît faible en comparaison européenne. Cependant, ce résultat est camouflé par l'excédent artificiel et virtuel de la sécurité sociale, qui dégage un surplus de 702,4 millions EUR, alors que, dans une perspective de long terme, la sécurité sociale luxembourgeoise fait apparaître l'un des déséquilibres les plus inquiétants de l'ensemble de l'UE.

Les dépenses courantes continuent à progresser à un rythme trop élevé – sous l'argument de leur caractère «incompressible» – par rapport à ce que permet la croissance économique à moyen terme et leur rythme de progression est trop élevé par rapport à la moyenne européenne. La crise financière et économique et la crise des dettes souveraines menacent fortement le potentiel de croissance du Luxem-

bourg à moyen et à long terme, avec des conséquences négatives sur son système de protection sociale. Les contraintes internationales qui frappent de plein fouet un pays ouvert vers l'extérieur comme le nôtre, sont renforcées par l'incapacité interne, luxembourgeoise, de freiner structurellement le rythme de progression des dépenses courantes; une situation hautement dangereuse! Le fait de devoir s'endetter encore davantage au moment où tous les pays réduisent leur train de vie montre que le Luxembourg n'a pas pris la mesure des risques qui le menacent et préfère s'enfoncer dans le déficit plutôt que de se réformer.

Le fait d'ignorer les recommandations européennes et les réalités macroéconomiques ressemble de la part du Gouvernement à une attitude d'insouciance face à une situation de crise extrêmement grave. Même en espérant que le pire pourra être évité et que la crise en zone euro trouvera des solutions suffisamment ambitieuses et durables, il faut se demander ce qu'il adviendrait en cas de crise durable et prolongée. Comment les autorités pourraient-elles assurer la continuité des services publics en cas de dégradation abrupte du contexte conjoncturel ou en cas de choc sur les recettes publiques? Ces interrogations essentielles ne sont nullement traitées par le projet de budget, qui se borne, tout en se basant sur des prévisions de recettes optimistes, à reconduire une tendance insoutenable au niveau de l'évolution des dépenses courantes. En cela, le budget n'est que le fidèle reflet de la politique gouvernementale qui, dans son ensemble, ne réussit pas à réformer le pays.

Dans son avis budgétaire du 15 novembre 2011 (cf. www.cc.lu), la Chambre de Commerce propose toute une série de recommandations et invite les autorités politiques à adopter une gouvernance crédible basée sur des actions structurelles indispensables ciblées et protégeant les plus faibles. ■



La Chambre de Commerce souhaite à tous
ses ressortissants un joyeux Noël et de
bonnes fêtes de fin d'année!



DOSSIER

4 Enquête Eurochambres 2012: l'insouciance du Gouvernement face aux inquiétudes des chefs d'entreprises

INTERNATIONAL

26 18 Luxembourg companies participated in the official visit of H.R.H. the Grand Duke to Vietnam

FORMATION

36 La Chambre de Commerce et la LSC informent sur les opportunités professionnelles offertes par le secteur privé

DOSSIER

4 Enquête Eurochambres 2012: l'insouciance du Gouvernement face aux inquiétudes des chefs d'entreprises

FLASH

- 20** Trois ambassadeurs «non-résidents» ont été reçus à la Chambre de Commerce
- 21** Marco Polo peut faire la différence
- 22** L'Office du Ducroire célèbre ses 50 ans d'existence

INTERNATIONAL

- 26** 18 Luxembourg companies participated in the official visit of H.R.H. the Grand Duke to Vietnam
- 26** Calendrier janvier – mai 2012
- 29** Successful Business Seminar on Doing Business with the Arab countries
- 30** Save the date – Official mission to Israel
- 30** Become an Official Partner of the Luxembourg Pavilion at MIPIM 2012
- 31** BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires
- 33** Textes européens publiés du 26 octobre au 17 novembre 2011

FORMATION

34 Cérémonie en l'honneur des représentants du Luxembourg au Worldskills 2011

- 36** La Chambre de Commerce et la LSC informent sur les opportunités professionnelles offertes par le secteur privé
- 37** Echange d'informations, assistance mutuelle, recouvrement international d'impôts: les conséquences pour le justiciable
- 38** La LSC présente la «profession du mois»
- 39** Module complémentaire – Evaluation par compétences
- 40** Nouveau domaine de formation «Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE)»
- 41** Un catalogue commun des cours et séminaires pour le premier semestre 2012
- 42** Le portail lifelong-learning.lu fait peau neuve
- 42** 5.700 étudiants et 100 nationalités inscrits pour le semestre d'hiver 2011/2012
- 43** L'IFBL présente son offre 2012

INNOVATION

- 44** Workshop pour les coaches du réseau 1,2,3 GO
- 46** Business Mentoring: Devenez mentor ou mentoré
- 46** Sécurité et Innovation: une grappe qui porte ses fruits
- 48** Une formation avec les spécialistes des meilleures Business Schools européennes

- 49** Bofferding partage son expérience réussie dans son approche de la Grande Région
- 50** Encourager les jeunes à la création d'entreprise
- 52** Foire des entreprises d'entraînement: plus de 400 élèves goûtent aux plaisirs de l'entrepreneuriat
- 53** Des entreprises primées pour la qualité de leur organisation

ECONOMIE

- 54** Budget de l'Etat 2012: «Un cocktail budgétaire explosif entre crise mondiale et insouciance luxembourgeoise»
- 57** Perplexité et incertitude des chefs d'entreprises
- 60** Le management de l'énergie via la normalisation
- 61** Publication des rapports de veille et d'analyse normative du secteur de l'énergie
- 62** Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise

LEGISLATION & AVIS

- 68** Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce
- 68** La Chambre de Commerce adhère au système «Digichambers»
- 69** Guide pratique de recouvrement de créances en Belgique, au Luxembourg et à l'étranger



INNOVATION

53 Remise des Prix Luxembourgeois pour la qualité aux entreprises



LEGISLATION & AVIS

70 Campagne de sensibilisation: prévenir les risques psychosociaux en entreprise

- 69 findit.lu: le nouveau portail de la Bibliothèque nationale et de l'Université de Luxembourg
- 70 Prévenir les risques psychosociaux en entreprise

- 77 La RSE et la rentabilité – une réalité chez Carrosserie Comes
- 77 SuperDrecksKëscht – le comité de suivi

- 84 atHome.lu: 10 ans d'immobilier sur Internet
- 84 Smets ouvre sa 6^e enseigne à Belval Plaza

FEDERATIONS/U.E.L

- 72 12^e édition du Prix de l'environnement: Goodyear, Hein et Elco primés
- 73 «Why Luxembourg?»: pour promouvoir le Luxembourg à l'étranger
- 74 8 entreprises officiellement labellisées «Entreprise Socialement Responsable – ESR»
- 75 Le BIO-Agrar-Präis remis à la coopérative agricole BIOG

GRAND ENTRETIEN

- 78 "I believe there are opportunities that exist between Luxembourg and the U.S."

Tourisme

- 86 Luxemburg, sicher, umweltbewusst und kulturell spannend!

RSE

- 76 Chaque mois, l'INDR vous fait découvrir 2 bonnes pratiques en matière de RSE

INFO ENTREPRISES

- 80 Qualité, croissance et innovation au menu de PwC Luxembourg en 2011
- 80 En bref
- 81 P&TLuxembourg führt PackUP 24/24 ein
- 82 10 ans depuis le retour de Gulf au Luxembourg
- 83 Coplaning mit Europäischem Qualitätspreis für herausragende Kundenbegeisterung ausgezeichnet

LES 100 VISAGES DE LA CDC 88

Editeur:

Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg
7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg
Tél.: 42 39 39-1
Fax: 43 83 26
E-mail: merkur@cc.lu
homepage: www.cc.lu

Paraît 10 fois par an

Tirage: 35.000 exemplaires
Reproduction autorisée avec mention de la source.
Copie à l'éditeur

Rédaction:

Patrick Ernzer, rédacteur en chef
Marie-Hélène Trouilleux
Violaine Mathurin, Corinne Briault

Mise en page et impression:

Imprimerie Centrale S.A.

Conception graphique:

rose de claire, design.

Couverture:

lola

Crédit photographique:

MEV Verlag, EU, SIP,
ONT Luxembourg, M-H. Trouilleux

Publicité:

Imprimerie Centrale
Service Régie, Bureaux:
15, rue du Commerce
L-1351 Luxembourg
Tél.: (+352) 40 36 10-1
Fax: (+352) 40 36 10-228
E-mail: regie@ic.lu
www.ic.lu

Les articles publiés et signés n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et ne reflètent pas forcément l'opinion de la Chambre de Commerce, qui ne peut donner aucune garantie expresse ou implicite sur l'exactitude, l'exhaustivité, la véracité, l'actualité, la pertinence ou la fiabilité des informations figurant dans le Merkur.



Enquête Eurochambres 2012

L'insouciance du Gouvernement face aux inquiétudes des chefs d'entreprises

Au Luxembourg, les résultats relatifs au climat des affaires relaient le pessimisme ambiant sous-jacent à l'enquête Eurochambres 2012 (EES2012). Ces derniers ont en effet connu une détérioration dramatique qui engendre des résultats et des prévisions moroses pour 2011, et tout particulièrement pour 2012. L'enquête 2012 se place dans le contexte de la crise économique et financière qui s'est transformée en une crise des dettes souveraines et de confiance dans le système financier international. Le moteur de croissance que constitue l'emploi s'essouffle et risque de caler en 2012. Quant aux investissements, les hésitations d'aujourd'hui freinent la croissance de demain.

La 19^e enquête Eurochambres, l'EES2012, apprécie l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique en 2011 et met en évidence les prévisions des entreprises pour l'année 2012¹. Elle fait, en outre, la

distinction entre le secteur industriel et manufacturier et le secteur des services.

La crise économique et financière que traverse l'économie mondiale a un impact significatif sur les entreprises européennes en général, et luxembour-

geoises, en particulier. Pour beaucoup d'entre elles, les coûts des facteurs de production, et notamment le travail, ont progressé rapidement, et plus vigoureusement que les gains de productivité le permettent, avec des effets négatifs sur

¹ La méthodologie est expliquée page 18

■ Tableau 1: Baromètre des prévisions des différents sous-secteurs pour 2012

Balances (différence entre les réponses favorables et les réponses défavorables) et pourcentage d'entreprises estimant que la situation restera inchangée

Prévisions pour 2012						
Secteurs	Climat des affaires	Chiffre d'affaires			Emploi	Investissements
		global	national	à l'exportation		
A: «Fabrication de produits métalliques, machines et matériel de transport»	-21,5 (51,4 %)	8,1 (59,3 %)	-6,2 (66,7 %)	15,6 (60,1 %)	3,8 (69,4 %)	11,0 (62,2 %)
B: «Autres industries manufacturières»	- 11,4 (48,0 %)	19,1 (43,5 %)	29,6 (55,8 %)	29,6 (25,7 %)	-15,3 (70,2 %)	16,8 (67,2 %)
C: «Construction»	-18,0 (65,8 %)	6,0 (64,8 %)	7,5 (63,5 %)	4,0 (57,6 %)	- 0,8 (76,8 %)	-5,1 (62,9 %)
D: «Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants»	-22,6 (53,2 %)	19,7 (53,2 %)	19,1 (52,8 %)	16,0 (60 %)	9,1 (71,7 %)	2,9 (58,4 %)
E: «Transport, entreposage et communication»	-20,0 (57,2 %)	13,3 (57,7 %)	14,9 (53,9 %)	38,1 (41,5 %)	12,2 (62,8 %)	3,8 (59,7 %)
F: «Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services»	-12,7 (55,9 %)	25,0 (38,3 %)	25,9 (49,1 %)	39,9 (39,7 %)	17,3 (65,9 %)	5,1 (68,5 %)
G: «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»	-26,6 (73,4 %)	26,6 (73,4 %)	26,6 (73,4 %)	0,0 (100,0 %)	0,0 (100,0 %)	73,4 (26,6 %)
Industrie manufacturière (A+B+C+G)	-17,8 (62,2 %)	8,1 (61,8 %)	8,8 (63,1 %)	12,2 (53,2 %)	-1,9 (75,5 %)	0,6 (62,7 %)
Services (D+E+F)	-18,4 (54,8 %)	20,8 (50,9 %)	21,1 (51,5 %)	26,9 (50,8 %)	12,8 (68,1 %)	3,9 (62,5 %)
ECONOMIE TOTALE	18,2 (57,2 %)	16,8 (54,4 %)	17,2 (55,2 %)	22,2 (51,6 %)	8,1 (70,5 %)	2,8 (62,6 %)

Remarque: L'indicateur est en rouge lorsque la balance est négative; en jaune lorsque la balance se situe entre 0 et 20 points et en vert lorsque la balance est supérieure à 20 points

leurs marges ainsi que sur la confiance des entreprises pour l'avenir, ce qui affecte logiquement leur propension à investir et à recruter.

Après avoir enregistré des résultats fortement en baisse en 2009 (mis en lumière dans l'enquête EES2010) et avoir atteint des niveaux négatifs alors encore jamais connus depuis le lancement de l'enquête Eurochambres, les résultats de l'enquête Eurochambres 2011, menée en 2010, confirmaient une timide reprise (+2,7 %). Celle-ci a, de surcroît, eu un fort contenu mécanique et les niveaux d'avant-crise n'ont pas été atteints et ainsi ne permet pas d'éponger la sévère récession de -5,3 % que le Luxembourg a connu en 2009.

L'enquête EES2012, qui sera analysée tout au long de ce présent dossier, met en évidence une contraction des **résultats en 2011**, c'est-à-dire une revue à la baisse des attentes des répondants pour l'année en cours comparativement aux prévisions 2011 sous-

jaçantes à l'enquête menée l'an dernier (ESS2011), bien que la plupart des balances totales, c'est-à-dire la différence entre le nombre de réponses favorables et défavorables, restent positives, à l'exception de celles relatives au «climat des affaires». Ces dernières chutent, en effet, de façon significative depuis la précédente enquête et connaissent, pour l'année 2011, des balances fortement négatives.

S'agissant des **prévisions pour 2012**, les entreprises sont fortement pessimistes quant à l'appréciation du climat des affaires, et dans une moindre mesure, en ce qui concerne l'emploi dans le secteur de l'industrie manufacturière. Les balances mettent également en évidence des incertitudes quant aux anticipations en matière de chiffre d'affaires, d'emploi et d'investissements. En raison de l'évolution conjoncturelle volatile et de la situation difficile au niveau macroéconomique et des finances publiques dans

plusieurs pays membres de la zone euro, les indicateurs restent en deçà de leurs niveaux d'avant-crise. Par conséquent, les entreprises luxembourgeoises sont pessimistes et affichent une prudence indéniable pour l'année 2012, comme l'indique le tableau 1.

■ 1. Contexte macroéconomique sous-jacent à l'enquête Eurochambres 2012²

L'économie nationale étant fortement ouverte au commerce extérieur, les opinions exprimées par les chefs d'entreprises luxembourgeois sont influencées par la situation conjoncturelle au Grand-Duché qui dépend, à son tour, directement du contexte économique au sein des principaux pays partenaires commerciaux du pays et, plus globalement, de la conjoncture mondiale. L'enquête Eurochambres 2012 (EES2012) se place dans le contexte de la crise économique et financière qui s'est transfor-

² L'enquête Eurochambres 2012 a été réalisée au cours des 2^e et 3^e semaines d'octobre 2011

Tableau 2: Prévisions macroéconomiques pour le Luxembourg

	1985-2010 ⁽¹⁾	2009 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2011 ⁽²⁾	2012 ⁽²⁾
PIB (en volume)	4,7	-5,3	2,7	2,0	1,4
Emploi total intérieur (concept comptes nationaux)	3,2	1,0	1,8	3,0	1,7
Taux de chômage (en % de la population active)	2,8	5,7	6,0	6,0	6,5
Indice des prix à la consommation (IPCN)	2,1	0,4	2,3	3,4	2,3

Sources:

(1) STATEC, Note de conjoncture n° 2-2011

(2) STATEC, Note de conjoncture n° 3-2011

mée en une crise des dettes souveraines et de confiance dans le système financier international.

L'environnement économique européen et mondial s'est considérablement détérioré au cours du mois d'août 2011, principalement en raison de la tempête affectant les marchés financiers, causée par l'accentuation de la crise budgétaire dans les économies avancées. Les prévisions de croissance du **PIB** ont donc été révisées à la baisse pour le Luxembourg: 2,0 % en 2011 et 1,4 % en 2012³. Il faut toutefois insister sur le fait que, dans l'environnement actuel, l'amplitude de la baisse est marquée par beaucoup d'incertitudes. En fonction du dénouement de la crise de la dette souveraine, de nombreux analystes, notamment ceux de l'OCDE, n'excluent désormais plus la possibilité quant à une nouvelle récession en Europe.

Malgré la politique de soutien à l'emploi (chômage partiel, mesures pour l'em-

ploi), le **chômage** a continué à progresser en 2010, avant de se stabiliser en 2011 et de connaître à nouveau une hausse en 2012, selon les prévisions du STATEC⁴.

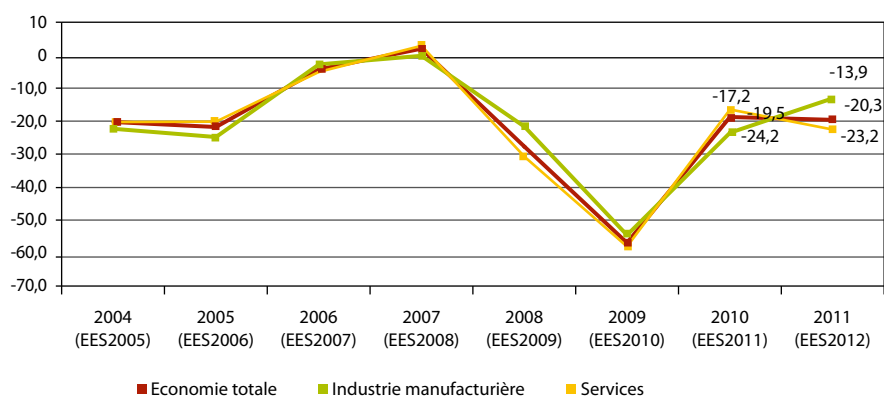
Le taux de **croissance de l'emploi**, qui a été plus dynamique qu'anticipé sur le début de l'année 2011, devrait atteindre 3,0 % au cours de cette même année. Un ralentissement devrait alors se mettre en place en 2012, à savoir +1,7 % de hausse de l'emploi total intérieur⁵. Notons tout de même dans ce contexte que l'emploi dans le secteur marchand a connu un coup d'arrêt relativement brusque et que la création d'emplois se concentre, à l'heure actuelle, largement dans le secteur non-marchand.

En 2010, l'**inflation** globale s'est établie à un niveau élevé et elle s'est caractérisée par une accélération graduelle et continue tout au long de l'année. Selon les prévisions du STATEC, l'**indice des prix à la consommation national (IPCN)** pourrait atteindre 3,4 % en 2011, avant

de ralentir quelque peu en 2012, atteignant 2,3 %. L'évolution défavorable de l'inflation globale résulte à la fois du maintien à un niveau élevé de l'inflation des produits énergétiques et d'une accélération de l'inflation à l'exclusion des prix de l'énergie. Le Luxembourg présente toujours un écart d'inflation négatif par rapport à ses principaux concurrents, ce qui impacte négativement la compétitivité-coûts et -prix de l'économie grand-ducale.

Le Luxembourg, en tant qu'économie européenne ouverte et dépendante du commerce extérieur, est touché de plein fouet par la dégradation du contexte financier et économique mondial. Au Grand-Duché, l'exposition à cette crise est aggravée par une dégradation continue des compétitivités-coûts et -prix et par des finances publiques structurellement non-durables à long terme. Des ajustements structurels doivent être adoptés rapidement par le Gouvernement afin de soutenir le niveau de croissance potentielle et le modèle luxembourgeois à plus long terme.

Graphique 1: Climat des affaires: Balances nettes de l'économie totale



Sources: comptabilité nationale, calculs de la Chambre de Commerce

2. Evolutions et perspectives des principaux indicateurs économiques

2.1. Climat des affaires: une détérioration dramatique engendrant des résultats moroses

• Evolution du climat des affaires entre 2010 et 2011

Les résultats relatifs au climat des affaires relaient le pessimisme ambiant sous-jacent à l'enquête Eurochambres 2012. En effet, alors que la balance nette⁶ du *secteur de l'industrie manufacturière* s'améliore, elle reste négative

³ Note de conjoncture n° 3-2011 du STATEC

⁴ Note de conjoncture n° 3-2011 du STATEC

⁵ Note de conjoncture n° 3-2011 du STATEC

⁶ Pour le climat des affaires, les balances correspondent à la différence entre le pourcentage d'entreprises ayant choisi la réponse «favorable» et le pourcentage d'entreprises ayant répondu «défavorable». Les balances sont indiquées en points

(-13,9 points) alors que celle du *secteur des services* périclité (-23,2 points), sans toutefois atteindre les niveaux très faibles des années 2008 et 2009. Par conséquent, **l'économie totale** enregistre des performances à la baisse depuis l'enquête précédente, avec une balance nette négative de -20,3 points.

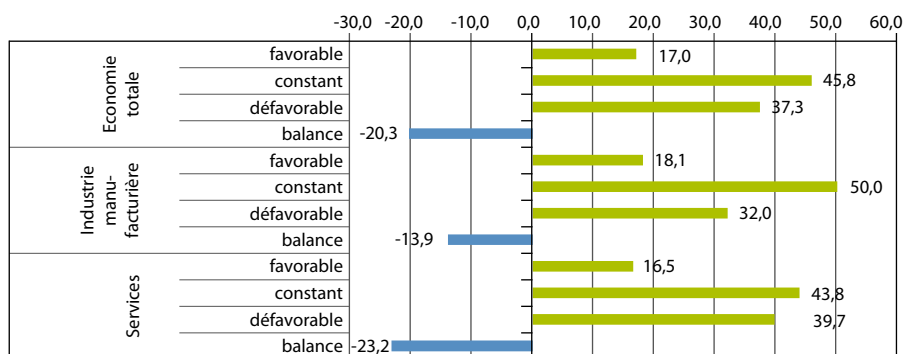
Dans le cadre de l'étude précédente, 20,3 % des entreprises interrogées estimaient que l'environnement économique avait été plus favorable en 2010 qu'en 2009. Ce pourcentage baisse légèrement à 17,0 % dans l'enquête EES2012 en ce qui concerne la comparaison des années 2010 et 2011. 37,3 %, c'est-à-dire environ un tiers, des entreprises estiment toutefois que le climat des affaires a évolué défavorablement entre 2010 et 2011. Les chefs d'entreprises font preuve d'une prudence évidente au vu de la part importante d'entre eux déclarant que le climat des affaires est stable (45,8 %). Cette prudence est vraisemblablement également influencée par les fortes incertitudes auxquelles font face les entreprises à l'heure actuelle et qui ont trait à la conjoncture particulièrement volatile et incertaine.

Des **disparités sous-sectorielles**⁷ sont visibles s'agissant de la perception de l'environnement économique.

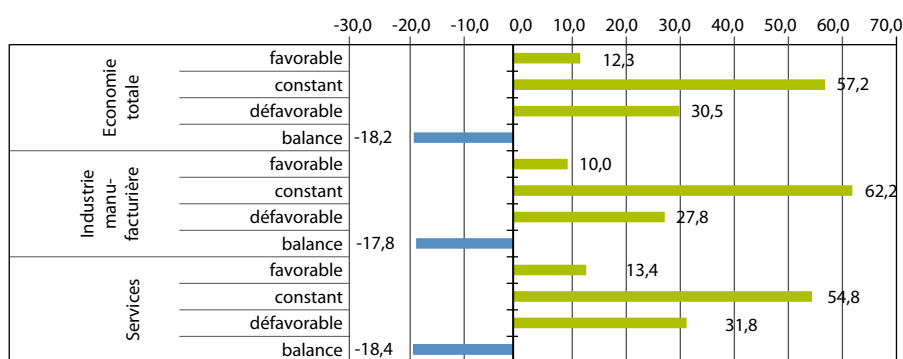
Au sein du **secteur industriel et manufacturier**, ce sont les «*autres industries manufacturières*» (secteur d'activité B) qui affichent les résultats les plus mitigés quant à l'évolution de l'environnement économique entre 2010 et 2011, puisque la balance nette apparaît négative à hauteur de -21,0 points. 34,7 % des entreprises de ce secteur estiment que le climat des affaires a évolué défavorablement entre ces deux années et 51,6 % affirment qu'il n'y a pas eu de changement. Seules 13,7 % des entreprises de ce secteur estiment que la situation s'est améliorée. Une telle évolution est d'autant plus dommageable que le Luxembourg fait face, depuis un certain nombre d'années déjà, à un véritable problème structurel de désindustrialisation; cette tendance risque donc de perdurer.

Les balances nettes des *secteurs C* («*Construction*») et *G* («*Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)*») sont également négatives, s'élevant à, respectivement, -16,5 points et -20,2 points. Le pourcentage d'entre-

Graphique 2: Climat des affaires: Comparé à 2010, l'influence de l'environnement économique sur votre entreprise en 2011 a été...



Graphique 3: Climat des affaires: En 2012, l'influence de l'environnement économique sur votre entreprise sera...



prises du secteur G estimant que l'environnement économique s'est dégradé entre les deux années susmentionnées est particulièrement important puisqu'il atteint 46,8 %.

Les entreprises du *secteur A*, «*Fabrication de produits métalliques, machines et matériel de transport*», montrent, quant à elles, un optimisme plus prononcé puisqu'elles sont 37,7 % à estimer que l'environnement économique a été plus favorable en 2011 qu'en 2010. La prudence reste toutefois de mise puisque 35,2 % de ces entreprises indiquent que ce n'est pas le cas. Ce secteur est le seul secteur de l'industrie manufacturière à enregistrer une balance nette positive (10,6 points).

Dans les **services**, les balances nettes des trois sous-secteurs sous revue restent fortement négatives: -25,1 points dans le *secteur D* (*Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants*); -23,4 points pour le *secteur* «*Transport, entreposage et communication*» (*secteur E*) et -21,0 points pour les entreprises du *secteur F*, «*Inter-*

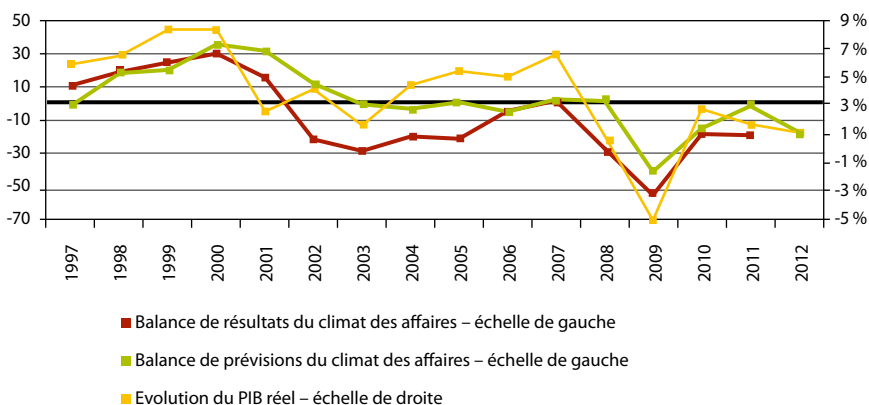
médiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services», c'est-à-dire le secteur économique phare de l'appareil de production national.

Outre les secteurs d'activité, la **taille des entreprises** a également un impact sur les résultats. Dans le **secteur industriel et manufacturier**, l'ensemble des balances redevient négatif, à l'exception de celle relative aux entreprises de l'industrie manufacturière *comptant entre 500 et 999 personnes*. En effet, 100 % de ces dernières estiment que l'environnement économique en 2011 est plus favorable que celui en vigueur en 2010. Outre cette exception, plus la taille des entreprises augmente, plus les balances sont négatives.

Les résultats sont similaires dans les **services** puisque l'ensemble des balances nettes s'avère négatif et d'autant plus défavorables que l'effectif augmente, à l'exception de celle relative aux entreprises employant plus de *1.000 personnes*. Cette dernière est toutefois nulle (25 % des entreprises souli-

⁷ Les différents sous-secteurs sont repris dans l'encart consacré à la méthodologie page 18

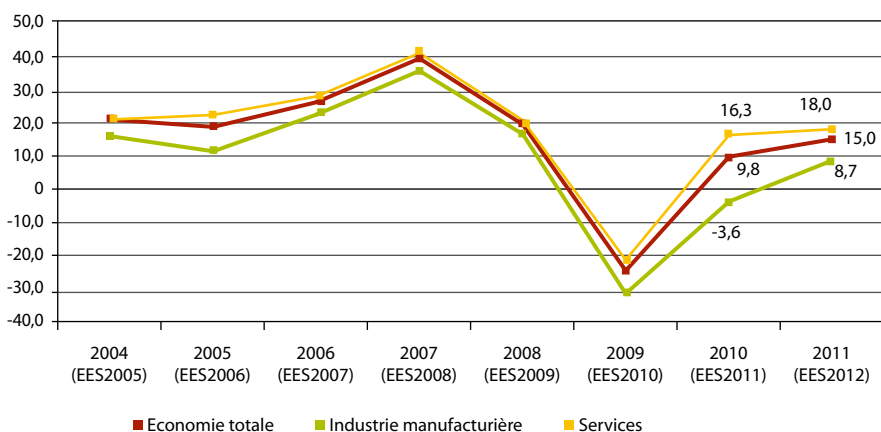
Graphique 4: Evolution des balances relatives au climat des affaires et de la croissance du PIB



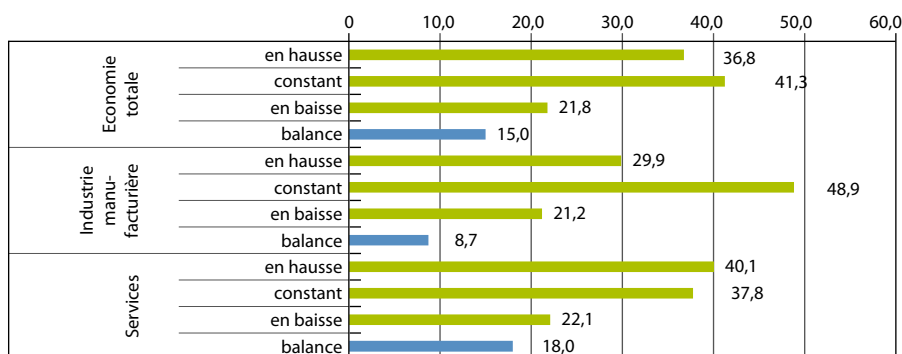
Sources: Comptes nationaux et prévisions d'automne de la Commission européenne pour le PIB, calculs Chambre de Commerce pour les taux de croissance; Enquêtes Eurochambres pour les balances

Remarque: Pour 2012, il s'agit de la balance relative aux prévisions, disponible dans l'EES2012

Graphique 5: Chiffre d'affaires: Balances nettes de l'économie totale



Graphique 6: Chiffre d'affaires: Comparé à 2010, votre chiffre d'affaires en 2011 est...



gnant un environnement plus favorable et 25 % une dégradation de ce dernier) et 50,0 % des entreprises estiment que l'environnement économique en 2011 a eu une influence constante sur leurs activités par rapport à 2010.

En ce qui concerne la distinction des entreprises selon l'**orientation géographique de leurs activités**, tant dans l'industrie manufacturière que dans les services, les entreprises présentes sur le marché national et sur le marché inter-

national sont relativement pessimistes et affichent des balances nettes négatives, relativement proches, de, respectivement, -17,7 points et -21,4 points.

• **Les perspectives en termes de climat des affaires pour 2012**

S'agissant de l'**économie totale**, la balance ayant trait aux perspectives pour 2012 est fortement négative (-18,2 points), et ce en raison des anticipations sectorielles pessimistes tant dans le *secteur manufacturier* (-17,8 points) que dans les *services* (-18,4 points).

La majorité des entreprises interrogées déclarent que l'influence de l'environnement économique sera identique (57,2 %) ou défavorable (30,5 %) pour leurs activités en 2012. Ainsi, une entreprise sur huit seulement prévoit une amélioration du climat des affaires l'an prochain; une appréciation résolument négative et qui s'explique par la gravité de la crise économique.

Au **niveau sous-sectoriel**, les résultats en termes de perspectives indiquent également un pessimisme important pour l'année 2012. Les balances sont en effet négatives dans l'ensemble des sous-secteurs, tant dans l'industrie manufacturière que dans les services, les firmes étant plus nombreuses à estimer que l'environnement économique aura une influence «défavorable» en 2012 sur leurs activités que celles qui prévoient une amélioration du climat des affaires. Néanmoins, la fréquence des réponses «climat des affaires constant en 2012» est importante. Ainsi, la plupart des chefs d'entreprises anticipent, au mieux, une stagnation du climat des affaires.

Les perspectives sont également décevantes si une distinction est réalisée selon la **taille des entreprises**. Peu importe le nombre de salariés dans les entreprises de *moins de 1.000 travailleurs*, les balances nettes s'effondrent. Vu la banalisation des prestations transfrontalières, les chefs d'entreprises indigènes risquent de perdre de plus en plus de parts de marché, ce qui renforce les craintes d'une désindustrialisation accrue et d'un effritement de la compétitivité des entreprises luxembourgeoises en Grande Région.

Tant les **firmes exportatrices** que celles orientées vers le seul marché national affichent un pessimisme important pour 2012. En effet, alors que les *firmes ayant des activités d'export-*

tation sont 29,7 % à prévoir une détérioration du climat économique pour 2012 (ce qui se traduit par une balance négative de -15,4 points), les entreprises dont les *activités sont concentrées sur le marché luxembourgeois* sont 30,9 % à anticiper un climat économique moins favorable en 2012, la balance des résultats s'élevant à -19,5 points.

Au vu de la corrélation indéniable entre les balances de l'économie totale relatives au climat des affaires et la croissance du PIB réel, les perceptions des chefs d'entreprises se révèlent relativement proches de la réalité par le passé comme il ressort clairement du graphique 4. Ainsi, au vu de l'appréciation des répondants à l'enquête EES2012, l'économie luxembourgeoise ne pourra guère renouer avec les taux de croissance élevés qu'elle a connus avant l'éclatement de la crise en 2008.

2.2. Chiffre d'affaires total, national et à l'exportation: un dynamisme modeste pour un indicateur équivoque

• Evolution du chiffre d'affaires total entre 2010 et 2011

La reprise entamée en 2010 semble se confirmer en 2011 en ce qui concerne l'évolution du **chiffre d'affaires**⁸. Par ailleurs, même si les entreprises ont enregistré en 2011 un chiffre d'affaires en hausse par rapport en 2010, il ne faut pas oublier que le niveau d'avant-crise n'est pas encore atteint pour beaucoup d'entre elles et que les coûts des facteurs de production ont progressé rapidement, avec des effets négatifs sur les marges des entreprises et sur la confiance de celles-ci, avec des conséquences potentielles sur leur propension à investir et à recruter. En l'occurrence, un chiffre d'affaires peut augmenter, en termes nominaux, même si, en termes réels, l'entreprise concernée est obligée de revoir son niveau de production à la baisse. De même, une augmentation du chiffre d'affaires peut également résulter d'un certain rattrapage, de la part des entreprises, dans une situation de dégringolade des marges suite à des hausses de coûts au niveau de la consommation intermédiaire ou au niveau des facteurs de production. Le chiffre d'affaires est, en dernier lieu,

un indicateur purement monétaire, qui comprend notamment l'inflation, et, de ce fait, relève sans doute une importance moindre qu'un indicateur qualitatif comme le climat des affaires.

S'agissant de **l'économie totale**, la balance nette continue à s'améliorer en ce qui concerne l'évolution du chiffre d'affaires entre 2010 et 2011, passant de +9,8 points à +15,0 points. Cette évolution est notamment imputable au **secteur des services**. Après une chute de l'indicateur en 2009, la balance des services (18,0 points) maintient sa valeur positive retrouvée au cours de l'EES2011 et continue à s'améliorer. La balance du **secteur manufacturier** retrouve, à son tour, une valeur positive (8,7 points).

Malgré une hausse conséquente de la masse salariale, due notamment aux automatismes réglementaires et nonobstant un niveau d'inflation élevé (3,4 % en 2011), seule une entreprise sur cinq entrevoit donc une hausse du chiffre d'affaires en 2011 par rapport à 2010; un résultat somme toute très mitigé.

L'ensemble des **balances sous-sectorielles** devient positif dans cette édition de l'EES2012.

Au sein des **services**, les balances des trois sous-secteurs se situent entre 15 et 26 points tandis que, dans le **secteur manufacturier**, la balance nette des résultats est supérieure à 30 points pour le *secteur G*, «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)» (33 points), et s'en rapproche dans le *secteur A*, «Fabrication de produits métalliques, machines et matériel de transport» (27,7 points). Les *secteurs B* («Autres industries manufacturières») et *C* («Construction») enregistrent des balances plus faibles mais positives, contrairement à l'année précédente, s'élevant à, respectivement, 8,8 et 5,3 points.

S'agissant des résultats selon la **taille des entreprises** du **secteur manufacturier**, les balances nettes sont toutes positives dans cette enquête 2012, à l'exception de celle enregistrée dans les entreprises employant entre *250 et 499 personnes* (-25,0 points), et ce en raison du pourcentage élevé (50,0 %) de firmes de cette taille déclarant une détérioration de leur chiffre d'affaires en 2011 par rapport à 2010. Paradoxa-

lement, la balance nette pour les entreprises de même taille dans les **services** atteint 50,0 points. Les résultats sont plus disparates dans ce secteur puisqu'une balance de 13,8 points est enregistrée pour les entreprises appartenant à la classe de taille *10-49 personnes*, tandis que les catégories *500-999 personnes* et *plus de 1.000 personnes* affichent des balances supérieures à 70 points.

• Evolution du chiffre d'affaires national et à l'exportation entre 2010 et 2011

Les entreprises peuvent être distinguées selon qu'elles réalisent leurs activités uniquement sur le sol luxembourgeois ou qu'elles en exportent une partie, voire la (quasi) totalité de leur production. Les résultats globaux décrits préalablement peuvent donc être décomposés.

En matière de **chiffre d'affaires national** pour 2011, la balance nette de *l'industrie manufacturière* a connu une importante croissance depuis la précédente enquête, induisant ainsi à la hausse les résultats pour l'économie globale. La balance relative au *secteur des services* connaît une relative stabilité. S'agissant de la distinction selon la taille des entreprises, quatre des six balances partielles connaissent une augmentation, particulièrement importante pour les entreprises comptant entre *500 et 999 personnes*.

En termes de **chiffre d'affaires à l'exportation** pour 2011, alors que l'ensemble des balances sectorielles s'améliorent, les résultats dans les différentes catégories de taille ne sont pas homogènes, trois balances augmentant et trois autres enregistrant une diminution. Eu égard au degré d'ouverture de l'économie luxembourgeoise et étant donné l'orientation quasi exclusivement transfrontalière de pans entiers de l'appareil de production, des balances s'inscrivant à la baisse en matière de chiffre d'affaires à l'exportation sont particulièrement inquiétantes.

Les deux composantes de l'indicateur «chiffre d'affaires» pour l'ensemble de **l'économie**, à savoir le chiffre d'affaires national (12,8 points) et celui à l'exportation (14,7 points), conservent des valeurs positives acquises en 2010, qui font suite

⁸ Pour le chiffre d'affaires, les balances correspondent à la différence entre le pourcentage d'entreprises ayant choisi la réponse «en hausse» et le pourcentage d'entreprises ayant répondu «en baisse». Les balances sont indiquées en points

■ **Tableau 3: Chiffre d'affaires national et à l'exportation/Pourcentages par secteur et par catégorie de taille**

Chiffre d'affaires national	en hausse	stable	en baisse	Balance EES2012 (année 2011)	Balance EES2011 (année 2010)
ECONOMIE TOTALE	34,3	44,2	21,5	12,8	8,6
Industrie manufacturière	30,3	47,4	22,3	8,0	-5,1
Services	36,2	42,6	21,1	15,1	15,2
10 à 49 personnes	31,4	46,4	22,2	9,2	5,1
50 à 99 personnes	36,9	42,4	20,7	16,2	23,3
100 à 249 personnes	51,2	31,4	17,5	33,7	17,3
250 à 499 personnes	53,9	24,3	21,8	32,1	21,1
500 à 999 personnes	66,1	23,2	10,7	55,4	4,6
1.000 personnes et plus	75,0	25,0	-	75,0	78,8

Chiffre d'affaires à l'exportation	en hausse	stable	en baisse	Balance EES2012 (année 2011)	Balance EES2011 (année 2010)
ECONOMIE TOTALE	37,2	40,4	22,5	14,7	12,1
Industrie manufacturière	39,4	34,1	26,5	12,9	9,9
Services	36,1	43,3	20,6	15,5	13,3
10 à 49 personnes	39,4	39,1	21,5	17,9	10,3
50 à 99 personnes	29,6	44	26,5	3,1	18,8
100 à 249 personnes	16,2	57,7	26,1	-9,9	-6,4
250 à 499 personnes	50	--	50	0,0	62,5
500 à 999 personnes	68,3	31,7	-	68,3	29,3
1.000 personnes et plus	100	-	-	100,0	53,9

à des chutes spectaculaires (ces dernières ayant atteint respectivement -21,6 points et -28,8 points en 2009).

S'agissant des **différences sectorielles**, la reprise est plus marquée, dans le *secteur manufacturier*, pour les entreprises dont les activités sont *nationales* que pour les *firmes exportatrices*, ten-

dance qui s'inverse par rapport à l'enquête précédente. Pour le *secteur des services*, alors que la balance nette des *firmes exerçant seulement sur le sol luxembourgeois* gagne plus de 2 points, celle des *firmes exportatrices* perd 0,1 point.

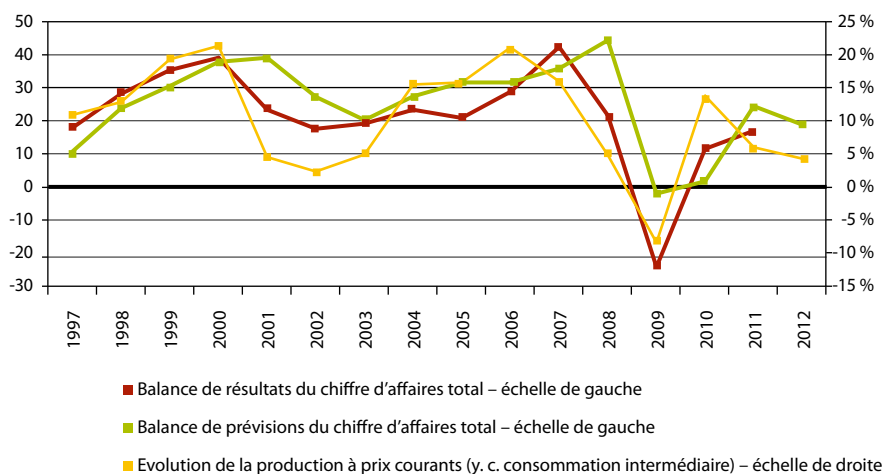
En termes de **distinction selon la taille**, *le chiffre d'affaires des entreprises*

employant entre 500 et 999 personnes et plus de 1.000 personnes, nonobstant l'orientation externe ou non de leurs activités, semblent avoir relativement bien résisté à la crise au vu des balances nettes très élevées. Une seule balance reste négative, et chute encore, au cours de l'année 2011. En effet, la part des **entreprises exportatrices occupant entre 100 et 249 personnes** et qui déclarent une baisse du chiffre d'affaires entre 2010 et 2011 (26,19 %), reste supérieure à la proportion de firmes mettant en avant une hausse de celui-ci (16,2 %), avec pour résultat une balance de -9,9 points.

• **Perspectives pour 2012 en termes de chiffre d'affaires global**

Les indicateurs de prévision de chiffre d'affaires pour 2012 mettent en évidence un certain optimisme, et ce particulièrement dans le *secteur des services*. Avec une balance de 20,8 points, toutefois en baisse par rapport à l'édition précédente, le secteur induit à la hausse les chiffres relatifs à **l'économie totale**, dont la balance nette est plus faible (16,8 points), en raison des perspectives plus mitigées dans le **secteur manufacturier** (illustrées par une

Graphique 7: Evolution des balances relatives au chiffre d'affaires total et de la production à prix courants (y.c. consommation intermédiaire)



Sources: Comptes nationaux et prévisions de la Chambre de Commerce pour les taux de croissance; Enquêtes Eurochambres pour les balances

Remarque: Pour 2012, il s'agit de la balance relative aux prévisions, disponible dans l'EES2012

balance nette de 8,1 points, en légère baisse). Il faut toutefois noter que plus de la moitié des entreprises des deux secteurs indiquent une stabilisation de leur chiffre d'affaires en 2012 (50,9 % pour les services et 61,8 % dans les branches industrielles).

La **répartition sectorielle** permet de distinguer diverses tendances au sein des deux secteurs sous revue. Au sein des **branches industrielles**, ce sont les entreprises de la branche des «*autres industries manufacturières*» (19,1 points) et du *secteur G⁹* (26,6 points) qui affichent les balances les plus élevées. Dans les **services**, les trois sous-secteurs, «*Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants*», «*Transport, entreposage et communication*» et «*Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services*» mettent en évidence des prévisions relativement favorables quant à leur chiffre d'affaires en 2012 (les balances s'élevant à, respectivement, 19,7 points, 13,3 points et 25,0 points). Ces dernières sont toutefois en baisse par rapport à celles pour l'année 2011.

En termes de **taille**, ce sont les entreprises comptant *entre 500 et 999 personnes* dans le **secteur des services** qui s'avèrent les plus optimistes concernant leur chiffre d'affaires en 2012.

L'évolution des balances relatives au chiffre d'affaires total et de la production des entreprises à prix courants (y.c. la consommation intermédiaire), représentée dans le graphique n° 7, illustre à nouveau le caractère pertinent de l'enquête, et des perceptions des entreprises interrogées. Les anticipations pour 2012 s'avèrent toutefois plus optimistes que les prévisions relatives à la production à prix courants (y.c. consommation intermédiaire).

- **Perspectives pour 2012 en termes de chiffre d'affaires national et à l'exportation**

Au cœur d'une crise économique mondiale impactant fortement les débouchés et, par conséquent, les **activités des firmes exportatrices**, un certain optimisme très prudent se profile au vu de la balance en termes de perspectives, qui s'avère légèrement plus élevée pour les entreprises qui exportent (22,2 points). Cette évolution semble

avoir un effet d'entraînement positif également sur les **entreprises opérant uniquement sur le marché local** (balance de 17,2 points).

Des **différences sectorielles** importantes sont à relever. Pour les **entreprises qui n'exportent pas**, les perspectives au sein du *secteur manufacturier* (8,8 points) sont bien inférieures à celles du *secteur des services* (21,1 points). Contrairement à la précédente enquête, une tendance similaire est visible pour les **entreprises exportatrices** (12,2 points pour le *secteur industriel* et 26,9 points pour les *services*).

Selon la **taille des firmes dont le chiffre d'affaires est national**, les perspectives diffèrent dans les deux secteurs sous revue. Alors que ce sont les catégories *250-499 personnes* et *500-999 personnes* qui affichent les prévisions les plus optimistes dans le *secteur des services*, ces dernières connaissent des balances négatives dans le *secteur manufacturier*, en raison du pourcentage élevé de firmes affirmant que leur chiffre d'affaires restera stable ou sera en baisse. Aucune entreprise manufacturière de plus de

250 employés ne prévoit une hausse du chiffre d'affaires en 2012.

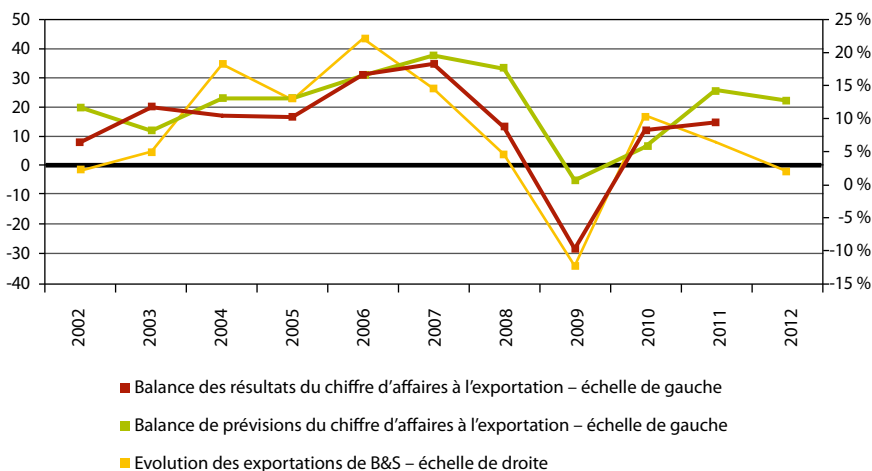
Les prévisions relatives aux **entreprises qui exportent** s'avèrent à nouveau opposées à celles de l'EES2011 puisque c'est au sein des petites entreprises que les attentes en matière d'évolution du chiffre d'affaires en 2012 sont les plus favorables (à l'exception de celles comptant entre *50 et 99 personnes* dans le **secteur manufacturier**, dont la balance est nulle).

Les anticipations des chefs d'entreprises exportatrices concernant l'année 2011 se sont avérées plus optimistes que les résultats observés. Toutefois, comme l'illustre le graphique n° 8, qui compare l'évolution du chiffre d'affaires à l'exportation par rapport au solde extérieur des biens et des services (exportations totales moins importations totales), les firmes anticipent relativement bien les hausses ou les baisses des indicateurs macroéconomiques. Une anticipation qui s'avère, en effet, souvent conforme à la réalité. Les attentes des entreprises pour 2012 semblent toutefois plus optimistes que les prévisions macroéconomiques.



⁹ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

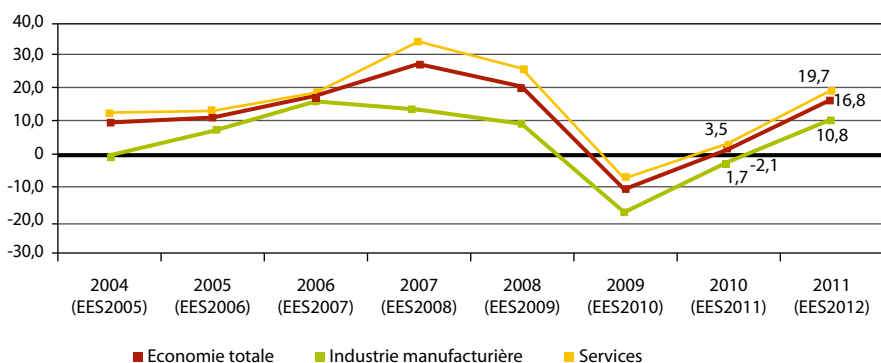
Graphique 8: Evolution des balances relatives au chiffre d'affaires à l'exportation et des exportations de biens et services



Sources: Comptes nationaux et prévisions de la Chambre de Commerce pour les taux de croissance; Enquêtes Eurochambres pour les balances

Remarque: Pour 2012, il s'agit de la balance relative aux prévisions, disponible dans l'EES2012

Graphique 9: Emploi: Balances nettes de l'économie totale



2.3. Emploi: un moteur qui risque de caler en 2012

• Evolution de l'emploi entre 2010 et 2011

Après une chute entre 2008 et 2009 jamais enregistrée auparavant depuis l'instauration de l'enquête Eurochambres, l'indicateur relatif à l'évolution des effectifs pour l'année 2011 au sein de l'ensemble des entreprises interrogées se maintient dans le positif, et augmente depuis l'enquête précédente, passant de 1,7 à 16,8 points.

La reprise de l'activité luxembourgeoise en 2011, toutefois qualifiée de «mécanique», semble donc avoir permis à l'emploi de retrouver le timide chemin

de la croissance, puisque pour l'économie totale, 31,6 % des entreprises déclarent une hausse de leur effectif en 2011 par rapport à 2010. Plus de 50 % de ces mêmes entreprises indiquent que leur effectif est resté stable¹⁰. Il est à noter, à cet égard que, par rapport aux taux de croissance historique de l'emploi, même une relative stagnation de l'emploi, traduite par le taux de réponse important eu égard au maintien d'effectifs stables, a comme conséquence de faire apparaître des déséquilibres manifestes au niveau de financement du modèle social, tout comme elle entraînera sans doute une augmentation importante du chômage résidant.

Des différences sectorielles persistent: bien que le secteur manufacturier retrouve une balance positive (passant de -2,1 points en 2010 à 10,8 points en 2011), celle-ci reste inférieure à celle des services qui s'élève à 19,1 points. Ces résultats sont toutefois à nuancer puisque 54,4 % des entreprises des branches industrielles et 53,3 % des entreprises de services déclarent que leur effectif est resté stable entre 2010 et 2011. Cette évolution confirme que la dégradation continue de la compétitivité-coûts et -prix de l'économie luxembourgeoise, en général, et dans le secteur industriel en particulier, amène les chefs d'entreprises à freiner les embauches sous toile de fond d'un niveau d'activité futur pour le moins incertain.

Au sein des différents sous-secteurs, une amélioration semble se profiler puisque l'ensemble des balances retrouvent des valeurs positives, contrairement à la précédente édition.

Dans les secteurs manufacturiers, c'est le secteur A, «Fabrication de produits métalliques, machines et matériel de transport», qui affiche les résultats les plus défavorables, mais positifs, avec une balance de 5,3 points. Toutefois, 67,5 % des entreprises indiquent une stabilité de leurs effectifs entre 2010 et 2011. Le secteur G¹¹ enregistre quant à lui les résultats plus encourageants avec une balance positive approchant les 27 points, bien que la réponse «stabilité de l'emploi entre 2010 et 2011» prédomine à nouveau largement, avec 73,4 % des entreprises interrogées.

Dans les services, la balance des résultats du secteur E¹² connaît une évolution très favorable et atteint 27 points. En ce qui concerne le secteur financier (code F «Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services»), les résultats sont encourageants puisque la balance nette retrouve une valeur positive, indiquant une hausse de l'effectif au sein de ce secteur entre 2010 et 2011. Il faut néanmoins rappeler dans ce contexte que, dans le secteur bancaire, l'emploi avait stagné en 2009 et baissé en 2010, et ce après des années de forte croissance, freinée seulement par l'éclatement de

¹⁰ Pour l'emploi, les balances correspondent à la différence entre le pourcentage d'entreprises ayant choisi la réponse «en hausse» et le pourcentage d'entreprises ayant répondu «en baisse». Les balances sont indiquées en points

¹¹ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

¹² «Transport, entreposage et communication».

la bulle «Internet» en début du millénaire. La part très importante d'entreprises estimant que l'effectif est resté stable laisse toutefois penser qu'il n'y a pas encore de reprise franche de l'activité d'intermédiation financière et que des incertitudes existent quant à l'impact des nouvelles réglementations internationales sur la place financière luxembourgeoise.

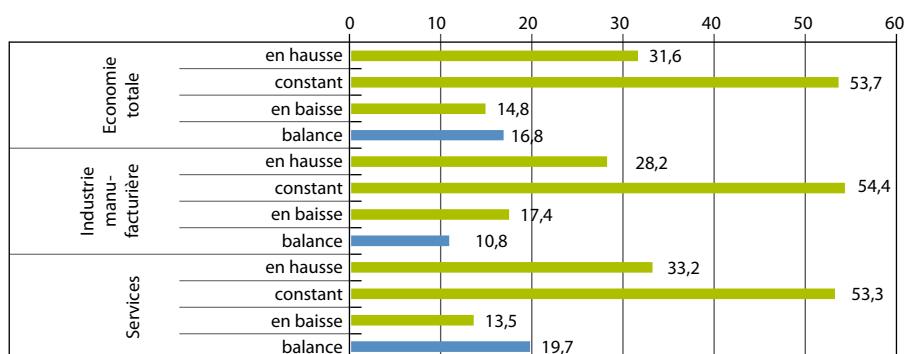
Lorsqu'est prise en compte la **taille des entreprises** interrogées, l'ensemble des balances apparaissent positives. Dans le **secteur manufacturier**, la valeur des balances augmente avec la taille des entreprises. Toutefois, pour chacune des catégories, au moins 50 % des entreprises indiquent une stabilité de l'effectif. La fréquence de cette réponse «stabilité de l'emploi» est moins importante dans les entreprises ayant des activités de **services**, ce qui induit des balances aux valeurs plus élevées.

Compte tenu de la taille de l'échantillon en question, il est cependant essentiel d'interpréter les résultats avec grande prudence.

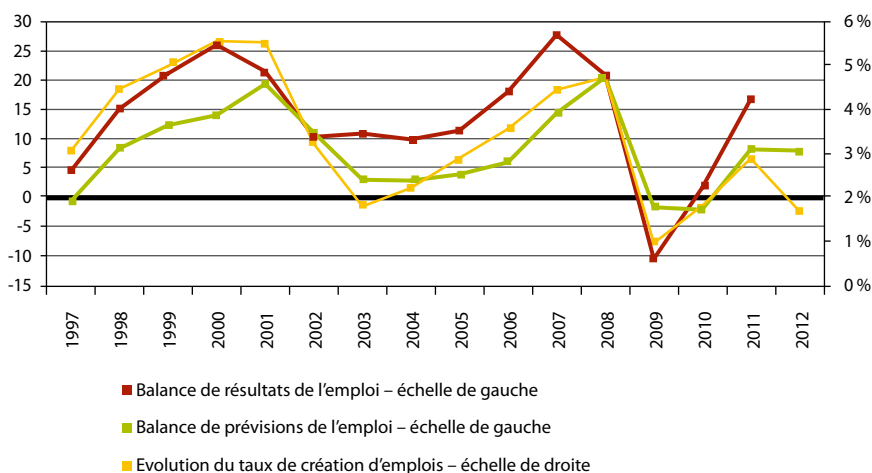
• Perspectives pour 2012 en termes d'emploi

Les perspectives en matière d'évolution de l'emploi en 2012 au sein de **l'économie totale** sont légèrement positives (8,1 points), induites à la hausse par celles du **secteur des services** (12,8 points). Les prévisions diffèrent toutefois entre les chefs d'entreprises du secteur industriel et ceux du **secteur des services**. Malgré une balance qui reste négative (-1,9 point) dans le **secteur manufacturier**, les résultats se doivent d'être quelque peu relativisés en raison, tout d'abord, de la part importante d'entreprises qui estiment que l'emploi restera stable en 2012 (75,5 %), ce qui s'avère être le cas également pour les services (68,1 %). Dans le contexte d'incertitudes qui prévaut actuellement, et indiquée précédemment, les entreprises semblent avoir des difficultés à cerner les évolutions futures en termes d'emploi. Ensuite, en ce qui concerne les entreprises qui estiment que leur effectif va se réduire en 2012, les pourcentages sont relativement proches pour les deux secteurs, à savoir 13,2 % dans le secteur manufacturier et 9,5 % dans les services.

Graphique 10: Emploi: Comparé à 2010, l'évolution de l'effectif dans votre entreprise en 2011 est...



Graphique 11: Evolution des balances relatives à l'emploi et du taux de création d'emplois



Sources: Comptes nationaux et prévisions d'automne de la Commission européenne pour les taux de croissance; Enquêtes Eurochambres pour les balances
Remarque: Pour 2012, il s'agit de la balance relative aux prévisions, disponible dans l'EES2012

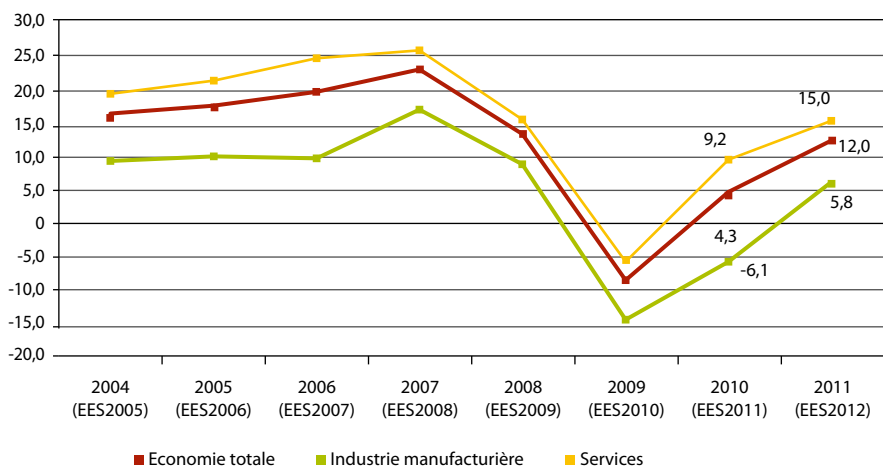
L'analyse **sous-sectorielle** laisse à nouveau entrevoir un certain pessimisme au niveau de l'industrie manufacturière dans le **secteur B «Autres industries manufacturières»**, dont la balance est négative (-15,3 points), bien que 70,2 % des entreprises prévoient une stabilité des effectifs. Les entreprises du secteur de la **construction (secteur C)** sont également pessimistes en termes d'évolution de l'emploi en 2012, mais dans une moindre mesure, puisque la balance ne s'élève qu'à -0,8 %. Dans les **services**, contrairement aux indicateurs de résultats pour 2011, ce sont les entreprises du secteur financier (*code F «Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services»*), qui sont les plus optimistes concernant l'évolution de l'emploi au sein de leur secteur, en 2012, puisque la balance atteint 17,3 points.

Tout comme pour les autres résultats déjà mis en évidence, la forte proportion d'entreprises prévoyant une stabilité de l'emploi en 2011 dans ce secteur doit être soulignée (65,9 %).

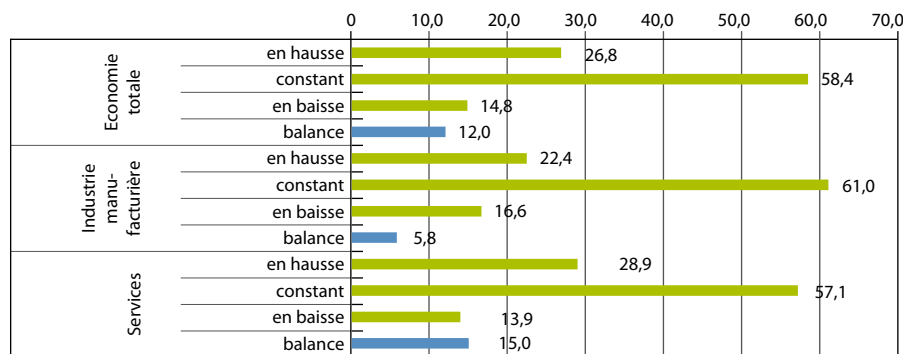
Les prévisions relatives à l'évolution de l'emploi en 2012 varient selon la **taille des entreprises**. Pour l'ensemble de **l'économie**, les entreprises totalisant **plus de 1.000 travailleurs** sont les plus optimistes au vu de la balance des résultats qui atteint les 50 points. 50 % des entreprises de cette taille pensent toutefois que l'emploi restera stable en 2012.

Les anticipations des entreprises pour les années 2010 et 2011 apparaissent en accord parfait avec la réalité économique. Si cela s'avère encore être le cas pour 2012, le taux de création d'emplois devrait connaître, au mieux, une certaine stabilité.

Graphique 12: Investissements: Balances nettes de l'économie totale



Graphique 13: Investissements: Comparé à 2010, le niveau de vos investissements en 2011 est ...



2.4. Investissements: les hésitations d'aujourd'hui freinent la croissance de demain

• Evolution des investissements entre 2010 et 2011

En 2011, les investissements des entreprises restent sur le chemin de la croissance entamé en 2010. Dans l'enquête EES2012, 26,8 % des entreprises interrogées indiquent, en effet, que leurs investissements augmentent entre 2010 et 2011, tandis que 14,8 % déclarent une baisse de ceux-ci. Une certaine stabilité est ici encore de mise puisque 58,4 % des entreprises affirment que leur niveau d'investissements est constant en 2011¹³.

La balance des résultats pour l'économie globale (12,0 points contre 4,3 points dans l'enquête précédente), est induite à la hausse par les résul-

tats favorables enregistrés dans le **secteur des services**, à savoir une balance nette de 15,0 points, alors que cette dernière retrouve une valeur positive dans le **secteur manufacturier** (passant de -6,1 points en 2010 à 5,8 points en 2011). Bien que la balance se soit améliorée, le pessimisme semble plus prononcé dans ce secteur, comme lors de la précédente enquête.

Seulement 22,4 % des **entreprises industrielles** ont vu leurs investissements progresser entre 2010 et 2011, de même que 28,9 % des entreprises de **services**. Or, le plus souvent, ce sont les investissements privés d'une période donnée qui ont un effet d'entraînement sur le niveau d'activité de la période suivante et qui conditionnent le niveau d'emploi de l'avenir. A nouveau, plus de 57 % des entreprises au sein des deux

secteurs indiquent une stabilité de leurs investissements.

Dans les **différents sous-secteurs**, les résultats les plus faibles de l'**industrie manufacturière** sont observés dans le **secteur B** («Autres industries manufacturières»), au sein duquel près de 17,2 % des entreprises interrogées ont connu une baisse des investissements entre 2010 et 2011. Ce pourcentage, combiné à la forte proportion d'entreprises dont le niveau d'investissement est resté stable (61,7 %), entraîne une balance nette de 3,9 points, toutefois en hausse depuis l'année dernière. Les investissements au sein des entreprises du **secteur G**¹⁴ connaissent quant à eux une évolution relativement favorable entre 2010 et 2011, 20,2 % des entreprises de ce secteur indiquant une hausse de leurs investissements, et 79,8 % d'entre elles une stabilisation de ces derniers. S'agissant des **services**, ce secteur semble faire face à une reprise des investissements, les trois **sous-secteurs, D, E et F** enregistrant des résultats nets positifs dépassant les 14 points.

Au vu des résultats, la **taille des entreprises** joue sans aucun doute un rôle en ce qui concerne les investissements réalisés au cours de la période 2010-2011. Tant dans les **services** que dans l'**industrie manufacturière**, ce sont les entreprises de la catégorie «plus de 1.000 personnes» qui connaissent les résultats les plus favorables. Les balances de toutes les sous-catégories sont toutefois positives.

• Perspectives pour 2012 en termes d'investissements

Il ressortait de l'EES2011 que seulement 22,7 % des entreprises avaient l'intention d'accroître leurs investissements en 2011. Un an après, elles sont, en proportion, un peu moins à penser le faire en 2012 (20,1 %). En combinant ce taux de réponses «en hausse» (c'est-à-dire 20,1 %) avec le taux de réponse «en baisse» (à savoir 17,3 %), il apparaît une balance très légèrement positive pour l'économie de 2,8 points (la balance de l'EES2011 s'élevait à 8,5 points). Dans le **secteur manufacturier**, un certain optimisme est de mise, bien que les perspectives d'évolution en matière d'investissements

¹³ Pour les investissements, les balances correspondent à la différence entre le pourcentage d'entreprises ayant choisi la réponse «en hausse» et le pourcentage d'entreprises ayant répondu «en baisse». Les balances sont indiquées en points

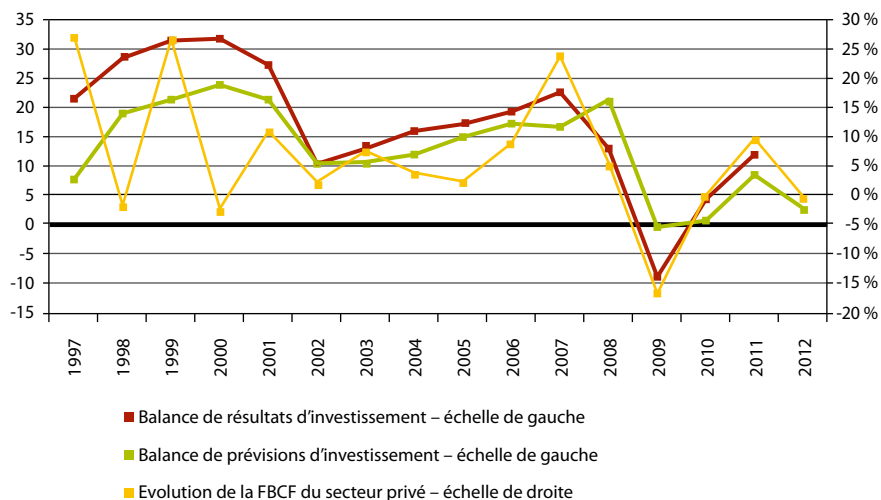
¹⁴ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

tissements restent faibles (0,6 point). Il faut toutefois noter que plus de 62,7 % des entreprises prévoient que leurs investissements resteront stables en 2012. Bien que ce pourcentage soit également important dans les **services** (62,5 %), les prévisions favorables (20,7 %) surpassent les défavorables (16,8 %), permettant à la balance de rester positive (3,9 points). Notons qu'une stabilité des investissements rime plus avec un simple remplacement des anciens outils de production par des outils plus récents, mais guère avec un accroissement marginal de la capacité productive de l'économie. Rappelons, de surcroît, que la formation brute de capital fixe privée avait chuté pendant la crise et que, dès lors, une certaine stabilisation, et même une légère reprise, témoigne davantage d'un effet de rattrapage que d'une augmentation quantitative nette du stock de capital de l'économie luxembourgeoise.

Concernant **l'analyse sectorielle**, il apparaît que les prévisions pour trois des quatre sous-secteurs de **l'industrie manufacturière** sous revue sont positives, avec le plus grand optimisme affiché dans le *secteur G*¹⁵ (balance nette égale à 73,4 points) et un fort pessimisme dans la construction (*secteur C*), qui connaît une balance négative de -5,1 points. A l'inverse, les prévisions s'avèrent relativement optimistes dans les **services** puisque l'ensemble des balances sectorielles¹⁶ sont positives, bien que plus faibles que lors de la précédente enquête (2,9 points pour le *secteur D*; 3,8 points pour le *secteur E* et 5,1 points pour le *secteur F*).

Eu égard à la prise en compte de la **taille des entreprises**, il y a lieu de souligner que le secteur des **services** prévoit une amélioration des investissements en 2012, tous les indicateurs de prévision étant positifs. En revanche, dans le **secteur industriel**, le pessimisme reste de mise pour les entreprises employant entre 250 et 499 personnes (-25,0 points) ainsi que pour celles dont l'effectif se compose de 500 à 999 personnes (-50,0 points), et ce en raison de la forte prédominance de la réponse «stabilité de l'emploi en 2012», de, respectivement, 75 % et 50 %. De plus, aucune des entreprises apparte-

Graphique 14: Evolution des balances relatives aux investissements et de la formation brute de capital fixe (FBCF) du secteur privé



Sources: AMECO, OCDE et calculs Chambre de Commerce pour les taux de croissance; Enquêtes Eurochambres pour les balances
Remarque: Pour 2012, il s'agit de la balance relative aux prévisions, disponible dans l'EES2012

nant aux catégories susmentionnées ne prévoit une hausse des investissements pour 2012.

Au total, il subsiste des incertitudes quant à l'évolution des investissements en 2012, même si cela vaut davantage pour les entreprises industrielles. Cette prudence traduit la méfiance des entreprises en ce qui concerne la durabilité de la reprise. En raison de la crise économique et financière mondiale, la croissance potentielle luxembourgeoise a été durablement touchée et tout investissement capable de renforcer le potentiel de croissance endogène est bénéfique à la genèse de nouvelles activités économiques, de nouveaux emplois et de nouvelles bases fiscales.

En outre, il semble que les **entreprises qui exportent** s'attendent davantage à une reprise des investissements que celles qui n'interviennent que sur le seul marché national (soldes de, respectivement, 8,4 points et 0,3 point).

En guise de synthèse, les perspectives d'investissements pour 2012 restent mitigées, état de fait qui peut s'interpréter par une certaine réserve,

exprimée par les entreprises, sur la vigueur et/ou la durabilité de la crise mondiale. Les prévisions des chefs d'entreprises semblent conformes à celles de la Commission européenne. ■



Les résultats luxembourgeois et européens de l'enquête 2012 peuvent être consultés sur le site d'Eurochambres (www.eurochambres.eu)

¹⁵ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

¹⁶ Secteur D: «Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants»; secteur E: «Transport, entreposage et communication» et secteur F: «Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services»

Recours au commerce électronique par les entreprises luxembourgeoises



La Chambre de Commerce a choisi de sonder le degré d'utilisation du commerce électronique au Grand-Duché en insérant une question supplémentaire relative au recours des entreprises luxembourgeoises à ce type de commerce pour réaliser leur chiffre d'affaires.

■ Utilisation du commerce électronique par les entreprises luxembourgeoises en 2011

Le recours au commerce électronique a légèrement augmenté depuis l'enquête précédente au sein de l'**économie luxembourgeoise** puisque 17,9 % des entreprises déclarent réaliser une partie de leur chiffre d'affaires grâce à l'utilisation de cet outil, contre 16,1 % dans l'EES2011. L'augmentation des débouchés internationaux et la reprise du commerce international au 1^{er} semestre 2011 peuvent expliquer en partie cette croissance. Après une diminution lente et continue depuis

plusieurs années de la proportion d'entreprises utilisant le commerce électronique, la tendance semble s'inverser bien qu'il soit trop tôt pour déterminer si cette évolution positive sera de longue durée.

Les **entreprises de services** utilisent plus systématiquement ce type de canal économique et commercial (20,7 %) par rapport à leurs **consœurs de l'industrie manufacturière** (11,8 %).

L'**analyse sous-sectorielle** montre que, dans le **secteur manufacturier**, ce sont les *secteurs B¹⁷* (32,6 % de réponses favorables) et *G¹⁸* (26,6 %) qui ont le plus recours au commerce électronique pour réaliser une partie de leur chiffre d'affaires. S'agissant des **services**, le *secteur D¹⁹* continue sa progression puisque 26,0 % des firmes interrogées précisent utiliser le commerce électronique, contre 22,5 % dans la précédente édition de l'EES. Quant au *secteur financier*, ce dernier enregistre à nouveau une baisse du recours au commerce électronique, passant de 15,3 % à 13,6 %.

Parmi l'ensemble des entreprises, classées selon la **taille de leurs effectifs**, il convient de noter que ce sont les plus grandes entreprises qui ont le plus fréquemment recours au commerce électronique puisque 100,0 % des firmes de *plus de 1.000 employés* déclarent l'utiliser (contre 63,7 % au cours de l'enquête précédente) ainsi que 44,6 % des entreprises comptant entre *500 et 999 personnes* (27,0 % dans l'EES2011). Ces deux catégories d'entreprises ont donc vu leur recours à ce type de commerce augmenter de façon spectaculaire. S'il faut évidemment nuancer ce propos compte tenu de la taille de l'échantillon précité (4 entreprises interviewées de plus de 1.000 personnes et 9 entreprises entre *500 et 999 employés*), il reste que les grandes entreprises luxembourgeoises représentent un poids important de l'activité économique nationale et que, partant, leur avis eu égard à ce type d'enquête est primordiale. Les petites entreprises en termes d'effectifs (*entre 10 et 49 personnes*) ainsi que celles comptant *entre 100 et 249 personnes* ont accru leur recours au commerce électronique pour réaliser une partie de leur chiffre d'affaires. Les entreprises de *50 à 99 personnes* ainsi que de *249 à 499 personnes* voient, à l'inverse, leur utilisation de ce type de canal commercial légèrement diminuer.

Au sein du **secteur des services**, les tendances se rapprochent fortement de celles citées pour l'ensemble de l'économie, 100% des entreprises de *plus de 1.000 personnes* utilisant le commerce électronique pour réaliser une partie de leur chiffre d'affaires alors que 75 % des mêmes entreprises déclaraient y recourir dans l'enquête précédente. Le recours au commerce électronique dans le **secteur manufacturier** est plus faible et diminue encore pour les entreprises entre *100 et 249 personnes* ainsi qu'au sein de celles dont l'effectif est situé entre *249 et 499 personnes*.

Il subsiste, semble-t-il, une différence (qui se résorbe) entre les **entreprises qui exportent**, et qui sont 22,6 % à avoir recours à Internet pour procéder à leurs opérations commerciales, et les entreprises qui n'écoulent pas leurs marchandises sur les marchés étrangers. Ces dernières sont en effet 15,8 % à indiquer avoir recours au commerce électronique dans leurs activités.

¹⁷ «Autres industries manufacturières»

¹⁸ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

¹⁹ «Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants»

■ Type de commerce électronique utilisé en 2011

Toutes entreprises confondues, il faut souligner une évolution entre l'EES2011 et l'EES2012 en ce qui concerne les types de commerce électronique utilisés au sein de l'économie. Alors que la pratique du *business to business* (B2B) diminue (de 36,3 % à 25,6 %), celle du *business to consumer* (B2C) (de 25,2 % à 29,6 %) ainsi que la *pratique concomitante de ces deux types de commerce électronique* (de 38,4 % à 44,8 %) augmentent. Ces tendances contrastent avec celles relevées dans l'enquête précédente.

Les évolutions précitées sont visibles au sein du **secteur manufacturier** et des **services**. Ces deux secteurs voient, par exemple, la pratique du B2B chuter de, respectivement, -16,7 et -9,1 points de pourcentage (atteignant 24,4 % pour le premier et 26 % pour le second), tandis que les deux autres pratiques reprennent vigueur (s'élevant à, respectivement, 31,2 % et 29,1 % pour le B2C et 44,4 % et 44,9 % pour les deux formes).

En distinguant les entreprises selon les **codes NACE**, il y a lieu d'observer que seul le *secteur G²⁰* connaît un recours accru au seul B2B, l'ensemble des autres sous-secteurs enregistrant une chute de celui-ci. S'agissant du recours au seul B2C et à la pratique combinée des deux types de commerce électronique, il est difficile de dégager une tendance uniforme au sein des secteurs. Cet état de fait est sans doute à mettre sur le compte des stratégies de diversification et de combinaison des modes commerciaux.

Quand les pratiques de commerce électronique selon la **taille des entreprises** sont observées, il ressort principalement une recherche de spécialisation des grandes entreprises de *plus de 1.000 personnes*. En effet, alors que 66,7 % des entreprises de cette taille avaient recours aux deux pratiques dans l'enquête précédente, ce pourcentage tombe à 0% au cours de cette enquête, tandis que 50% d'entre elles utilisent uniquement le B2B ou uniquement le B2C.

■ Prévisions en matière de recours au commerce électronique pour réaliser une part de leur chiffre d'affaires en 2012

S'agissant des prévisions, 55,8 % des entreprises s'attendent à ce qu'une partie accrue de leur chiffre d'affaires soit réalisée grâce au commerce électronique en 2012 tandis que 40,5 % d'entre elles estiment que le recours à ce type de commerce restera stable. Seulement 3,7 % des entreprises prévoient une baisse de son utilisation. La balance nette des résultats s'élève donc à 52,1 points.

L'analyse des **soldes par code NACE** suggère de surcroît une reprise de l'utilisation du commerce électronique, ou tout au moins une stabilisation, en 2012, tant du côté des entreprises industrielles que des services, au vu de l'ensemble des balances positives. En ce qui concerne les **secteurs manufacturiers B et C²¹**, plus de 40 % des entreprises (respectivement 41,9 % et 43,4 %) s'attendent à un recours accru au commerce électronique en 2012. Alors qu'aucune d'entre elles ne table sur une baisse de son utilisation, une forte proportion des entreprises de ces secteurs prévoient une stabilisation de la part du chiffre d'affaires réalisé grâce au commerce électronique. La totalité des entreprises du *secteur G²²* tablent également sur la stabilité du recours au commerce électronique.

Le **secteur des services** voit, quant à lui, deux de ses trois secteurs convaincus que le recours à ce type de commerce augmentera en 2012, à savoir les entreprises de *vente, de réparation et d'HORECA* (62,7 % du *secteur D* répondant «en hausse en 2012» en ce qui concerne l'utilisation du commerce électronique), ainsi que celles du *secteur financier* (61,7 % du *secteur F* choisissant la réponse «en hausse en 2012»). Le *secteur E* de la logistique au sens large reste prudent quant à l'utilisation accrue, ou non, du commerce électronique en 2012, puisque plus de la moitié des entreprises dudit secteur (exactement 47,9 %) tablent sur une certaine stabilité. Le pourcentage d'entreprises prévoyant une hausse du recours à ce type de commerce (45,4 %) connaît une légère diminution (47,6 % dans l'enquête précédente) tandis 6,7 % des firmes estiment une baisse de son utilisation.

S'agissant de la distinction des entreprises selon leur **taille**, les petites entreprises comptant *entre 10 et 49 personnes, entre 50 et 99 personnes et entre 100 et 249 personnes* semblent les plus optimistes puisque plus de la moitié d'entre elles prévoient une hausse du commerce électronique en 2012. Les entreprises *entre 250 et 499 employés* ainsi que celles comptant *plus de 1.000 personnes* affichent une certaine prudence quant à l'avenir, plus de la moitié d'entre elles (respectivement 58,2 % et 75,0 %) prévoyant une stabilité de l'utilisation du commerce électronique.

S'agissant de la distinction selon l'**orientation externe ou non des activités**, les résultats s'avèrent relativement similaires avec des balances s'élevant à, 53,8 points pour les *firmes exportatrices* contre 51,0 points pour *celles dont le Luxembourg constitue le seul marché*. Plus de la moitié de ces deux types de firmes prévoient une hausse du recours au commerce électronique (55,6 % des entreprises dont les activités ne se limitent pas au marché national et 55,9 % des firmes qui n'exportent pas). ■

²⁰ «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

²¹ B: «Autres industries manufacturières»; C: «Construction»

²² «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»

Méthodologie de l'enquête EES2012

L'Association des Chambres de Commerce et d'Industrie européennes, Eurochambres²³, a procédé cette année à la 19^e édition de son enquête annuelle sur la conjoncture européenne. Cette enquête qualitative est basée sur un questionnaire harmonisé qui est envoyé aux entreprises européennes.

L'objectif de l'enquête Eurochambres 2012 (EES2012) est d'apprécier l'évolution des principaux indicateurs de la vie économique en 2011 et d'avoir connaissance des prévisions des entreprises pour l'année 2012. La reconduction annuelle de cette étude auprès du même panel d'entreprises permet de mettre en évidence les changements intervenus d'une année à l'autre. Comme l'enquête est réalisée dans la plupart des pays de l'Union européenne (ainsi qu'en Croatie et en Turquie), ses résultats permettent des comparaisons européennes²⁴.

La Chambre de Commerce réalise l'enquête Eurochambres 2012 au Grand-Duché de Luxembourg, en collaboration avec TNS-Ilres qui a effectué la collecte des données par téléphone au cours des 2^e et 3^e semaines d'octobre 2011.

Le panel de départ comptait 1.163 entreprises du secteur industriel et manufacturier ainsi que du secteur des services. Les entreprises interrogées sont réparties selon la nomenclature européenne NACE-REV2 (données de janvier 2009). Sept catégories d'activité sont répertoriées au sein des deux secteurs, industriel et manufacturier d'une part (codes A, B, C et G) et des services d'autre part (codes D, E et F).

■ Tableau 4: Catégories répertoriées au sein des deux secteurs, industriel et manufacturier d'une part et des services d'autre part

Secteur industriel et manufacturier	Secteur des services
A: «Fabrication de produits métalliques, machines et matériel de transport»	D: «Vente en gros et détail, réparations, hôtels, restaurants»
B: «Autres industries manufacturières»	E: «Transport, entreposage et communication»
C: «Construction»	F: «Intermédiation financière et activités auxiliaires, autres activités de services»
G: «Autres (exploitations minières, carrières et électricité, gaz et eau)»	

Sur l'ensemble des entreprises interrogées, 729 ont répondu au questionnaire (ce qui représente un taux de réponse de 62,7%, en diminution par rapport au taux de 73,4% dans l'édition précédente EES2011), dont 247 du secteur industriel et manufacturier (33,9%) et 482 entreprises représentant le secteur des services (66,1%). L'échantillon, qui inclut les entreprises d'au moins 10 salariés²⁵, est donc représentatif de tous les secteurs de l'économie luxembourgeoise, exception faite de l'agriculture, de la santé et de l'administration.

L'économie du Luxembourg se compose principalement de petites et moyennes entreprises. Afin de donner une image représentative de l'économie luxembourgeoise, les résultats ont été pondérés par un coefficient qui prend en compte les secteurs d'activité (divisés en 7 catégories de la nomenclature européenne NACE-REV2) ainsi que le nombre de salariés répartis en 6 catégories. Les résultats sont ainsi supposés s'appliquer à toute société luxembourgeoise correspondant aux critères de l'étude.

²³ Eurochambres regroupe 45 Chambres de Commerce et d'Industrie nationales et 2.000 régionales et locales. Elle représente quelque 20 millions d'entreprises en Europe. La mission de l'association, qui a son siège à Bruxelles, est de défendre les intérêts des milieux d'affaires européens et de promouvoir et de renforcer les relations et la collaboration entre les Chambres de Commerce européennes (www.eurochambres.eu)

²⁴ Les entreprises de la plupart des pays de l'Union européenne (Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Royaume-Uni) ainsi que de la Croatie et de la Turquie, ont été interrogées

²⁵ Ainsi, l'étude exclut les micro-entreprises de moins de 10 salariés

QUIZ MERKUR

Chaque mois, cochez les bonnes réponses du Quiz du Merkur et participez au tirage au sort pour gagner un iPod nano 16 GB silver!

LE QUIZ DU MERKUR

Chaque mois, la Chambre de Commerce vous invite à tester vos connaissances sur les thèmes économiques les plus divers en participant au quiz mensuel du Merkur. Les lecteurs attentifs trouveront toutes les réponses aux questions dans l'édition courante du magazine. Un tirage au sort sera organisé parmi tous les participants ayant trouvé les bonnes réponses. Le prix à gagner est un iPod nano 16 GB silver.

Le 25 novembre, les lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011 ont reçu leurs récompenses des mains de Jeannot Krecké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur.

1. Pour la catégorie petite entreprise, quelle entreprise a été primée:

- E-Business & Resilience Center?
- Goeres Horlogerie?
- Muller & Wegener S.à r.l.?

Le 26 octobre 2011, la délégation luxembourgeoise ayant participé au Worldskills 2011 a été honorée à la Chambre de Commerce. Trois candidats ont représenté le Luxembourg lors de ce championnat mondial des professions technologiques, techniques et manuelles.

2. Parmi les propositions suivantes, quelle profession n'était pas représentée:

- Carreleur?
- Electronicien en énergie?
- Agent de voyages?

A partir du 1^{er} janvier 2012, la Chambre de Commerce adhèrera à «Digichambers», système d'émission de certificats d'origine électroniques mis en place au niveau du réseau des Chambres de Commerce belges.

3. Que va permettre ce système:

- Gérer le dossier d'une demande d'émission de certificat d'origine électronique à distance?
- Payer sa cotisation à la Chambre de Commerce en ligne?
- Demander des certificats d'origine en version papier via Internet?

Pour participer au tirage au sort et gagner le nouvel iPod nano 16 GB silver, il suffit de renvoyer ce questionnaire dûment rempli par fax au (+352) 43 83 26 (Rédaction Merkur) avant le mercredi 18 janvier 2012. Une seule réponse par foyer.



Nom	
Prénom	
Adresse	
Code postal	
Localité	
Téléphone	
E-mail	

Félicitations à Mme Marie-Louise Kemp, la gagnante du Quiz de l'édition de Merkur 08/2011 qui a reçu un iPod nano 16 GB silver!

Gagnante du Quiz de l'édition Merkur 09/2011: Malou RAUSCH (Huncherange)

17 novembre 2011

Trois ambassadeurs «non-résidents» ont été reçus à la Chambre de Commerce



(de g. à d.) S.E. Sasha Baillie, ambassadeur de Serbie; Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de Commerce; S.E. Sandra Thein, ambassadeur de Bosnie-Herzégovine et S.E. Léo Delvaux, ambassadeur du Monténégro

S.E. Sasha Baillie, ambassadeur de Serbie, S.E. Sandra Thein, ambassadeur de Bosnie-Herzégovine et S.E. Léo Delvaux, ambassadeur du Monténégro nommés récemment ambassadeurs «non résidents», à savoir en poste à Luxembourg mais accrédités auprès d'Etats étrangers, ont tous trois été reçus par Pierre Gramegna, directeur général de la Chambre de Commerce, dans le cadre d'une réunion de travail. Lors de cette entrevue, la situation économique dans les pays d'accréditation a été largement évoquée, ainsi que les opportunités d'affaires entre les trois pays et le Grand-Duché.

6500 m² modulables pour vos conférences et réunions

Située au cœur du quartier d'affaires du Kirchberg, la Chambre de Commerce vous offre un cadre prestigieux pour l'organisation de vos événements

- 4 grandes salles de conférence
- 36 salles de formation
- Matériel de haute technologie
- Parking privé de 650 places

millentum.lu

**CHAMBRE DE
COMMERCE
LUXEMBOURG**

Votre partenaire pour la réussite

7, rue Alcide de Gasperi
L- 2981 Luxembourg

Tél.: + 352 42 39 39 - 240
Fax: + 352 43 83 26
events@cc.lu www.cc.lu

Marco Polo peut faire la différence

En date du 23 novembre 2011, le Cluster for Logistics et le Cluster maritime ont invité leurs membres à une conférence commune pour une présentation du programme européen Marco Polo, dans les locaux de la Chambre de Commerce. Plus d'une vingtaine de membres ont répondu favorablement à l'invitation. Pierre Gramegna, président du Cluster for Logistics, a accueilli chaleureusement les participants. Jean-Michel Ludwig, Head of European Programmes, a présenté la première partie de la conférence intitulée «European Funding Opportunities for Innovative Projects». Jean-Michel Ludwig a notamment introduit Luxinnovation, en tant que Point de Contact National (NCP) pour le FP7, offrant des opportunités de financement et des services en matière d'information, de conseil et d'assistance auprès des acteurs luxembourgeois de la recherche, afin d'augmenter le taux de succès des soumissions de projets.

La conférence s'est poursuivie par une présentation de Said Qaceme, Senior Manager auprès de KPMG, intitulée «The Marco Polo EU Programme: Funding sustainable freight transport». Lors de son exposé, Said Qaceme a souligné que les défis de l'environnement étaient indiscutablement liés aux transports. Le transport routier est souvent le mode de transport privilégié. Cependant, la congestion des



(de g. à d.) Pierre Gramegna, Président du Cluster for Logistics; Jean-Michel Ludwig, Head of European Programmes, Luxinnovation; Said Qaceme, Senior Manager, KPMG et Alain Krecké, Senior Cluster Manager

routes allant croissant, l'augmentation du trafic routier accroît la pollution et fait grimper les coûts. Le programme Marco Polo mis en place par l'Union européenne, aide à réduire la congestion des routes de l'Europe et favorise les modes de transport respectueux de l'environnement. Sa stratégie est simple: transférer autant que possible le transport de marchandises des routes vers des modes alternatifs de transport. Alors que les routes sont saturées, les transports ferroviaire, maritime et fluvial ont des capacités en réserve. Ces solutions alternatives offrent aussi l'avantage

de polluer moins. Une subvention Marco Polo peut faire la différence dans la décision de démarrer ou non un projet de transfert modal. La conférence a été clôturée par une présentation de *success-stories* mises en œuvre dans le cadre du projet Marco Polo. Ces cas pratiques exemplaires ont été introduits par Alain Krecké, Senior Cluster Manager. A l'issue de la conférence, orateurs et participants se sont retrouvés autour d'un verre pour poursuivre leurs échanges dans une ambiance conviviale. **www.clusterforlogistics.lu; www.cluster-maritime.lu.** ■

SAVE THE DATE

10 janvier 2012 à partir de 16h00

- Présentation de l'étude Fut4log par le Cluster for Logistics
- Réception du Nouvel An des armateurs du Cluster maritime luxembourgeois en présence du ministre Jeannot Krecké

17 avril 2012

Logistics Business Forum à la Chambre de Commerce

Office du Ducroire

L'Office du Ducroire célèbre ses 50 ans d'existence



Entouré de nombreuses personnalités, l'Office du Ducroire a fêté un demi-siècle de confiance réciproque

Voilà 50 ans que l'Office du Ducroire (ODL) est au service des entreprises luxembourgeoises exportatrices. Entourée de nombreuses personnalités et de plus de 250 participants, clients et partenaires commerciaux, l'équipe de l'ODL a fêté ce demi-siècle de confiance réciproque.

C'est dans une salle comble et en présence de Son Altesse Royale le Grand-Duc Héritier, que l'ODL a fêté dignement ses 50 ans ce 2 décembre 2011, dans les locaux de la Chambre de Commerce. Créé en 1961, l'ODL

a pour objet de favoriser les relations économiques et financières internationales dans l'intérêt du Luxembourg, notamment par la couverture de risques dans le domaine de l'exportation, de l'importation et des investissements à l'étranger. L'ODL met à la disposition des entreprises ses produits d'assurance-crédit, sa connaissance des spécificités locales des marchés ainsi que ses partenaires officiels. Depuis la convention de coopération entre l'ODL et l'Etat du 29 avril 2002, portant création du Comité pour la promotion des expor-

tations luxembourgeoises (COPEL), l'ODL assume le soutien des exportations luxembourgeoises par l'intermédiaire d'une participation partielle aux frais de promotion, d'exposition et de formation à l'exportation. L'ODL exerce également sa fonction à travers sa participation dans les autres instruments du Commerce extérieur notamment dans «Luxembourg for Business». Au fil des années, l'ODL est devenu un acteur-clé du commerce extérieur luxembourgeois, le guichet unique regroupant tous les instruments financiers et les filets de sécurité offerts aux entreprises afin qu'elles développent leur activité à l'étranger et soient compétitives.

Dans son allocution d'accueil, Pierre Gramagna, directeur général de la Chambre de Commerce, a souhaité la bienvenue à tous. La conquête de nouveaux marchés étant l'un des défis majeurs des entreprises, Gramagna a rappelé le rôle et la mission primordiale de l'agence pour promouvoir les exportations luxembourgeoises et s'est félicité du partenariat et de la collaboration étroite avec la Chambre de Commerce depuis ses débuts, il y a 50 ans. Après un bref survol historique de l'organisation présenté par Etienne Reuter, Président de l'ODL, ce dernier a dévoilé



Michel Wurth, président de la Chambre de Commerce



Le ministre Jeannot Krecké

le nouveau logo de l'ODL – Luxembourg Export Credit Agency. Il a aussi annoncé qu'en temps de crise, l'ODL relevait le défi de continuer à épauler les entreprises luxembourgeoises à prendre pied sur les marchés lointains à fort potentiel de croissance en mettant aussi à profit l'adhésion de l'ODL depuis octobre 2011 au réseau international des assureurs-crédit «Union de Berne». Luc Frieden, ministre des Finances, Jeannot Krecké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur et Michel Wurth, président de la Chambre de Commerce se sont ensuite succédés à la tribune et ont souligné les nombreux domaines d'expertise de l'ODL en matière de commerce extérieur, avant de saluer le travail et l'engagement de son président et de l'équipe en place.

Les allocutions ont été suivies par la remise de l'«Export Award», un nouveau prix lancé par l'ODL, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg, en partenariat avec les deux agences de promotion «Luxembourg for Business (LfB)» et «Luxembourg for Finance (LFF)». Ce prix récompense des PME luxembourgeoises qui se sont démarquées par leurs initiatives et résultats en matière d'internationalisation de leurs activités. Le prix, qui s'adresse aux PME de tous les secteurs économiques, se place dans le contexte des actions que la Chambre de Commerce mène en matière de sa politique de soutien aux PME.

L'«Export Award», dont c'était la première remise ce 2 décembre 2011 à l'occasion du 50^e anniversaire de l'ODL, sera décerné tous les deux ans. Quatre entreprises ont ainsi été distinguées. Codiprolux S.A., une société spécialisée dans les anneaux de levage articulés, a remporté le premier prix d'une valeur de 15.000 EUR. Un deuxième prix de 10.000 EUR a été attribué à Hein S.à r.l., une entreprise leader au Benelux et en Allemagne dans la conception et la fabrication de fours pour boulangeries et pâtisseries. Un troisième prix a été remis à deux entreprises arrivées ex-aequo: Fallprotec S.A., spécialisée dans l'équipement pour la sécurité des travaux en hauteur et BPM-Lux, active en logistique e-commerce et réexpédition de courriers et colis. Chacune d'entre elles s'est vue décerner un prix d'un montant de 5.000 EUR.



Plus de 250 participants ont pris part à l'événement



Le ministre Luc Frieden



Etienne Reuter, Président de l'ODL, a dévoilé le nouveau logo de l'ODL

La remise de prix a été suivie par une réception à laquelle tous les participants ont pris part dans une ambiance très conviviale. Ainsi, cette soirée anniversaire a permis de réaffirmer l'ambition de l'ODL de favoriser les relations économiques et financières internationales dans l'intérêt du Luxembourg, principalement par la couverture de risques dans le domaine de l'exportation, de l'importation et des investissements à l'étranger et de contribuer pleinement à la dynamique locale en accompagnant les entreprises dans leur stratégie de croissance pour les années à venir. www.odl.lu.



Quatre entreprises ont reçu l'Export Award décerné pour la première fois par l'Office du Ducreire et la Chambre de Commerce en partenariat avec les deux agences de promotion Luxembourg for Business et Luxembourg for Finance



(de g. à d.) Robert Thiemann, BPM-Lux; Francis Timmermans, Fallprotec S.A.; Michèle Detaille, Codiprolux S.A. et Pierre Thein, Hein S.à r.l.

Plus vite à destination. Plus longtemps entre les pleins.

Le nouvel Actros. La nouvelle dimension de la rentabilité.

Jusqu'à 6% en version Euro V et 3% en Euro VI – telles sont les économies de carburant que le nouvel Actros vous permet de réaliser, mètre après mètre, grâce à ses nombreuses innovations technologiques. Mais ce n'est pas tout : le système télématique FleetBoard® installé de série peut vous faire économiser 10% de carburant supplémentaires. Pour bénéficier de cette rentabilité unique, contactez votre distributeur Mercedes-Benz ou consultez le site www.mercedes-benz.lu/le-nouvel-actros

BLUE EFFICIENCY
POWER

Une marque du groupe Daimler



125! ans d'innovation



Mercedes-Benz
Trucks you can trust

CALENDRIER JANVIER – MAI 2012

Janvier

- 16 – 17** Asian Financial Forum 2012 à Hong Kong
- 21 – 26** Mission de promotion et de prospection en Israël
- 29 – 31** Mission financière à Doha et Dubai (Qatar et EAU)

Février

- 11 – 16** Visite de travail en Australie

Mars

- 6 – 9** Stand collectif au salon MIPIM à Cannes (France)
- 10 – 15** Mission officielle à Delhi et Mumbai (Inde)
- 11 – 15** Stand collectif au salon Horecatel à Marche-en-Famenne (Belgique)

Avril

- 23 – 25** Visite d'Etat en Allemagne
- 23 – 27** Stand collectif (MECE) et événement *b2fair* à la Hannover Messe (Allemagne)
- 30 – 3 mai** Stand collectif au salon Project Qatar à Doha (Qatar)

Mai

- 9 – 16** Mission officielle à Montréal, Toronto et Vancouver (Canada)

FOIRES DE JANVIER 2012 A AVRIL 2012

BUREAUTIQUE, COMMUNICATION, MARKETING, TIC

11.01.2012 – 13.01.2012

PSI – Le salon européen leader de l'objet publicitaire
Dusseldorf (Allemagne) – Tél.: +49 211 90191-0

28.01.2012 – 31.01.2012

Creativeworld
Francfort/Main (Allemagne)
Tél.: +49 69 7575-0

28.01.2012 – 31.01.2012

Paperworld –
The World of Office and Stationery
Francfort/Main (Allemagne)
Tél.: +49 69 7575-0

31.01.2012 – 02.02.2012

LEARNTEC – Salon international et congrès pour la formation professionnelle, l'éducation et les NTIC
Karlsruhe (Allemagne) – Tél.: +49 721 3720 0

01.02.2012 – 02.02.2012

THE EVENT SHOW
Londres (Grande-Bretagne)
Tél.: +44 24 76571157

15.02.2012 – 17.02.2012

IT-TRANS
Karlsruhe (Allemagne)
Tél.: +49 721 37 20 0

7-11 November 2011

18 Luxembourg companies participated in the official visit of H.R.H. the Grand Duke to Vietnam



The Luxembourg Chamber of Commerce pays a Courtesy Call on the Vietnam Chamber of Commerce and Industry. A Memorandum of Understanding between the two Chambers has been signed in 2006

The Luxembourg Chamber of Commerce, in close cooperation with the Ministry of the Economy and Luxembourg for Business (LfB), organized a trade mission in the framework of the Official Visit of H.R.H. the Grand Duke to Vietnam.

Luxembourg and Vietnam have a long history of cooperation which goes back to 1993. During almost two decades, Luxembourg has been funding

projects relating to health care, tourism, banking, finance, education and training, in order to contribute to the social and economic growth of Vietnam. During the same time period, the partnership between both countries has undergone a diversification as bilateral business opportunities arose. Many Luxembourg players are interested in the exciting prospects that lie in the development of the Vietnamese



Signature of a Letter of Intent between SES and the Vietnam Posts and Telecommunications Corporation (VNPT) in presence of H. E. Mr. Jeannot Krecké, Minister of the Economy and Foreign Trade and Mr. Nguyen Vac Son, Minister of Information and Communication in Hanoi



A press conference was held in Ho Chi Minh City on 10 November 2011 in presence of 30 Vietnamese journalists

economy. 18 Luxembourg companies representing various sectors of activities participated in the 4 day business program organized on the occasion of the Official Visit of H.R.H. the Grand Duke to Vietnam.

In Hanoi, H.E. Mr. Jeannot Krecké, Minister of the Economy and Foreign Trade had meetings with Mr. Tran Xuan Ha, Vice Minister of Finance, Mr. Bui Quang Vinh, Minister of Planning and Investment, Mr. Nguyen Bac Son, Minister of Information and Communications, Mr. Dinh la Thang, Minister of Transport and Mr. Nguen Ham Hai, Vice Minister of Industry and Trade. Several Luxembourg companies, which are already active on the

Vietnamese market, joined the Minister enabling them to discuss business issues with the local authorities.

SES has been active in Vietnam since 2006. SES assisted Vietnam Posts and Telecommunications Corporation (VNPT) with the launch of Vietnam's first national satellite, VINASAT-1. SES provided technical assistance and satellite antennas in Hanoi and Ho Chi Minh City through which the VINASAT-1 satellite is controlled.

Following the success of that first relationship, SES extended its support to the VINASAT program through a project supported by the Luxembourg Ministry of Foreign Affairs, Division



The Luxembourg business delegation visited the new Maersk Container Terminal in Ho Chi Minh City

28.02.2012 – 01.03.2012

EuroCIS – The leading trade fair for retail technology
Dusseldorf (Allemagne) – Tél.: +49 211 45 60 01

03.04.2012 – 05.04.2012

Stratégie Clients – Salon de la relation clients
Paris (France) – Tél.: +33 141 18 60 58

HORECA

09.01.2012 – 12.01.2012

HORECAVA
Amsterdam (Pays-Bas) – Tél.: +31 20 549-1212

22.01.2012 – 25.01.2012

AGECOTEL – Salon national des agencements et équipements commerciaux, hôteliers, des collectivités et des métiers de bouche
Nice (France) – Tél.: +33 492 00 20 80

05.02.2012 – 08.02.2012

Foodapest
Budapest (Hongrie) – Tél.: +36 1 26 36 000

20.02.2012 – 22.02.2012

VINISUD
Montpellier (France) – Tél.: +33 1 41 86 41 86

05.03.2012 – 08.03.2012

Salon des Gourmets
Madrid (Espagne) – Tél.: +49 221 948645-0

11.03.2012 – 15.03.2012

HORECATEL
Marche-en-Famenne (Belgique)
Tél.: +32 84 340 800

INDUSTRIE

10.01.2012 – 12.01.2012

Swiss Plastics
Lucerne (Suisse)
Tél.: +41 41 3183700

04.03.2012 – 07.03.2012

Internationale Eisenwarenmesse Köln – International Hardware Fair Cologne
Cologne (Allemagne) – Tél.: +49 221 821-0

23.04.2012 – 27.04.2012

HANNOVER MESSE – Salon mondial des technologies industrielles
Hanovre (Allemagne) – Tél.: +49 511 89 0

CONSTRUCTION

08.12.2012 – 11.12.2011

Wooden House Building
Kiew (Ukraine) – Tél.: +49 341 60 07 66 0

24.01.2012 – 26.01.2012

URBEST – Salon professionnel de l'espace public
Metz (France) – Tél.: +33 387 55 66 00

08.02.2012 – 11.02.2012

EXPOBOIS
Paris (France) – Tél.: +33 176 77 11 11

15.04.2012 – 20.04.2012

Light + Building – Salon professionnel leader mondial de l'architecture et de la technique
Francfort/Main (Allemagne)
Tél.: +49 69 75 75 0

16.04.2012 – 21.04.2012

INTERMAT – Exposition internationale de matériels et techniques pour les travaux publics, le bâtiment et l'industrie des matériaux
Paris (France) – Tél.: +33 1 76 77 11 11

LOGISTIQUE ET EMBALLAGE**28.02.2012 – 03.03.2012**

IPACK-IMA – Salon international de l'emballage et du conditionnement, de la manutention, des machines pour l'industrie alimentaire
Milan (Italie) – Tél.: +39 023 19 10 91

ENVIRONNEMENT ET ENERGIES (RENOUVELABLES); INDUSTRIE SOLAIRE**02.02.2012 – 05.02.2012**

Bioenergy Expo
Vérone (Italie) – Tél.: +33 384 868930

07.02.2012 – 09.02.2012

E-world energy & water – Salon spécialisé et congrès pour la production de l'énergie
Essen (Allemagne) – Tél.: +49 201 72 44 0

SECURITE**14.02.2012 – 17.02.2012**

SST – Security and Safety Technologies
Moscou (Russie) – Tél.: +7 495 937 68 61

IMMOBILIER ET INVESTISSEMENT**06.03.2012 – 09.03.2012**

MIPIIM
Cannes (France) – Tél.: +33 141 90 44 00

INDUSTRIE AUTOMOBILE**08.03.2012 – 18.03.2012**

Salon international de l'automobile
Genève (Suisse) – Tél.: +41 22 76 11 11 1

RECHERCHE & DEVELOPPEMENT**17.04.2012 – 20.04.2012**

analytica – Salon professionnel international de l'analyse instrumentale, des techniques de laboratoire et de la biotechnologie avec analytica
Munich (Allemagne) – Tél.: +49 89 949 20 720

of Cooperation and Humanitarian Affairs. In the framework of that project, SES provided extensive training to engineers and operators of VINA-SAT. SES trained VINASAT personnel in its state-of-the-art satellite control facilities in Luxembourg, thus enabling satellite control know-how to flow back into Vietnam.

Today, SES' activities in Vietnam include cooperation with VNPT, with whom a Letter of Intent was signed during the visit at the Ministry of Telecommunication.

Paul Wurth established a company in H-C-M City in 2009. Paul Wurth is currently pursuing negotiations with FORMOSA steel, a Taiwanese company which is on the way to install a new integrated steel plant in Vietnam with an investment of about 9 billion USD for a first phase and the same for a second phase. A series of blast furnaces will be installed in the near future.



H.R.H. the Grand Duke opened the economic seminar in Ho Chi Minh City

Furthermore, Paul Wurth is promoting its environmental protection technologies for industries.

The law of Vietnam is indeed becoming more and more severe about environmental issues and Paul Wurth could offer its expertise in the implementation of the country's green growth strategy.

As a dredging contractor, Jan De Nul Group executes capital dredging and maintenance works in ports, deepening of channels, rock or sand dredging in open sea, specialized dredging services for the offshore industry, beach replenishment, rock revetment, etc. Jan De Nul Group currently executes the contract by order of the Formosa Plastics Group of Taiwan for the dredging and reclamation works of the Vietnam Ha Tinh Steel Mill Complex. The scope of work includes amongst others the reclamation of over 2,000 hectares of land. The reclamation materials are mainly sourced from the construction of the adjoining new Son Duong Port.

Luxembourg has signed an air traffic agreement with the Vietnamese authorities in 1994. Currently Cargolux operates 2 weekly flights to Ho Chi Minh City and 2 weekly flights to Hanoi.

Vietnam is Vietnam's most important partner: through ATTF's cooperation with the State Bank of Vietnam, bank representatives can participate in

2011 to 14 training seminars in Vietnam and one in Luxembourg. Additionally ATTF has provided expertise (in excess of 900 working days) to the Development of the Capital Markets 2008-2011 project to the benefit of the State Securities Commission.

The program in Ho Chi Minh City, the business capital of Vietnam, focused on introducing the Luxembourg economy and its foreign trade to the Vietnamese business community.

On November 10, a successful economic seminar was held in presence of H.R.H. the Grand Duke and H.E. Mr. Jean Asselborn, Vice-Prime Minister and Minister of Foreign Affairs. More than 250 Vietnamese business people learnt about the tailor-made business cases introducing Luxembourg as a Logistics hub as well as its State of the Art ICT Infrastructure. The financial sector was presented by the Financial Technology Transfer Agency (ATTF).

In the framework of the business program, B2B meetings were arranged between Luxembourg companies and their Vietnamese counterparts.

Successful Business Seminar on Doing Business with the Arab countries

During an insightful seminar the Chamber of Commerce of the Grand Duchy of Luxembourg and the Arab-Belgium-Luxembourg Chamber of Commerce informed about the recent developments in the different Arab markets and especially those markets where risks of political or commercial nature might seem or be high for whatever reason. Experts and entrepreneurs delivered their views and gave useful information to the Luxembourg Business community. The seminar aimed to be a resource of insights helping investors and business people in their strategic decision making and both organizers were convinced that such a seminar helps reassure entrepreneurs to enhance their business relations with the Arab world. In fact the differ-

ent speakers offered sufficient evidence to make the participants in this seminar confident with regard to the future of the Arab countries.

Indeed, the relationship between Luxembourg and some Arab countries became during the last years a real success story also underlined by the recent opening of the Luxembourg Embassy in Abu Dhabi. Thanks to the joint efforts undertaken by the stakeholders of LuxembourgforBusiness and LuxembourgforFinance – the Chamber of Commerce is a founding member of those 2 agencies – Luxembourg benefits from a tremendous presence in the Arab countries. Beside a yearly economic mission at least twice a year a financial mission or Roadshow is taken to the region, the participation of Luxembourg dele-

gations at Trade Fairs or Forums e.g. Big 5 Show in Dubai, World Future Energy Summit in Abu Dhabi, Project Lebanon in Beirut or Project Qatar in Doha. For Arab investors, Luxembourg represents also a strong financial centre which is home to numerous Islamic Finance experts and where Sharia compliant funds have a long outstanding tradition. In order not to ruin all those efforts and to enhance the relations all the speakers encouraged the audience to participate in strengthening the ties between Luxembourg and the Arab countries.



Mr. Alain Verbeken, Director, Deloitte Luxembourg – Mr. Ramzy Kopty, FCI Arb, Founder of the Institute for Facilitative Mediation – Mr. Mounif Kilani, Economic & Commercial Attaché, Embassy of Belgium in Kuwait – Mr. Qaisar Hijazin, Secretary General, Arab-Belgium-Luxembourg Chamber of Commerce (ABLCC) – Mr. Abdelbasset Ghanmi, Director FIPA Tunisia – Mr. André Sies, Manager Market Intelligence & Alliances, Cargolux Airlines International

21-24 January 2012

Save the date – Official mission to Israel



© Irena Kofman – Fotolia.com

to Israel. This mission will be led by HE Mr. Jeannot Krecké, Minister of the Economy and Foreign Trade. After the visit of a Luxembourg delegation to Israel in 2010 and the opening of a Luxembourg Trade and Investment Office in Tel Aviv, Luxembourg clearly wants to position itself as an economic partner of Israel within Europe. The sectors of ICT, Automotive and Biotechnology are for sure among the most promising fields where cooperation and business partnership could be foreseen. During this mission, the Chamber of Commerce will organize matchmaking contacts for those companies interested in getting business contacts in Israel.

From 21st to 24th of January 2012, the Luxembourg Chamber of Commerce, in close cooperation with the Ministry of the Economy and Luxembourg for Business (Lfb) will organized a trade mission

For further information, please contact International Department of the Chamber of Commerce

Contact persons: Diana Rutledge/Daniel Sahr

Tel.: (+352) 42 39 39-335/313 – E-mail: diana.rutledge@cc.lu or daniel.sahr@cc.lu

6-9 March 2012

Become an Official Partner of the Luxembourg Pavilion at MIPIM 2012

From the 6th to the 9th of March 2012, the Chamber of Commerce organises a Luxembourg Pavilion at Mipim, the world's largest real estate business platform, which will be held for the 23rd time in Cannes, France.

Showcasing the most promising real estate developments, Mipim brings together top real estate professionals for 4 days of networking, deal making and trend analysis. Across the 17,000 square meter site in the renowned *Palais des Festivals*, 1,833 exhibiting companies present their real estate product portfolios, services and technologies. 4,031 investors and 243 end-users from

90 countries attended Mipim 2011, bringing together almost 19,000 key players of the industry. Mipim participants cover the entire spectrum of the real estate industry: project developers and managers, investors and financiers, consultants and agents, architects and planners, corporate real estate managers and expansion managers as well as representatives from economic regions and cities.

The event is accompanied by an extensive conference programme offering insights on current trends and innovations in the real estate, investment and financial markets.

For the 23rd edition of the fair, the Grand-Duchy of Luxembourg will be represented for the 7th consecutive time with a National Pavilion bringing together the Luxembourg companies that wish to present their products, services and technologies in an "open space" stand. Whether you are marketing a property, a fund or a service, Mipim is the perfect platform to reach the key players at the heart of the international real estate community.

If you wish to join the Luxembourg Pavilion at the upcoming Mipim trade fair, please get in touch with the International Department of the Chamber of

Commerce which offers various options in order to make your participation a success. The turnkey option for companies that wish to exhibit a model project amounts to 18,000 EUR. The other options amount to 12,000 EUR for a personalised totem and 8,000 EUR for a simple participation.

All of these packages include the following benefits for the exhibiting companies:

- Access to a nominative table in the lounge area of the collective stand for your client meetings;
- Use of the meeting room of the National Pavilion (by reservation);
- Prominent location in the Palais des Festivals, Floor 0;
- Official Reception to be held on the 2nd day of the fair;
- Publication of your company profile in the official Luxembourg Brochure to be distributed to the visitors and exhibitors;
- Your company logo on the stand;
- The participation fees of the 1st participant of your company;
- Wireless Internet connection;
- Catering and refreshments throughout Mipim;



- Bi-lingual hostesses;
 - Transport of your promotional material to the fair and back to Luxembourg;
 - Assistance throughout the Mipim fair.
- A Sponsor package including the following benefits will be available at the cost of 4,000 EUR:

- Access to the open space stand for your presence at Mipim;
- The participation fee of the 1st participant of your company;
- Your company logo on the stand;
- One page advertisement in the official Luxembourg brochure to be distributed to visitors and exhibitors. ■

For any further questions and registration, please contact the International Department of the Chamber of Commerce
 Contact person: Anne-Marie Loesch/Sabrina Sagramola – Tel.: (+352) 42 39 39-312-335 – E-mail: international@cc.lu

BOA – Bourse d'Opportunités d'Affaires

En raison de l'internationalisation de l'économie, les PME souhaitant sortir de leurs frontières et conquérir de nouveaux marchés peuvent soit décider de le faire seules, soit conclure des coopérations avec des PME situées dans les Etats visés. Une entreprise optant pour le partenariat a ainsi le choix entre plusieurs types de partenariats:

■ Le partenariat commercial:

- La prospection des marchés
- La promotion des produits
- La distribution des produits

- Le contrat de distribution, de distribution réciproque, de concession, d'agence, de franchise, de marketing et de portage

■ Le partenariat industriel:

- La fabrication commune des produits
- La sous-traitance stratégique
- Les achats groupés
- La logistique commune

■ Le partenariat technologique:

- Le transfert de technologie et de savoir-faire

- La sous-traitance stratégique
- La soumission et exécution en commun de programmes de recherche
- La conception et le développement, adaptation de nouveaux produits en commun

■ Les formes participatives de partenariat:

- La joint venture
- Le groupement d'intérêt économique et le groupement européen d'intérêt économique
- La prise de participation

- Les groupements momentanés d'entreprises.

Pour faire face à de nouveaux marchés et à la concurrence, le partenariat apparaît comme étant une des solutions pouvant permettre à toute PME/PMI disposant de moyens limités face à de grandes entreprises de devenir une entreprise concurrente non négligeable sur le marché européen, voire mondial.

Il s'agit de réaliser à plusieurs ce qui est plus difficile à faire seul. Etre actif sur le marché international implique qu'une entreprise soit présente sur plusieurs marchés nationaux ne répondant pas forcément aux mêmes règles, et un marché international où les concurrents

sont encore plus nombreux que sur le marché national ou européen. Le partenariat permet ainsi aux entreprises de petite et de moyenne taille de diminuer ces risques.

Au vu du nombre d'offres de coopération existantes, Enterprise Europe Network-Luxembourg vous propose la possibilité d'entrer en contact avec des partenaires potentiels, en répondant à une des propositions d'affaires émanant aussi bien d'entreprises luxembourgeoises, de la Grande Région, ou situées dans l'un des 27 Etats membres de l'Union européenne, dans un pays candidat à l'adhésion ou dans un Etat tiers où le réseau est représenté.

Si vous êtes intéressés par une offre de coopération bien déterminée, vous pouvez

recevoir les coordonnées de la société, une description de son offre, ainsi que des informations diverses sur son fonctionnement (capital, chiffre d'affaires, expériences internationales, etc.).

Vous pouvez aussi soumettre une offre de recherche de coopération en contactant Enterprise Europe Network-Luxembourg auprès de la Chambre de Commerce. Une entrevue peut également être arrangée sur simple demande:

**Chambre de Commerce
Enterprise Europe Network – Luxembourg**

Tél.: (+352) 42 39 39-333

Fax: (+352) 43 83 26

E-mail: een@cc.lu

OFFRES DE COOPERATION

- 1 Société tchèque, spécialisée dans les produits cosmétiques à base de plantes (soin pour les cheveux, lait corporel, crème de soin pour les mains, huiles pour le bain, baume à lèvres, savon liquide, etc), recherche des distributeurs (EEN-20111105006)
- 2 Société néerlandaise, spécialisée dans le développement de jeux de simulation d'entreprise, recherche des partenaires souhaitant devenir titulaires de la licence de ses produits ainsi que des intermédiaires commerciaux pour revendre ses produits sur le marché européen (EEN-20111104041)
- 3 Société bulgare, fabricant de meubles, spécialisée dans la transformation du bois et dans la décoration intérieure, propose ses services de sous-traitance et cherche à établir une joint-venture. La société offre également des contrats de franchise à des partenaires d'affaires potentiels (EEN-20111104033)
- 4 Société allemande, active dans la confection de spécialités en chocolat haut-de-gamme, recherche des distributeurs ou des agents commerciaux pour la commercialisation de ses produits (EEN-20111104032)
- 5 Société polonaise, spécialisée dans la production d'articles en cuir naturel, recherche des intermédiaires commerciaux (EEN-20111104015)
- 6 Société grecque, recherche des grossistes en tissu d'ameublement et voilage ainsi que des fabricants de canapés/fauteuils (EEN-20111104009)
- 7 Société turque, spécialisée dans le commerce des métaux et dans la fabrication de marbre et de produits en pierre, recherche des distributeurs pour vendre ses produits en Europe. La société offre également ses services de sous-traitance à des clients potentiels (EEN-20111104005)
- 8 Société française, spécialisée dans la consultance en design industriel et dans la production de leur propre gamme de produits dans le domaine médical pour les seniors, recherche des intermédiaires commerciaux pour leur système innovant de canne avec appui. Le produit peut être fabriqué en conformité avec les exigences de l'utilisateur final (couleur, composants, taille) (EEN-20111108008)

BON DE COMMANDE – BOA – Merkur Décembre 2011 • à remplir en lettres majuscules (toutes les mentions sont obligatoires)

Entreprise: _____

Numéro au RCS: _____

Nom: _____

Prénom: _____

Adresse: _____

Code postal/localité: _____

Téléphone: _____

Fax: _____

E-mail: _____@_____

1 2 3 4 5 6

7 8

Date: _____

Signature: _____

Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg

Département International

Enterprise Europe Network – Luxembourg

L-2981 Luxembourg

Tél.: (+352) 42 39 39-373 • Fax: (+352) 43 83 26

E-mail: een@cc.lu

Textes européens

publiés du 26 octobre au 17 novembre 2011

Enterprise Europe Network-Luxembourg vous offre, par le biais du bulletin de la Chambre de Commerce, la possibilité de commander gratuitement des recommandations, communications, décisions, directives et règlements européens.

Vous trouverez ainsi dans chaque édition du *Merkur* une liste référentielle contenant une sélection de ces textes publiés lors de la période précédant sa parution.

Pour obtenir un ou plusieurs des documents listés, il vous suffit de nous retourner le bon de commande en

cochant le numéro du document ainsi que la langue de votre choix. Le(s) document(s) souhaité(s) vous sera/seront transmis gratuitement par courrier normal ou par courrier électronique.

Communications publiées du 26 octobre au 17 novembre 2011

1	2011/C 256/01	Rapprochement des législations des Etats membres relatives au matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension
2	2011/C 289/03	Répartition globale de certains contingents ouverts par l'Union européenne pour les produits du secteur du riz

Directives publiées du 26 octobre au 17 novembre 2011

3	2011/87/UE	Application de phases d'émissions aux tracteurs à voie étroite
4	2011/82/UE	Simplification de l'échange transfrontalier d'informations concernant les infractions en matière de sécurité routière

Décisions publiées du 26 octobre au 17 novembre 2011

5	2011/745/UE	Liste des secteurs et sous-secteurs considérés comme exposés à un risque important de fuite de carbone
6	2011/740/UE	Prolongation de la période de validité des critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne à des produits spécifiques

Règlements publiés du 26 octobre au 17 novembre 2011

7	1084/2011	Régime d'importation de produits biologiques en provenance des pays tiers
8	1093/2011	Application de dérogations aux règles d'origines définies dans le protocole relatif à la définition de la notion de «produits originaires» joint à l'accord de libre-échange entre l'Union européenne et ses Etats membres, d'une part, et la Corée, d'autre part
9	1077/2011	Création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice

BON DE COMMANDE – Textes européens – Merkur Décembre 2011 • à remplir en lettres majuscules

Entreprise: _____
Nom: _____
Prénom: _____
Adresse: _____
Code postal/localité: _____
Téléphone: _____
Fax: _____
E-mail: _____@_____

Nous souhaitons recevoir les textes législatifs suivants:

- en français en allemand
 en anglais autre (à préciser) _____
 1 2 3 4 5
 6 7 8 9

Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg
Département International
Enterprise Europe Network – Luxembourg
L-2981 Luxembourg
Tél.: (+352) 42 39 39-333 • Fax: (+352) 43 83 26
E-mail: een@cc.lu

Professions technologiques, techniques et manuelles

Cérémonie en l'honneur des représentants du Luxembourg au Worldskills 2011



Le 26 octobre 2011, la délégation luxembourgeoise au Worldskills 2011 a été honorée en présence de Mady Delvaux-Stehres, ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et de Fernand Ernster, président du Conseil de gestion de la Luxembourg School for Commerce (LSC). La cérémonie s'est tenue dans les locaux de la Chambre de Commerce.

Au championnat mondial des professions technologiques, techniques et manuelles, qui s'est déroulé à Londres du 5 au 8 octobre 2011, le Luxembourg a été représenté par trois jeunes candidats à savoir Patrick Streit (carreleur), Pol Medernach (électricien en énergie) et Martin Berkels (installateur de chauffage, de ventilation et de climatisation). Pendant quatre jours, plus de 2 millions de visiteurs ont pu observer des candidats venant de 51 pays et étant en compétition dans 46 disciplines/professions différentes.

Lors de son allocution de bienvenue, Fernand Ernster a mis en avant que la Chambre de Commerce et son organisme de formation, la LSC, soutiennent pleinement, en tant que partenaire et membre du comité d'accompagnement Luxskill, les concours nationaux et internationaux des professions et métiers, à savoir Luxskill, Euroskill et Worldskill. Fernand Ernster a souligné que la Chambre de Commerce et la LSC encouragent l'échange d'idées et d'expériences et ainsi la participation des futurs candidats aux concours internationaux, Euroskills et Worldskills. Selon Fernand Ernster, cette démarche s'inscrit dans la volonté permanente de la Chambre de Commerce et de la LSC d'améliorer la qualité de l'apprentissage et d'augmenter sa visibilité et ainsi d'en faire un premier choix positif pour les apprentis potentiels et les entreprises désireuses de s'investir dans la formation professionnelle.

La ministre Mady Delvaux-Stehres a félicité les lauréats pour leur engagement et leurs efforts entamés pendant les derniers mois. Elle a souligné que depuis mai 2011, les candidats se sont entraînés avec persévérance et ceci en parallèle à leurs activités professionnelles, voire leur apprentissage, sous la direction des 3 experts suivants: Konstant Kass (carrelage), Guy Mander (électronique en énergie) et Rudi Clemens (installation de chauffage et sanitaire). La ministre a finalement remercié aussi les membres de l'équipe d'encadrement qui se sont investis avec beaucoup d'efforts dans la préparation des jeunes à ce concours mondial.

Pour de plus amples informations relatives à ce concours, veuillez consulter le site www.luxskill.lu.

VOUS ÊTES
RÉPUTÉ
POUR INVESTIR
DANS CE QUI
RAPPORTE

AVEC LSC PROGRESS
PROPOSEZ À VOTRE ÉQUIPE
DES FORMATIONS
EN RESSOURCES HUMAINES

Découvrez toutes nos formations
et le **nouveau catalogue** sur www.lsc.lu



Luxembourg
School
for Commerce

LSC

Business Education & Training

Foire de l'Etudiant

La Chambre de Commerce et la LSC informent sur les opportunités professionnelles offertes par le secteur privé

Pour la quatrième fois consécutive, la Chambre de Commerce et la Luxembourg School for Commerce, en coopération avec les fédérations et les groupements professionnels, étaient présents à la Foire de l'Etudiant qui s'est déroulée les 10 et 11 novembre 2011.

Cette année, un nouveau stand a été présenté d'après le concept «PRIVATE SECTOR... please enter – D'Lëtzebuerger Economie bitt vill, wann's du eppes kanns!» dont la vocation était d'informer les étudiants, les enseignants mais aussi les parents sur les différents secteurs de l'économie luxembourgeoise, l'emploi dans les différents secteurs ainsi que les diverses perspectives professionnelles qui y existent.

Au travers de nombreuses actions, les exposants du stand ont sensibilisé

les élèves aux perspectives de carrières professionnelles du secteur privé, et leur ont fait découvrir le monde de l'économie luxembourgeoise.

Ainsi, le stand a permis au public intéressé de saisir l'opportunité d'entrer en contact direct avec des experts du terrain et de s'entretenir avec eux. L'Institut de Formation Bancaire Luxembourg (IFBL), l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL) et l'Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI) ont dispensé des informations relatives au secteur bancaire et financier. La profession de réviseur d'entreprises ainsi que la diversité des professions au sein des cabinets multidisciplinaires ont été présentées par l'Institut des réviseurs d'entreprises (IRE) et l'Ordre des Experts-Comptables (OEC) a informé sur les multiples facettes du

métier d'expert-comptable. Etait également présente la «FEDIL, Business Federation Luxembourg» qui avait pour objectif de familiariser les visiteurs du stand avec l'industrie, la construction, les services et les TIC. La Confédération Luxembourgeoise du Commerce (clc) a apporté tous les renseignements sur les métiers du commerce, de la grande distribution, de la logistique, du marketing, de la publicité et des transports. L'Horesca a représenté les professions d'hôtellerie et de restauration. En outre, les différents acteurs avaient invité des responsables ressources humaines sur le stand. Pendant deux jours, de 10.00 à 11.30 heures et de 14.00 à 15.30 heures, des experts de grandes entreprises dont, entre autres, Enovos, Goodyear, Deloitte, Ernst & Young, Cetrel et Dechmann Communication se sont tenus à disposition des étudiants dans le but de les informer quant aux profils universitaires recherchés par le secteur privé.

Un des objectifs principaux du stand était d'accompagner les jeunes dans la construction de leur avenir professionnel. Ainsi, les jeunes avaient la possibilité de faire analyser leurs CVs par des experts professionnels, ils pouvaient s'initier à des simulations d'entretien d'embauche avec les membres de la Fédération des jeunes dirigeants d'entreprise (Fjd) et ils se sont vus proposer des stages en entreprise.

De plus, on leur proposait de faire des cartes de visite personnalisées avec photo professionnelle.

Le stand a offert une réelle opportunité aux étudiants et enseignants de s'entretenir avec des experts du monde économique sur les multiples professions offertes par les entreprises du secteur privé. Plus de 250 étudiants ont participé aux diverses actions du stand. Prochain rendez-vous à la Foire de l'Etudiant 2012.



© Jessica Theis

Echange d'informations, assistance mutuelle, recouvrement international d'impôts: les conséquences pour le justiciable

La Luxembourg School for Commerce (LSC), en étroite collaboration avec la société Kluwer, vous invite à une conférence qui aura lieu le jeudi 15 décembre 2011 de 9.00 à 12.30 heures dans les locaux de la Chambre de Commerce (Centre de Conférences), 7, rue Alcide de Gasperi, Luxembourg-Kirchberg.

La conférence a pour but d'analyser certains aspects de la procédure fiscale internationale qui intéressent et que doivent connaître les décideurs d'entreprises.

Un premier sujet abordera les récentes évolutions en matière d'échange administratif d'informations fiscales. Ainsi, après avoir passé en revue l'évolution de la position luxembourgeoise dans cette matière au cours des dernières décennies, sera revue la loi du 31 mars 2010, qui, entre autres, introduit dans notre droit un mécanisme d'assistance administrative internationale pour l'établissement de l'impôt, et suite à la modification de certaines conventions contre la double imposition.

Cette législation ne semble pourtant pas être la dernière étape d'un processus vers plus de coopération entre autorités fiscales, puisqu'il faudra transposer dans un proche futur la directive 2011/16/UE du 15 février 2011 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal.

L'orateur tentera d'identifier les règles applicables, les précautions à envisager, les réflexes à adopter.

Une procédure fiscale comporte par la nature des choses, toujours deux phases. Après avoir établi l'impôt, il faut passer à son recouvrement. Ainsi, un deuxième sujet traitera d'une question non moins actuelle, à savoir l'évolution des règles d'assistance et d'entraide fiscale en matière de recouvrement (forcé ou non) des impôts. Celles-ci sont également en constant changement. Ainsi, le processus d'implémentation de la

directive 2010/24/UE du Conseil du 16 mars 2010 concernant l'assistance mutuelle en matière de recouvrement des créances relatives aux taxes, impôts, droits et autres mesures est actuellement en cours.

L'orateur discutera certains principes de bases qui régissent la matière,



son évolution historique, pour ensuite décrire les règles de la directive 2010/24/UE.

Le programme et les informations pratiques d'inscription sont accessibles sur le site Web de la Luxembourg School for Commerce: www.lsc.lu/actualites-et-manifestations/.

Des renseignements complémentaires sont également disponibles sur le site Web: www.kluwer.lu

www.cactusathome.lu

DIR BESTELT, de Cactus bréngt lech et heem

Mam neien Online Service, bequem vun doheem bestellen an alles bequem geliwwert kréien. Iwwerall am Grand-Duché.

Cactus @home

La LSC présente la «profession du mois»

L'objectif de l'action de la «profession du mois» est de vous faire découvrir une des professions pour lesquelles un apprentissage menant au DAP (diplôme d'aptitude professionnelle) est organisé à l'heure actuelle par la LSC. En dehors des informations pratiques relatives à l'apprentissage, des témoignages de la profession visée vous sont présentés. ■

Agent de voyages: une profession de rêve pour les passionnés de tourisme

L'agent de voyages travaille dans une agence de voyages où il reçoit le client. Il s'occupe de toutes les démarches nécessaires à la vente d'un service proposé par son agence ou qu'il sera amené à mettre au point. Il informe les clients sur le choix des différents voyages à l'aide des outils informatiques usuels, des catalogues, les grilles tarifaires et les horaires. Il réserve, vend et crée les titres de transport adéquats. L'agent de voyages doit également recueillir de la documentation et gérer le suivi de ses dossiers. Son rythme de travail et ses horaires varient suivant les saisons.

■ Les principales missions

Son champ d'activité comprend notamment les missions suivantes:

- présenter les voyages et services afférents;
- conseiller et renseigner le client en consultant Internet, les catalogues de voyages, ainsi que les grilles horaires et tarifaires;
- établir les documents de vente tels que les confirmations de réservation, tickets de voyage, factures et autres documents écrits;

- enregistrer les commandes et assurer leur exécution (réservations, etc.);
- maintenir et approfondir les rapports avec les clients;
- procéder aux enregistrements de caisse, recevoir des paiements en espèces ou par carte bancaire;
- assurer le suivi et la fidélisation du client.

■ Les compétences requises

- maîtriser plusieurs langues étrangères;
- savoir utiliser différents logiciels et terminaux informatiques;
- connaître parfaitement les produits et les services proposés;
- être rigoureux et méthodique;
- avoir le sens du contact.

■ La voie de formation

La réussite de l'apprentissage menant au DAP (*Diplôme d'aptitude professionnelle*) est la voie normale pour devenir agent de voyages. L'apprentissage menant au DAP est une formation qui se fait en entreprise auprès d'un patron formateur (partie pratique), accompagnée d'un enseignement dans

un lycée technique (partie théorique). Après avoir réussi 3 années de formation, l'apprenti obtient son DAP. Ce diplôme lui donne droit au salaire social minimum qualifié.

L'admission au DAP-Agent de voyages requiert d'avoir au préalable réussi une classe de 9^e Pratique de l'enseignement secondaire technique avec note générale minimale de 38 points en langues et sciences sociales. L'enseignement de la partie théorique se fait dans le Lycée Technique de Bonnevoie (LTB).

■ Les avantages de l'apprentissage

Par la conclusion du contrat d'apprentissage, l'insertion professionnelle de l'apprenti sur le marché du travail est effective. La formation pratique est réalisée en entreprise avec des outils et équipements professionnels.

Au cours de la 1^{re} et la 2^e année de formation, il est présent 24 heures par semaine dans l'entreprise-formatrice, au cours de la 3^e année de formation, le nombre d'heures consacré à l'enseignement pratique s'élève à 32 heures par semaine, le temps restant étant consacré à l'enseignement théorique au lycée.

L'apprenti a droit à un minimum de 25 jours de congé par an, ainsi qu'à des indemnités d'apprentissage. ■

DAP-Indemnités d'apprentissage	Avant réussite du PII	Après réussite du PII
Agent de voyages	563,78 €	973,71 €

■ Témoignage:

Nathalie Draut-Faust a effectué son apprentissage en tant qu'agent de voyages auprès de l'entreprise Voyages Flammang. Depuis 15 ans, elle est restée fidèle à son premier employeur.

LSC: Pour quelles raisons avez-vous choisi la profession d'agent de voyages?

J'ai choisi la profession d'agent de voyages parce que j'ai un grand intérêt pour le tourisme en général. Par le biais de mon travail, je découvre un grand nombre de pays très différents et leurs cultures respectives. Le contact quotidien avec les clients est très enrichissant, ainsi que le travail varié et les formations continues auxquelles je participe régulièrement.



LSC: Quelles sont les compétences requises afin de pouvoir exercer cette profession?

Afin de pouvoir exercer cette profession, il faut maîtriser plusieurs langues, être en mesure d'accueillir et renseigner le client sur son choix. L'agent de voyages doit manifester un grand intérêt pour la géographie, l'histoire et la gastronomie. Il doit être autonome dans son travail, avoir une présentation soignée et être flexible par rapport aux horaires de travail.

LSC: Quels sont, selon vous, les avantages et les contraintes de cette profession?

J'occupe un poste intéressant avec des tâches variées. On a la possibilité de voyager à prix réduit et de participer aux voyages d'études afin de mieux connaître les hôtels proposés par les différents tour-opérateurs.

Une des contraintes majeures est la concurrence sur Internet, très présente ces dernières années. Au quotidien, en agence, il faut savoir gérer le stress, ainsi que les responsabilités grandissantes.

LSC: Décrivez en bref une journée type!

Je démarre ma journée avec le traitement du courrier et le contrôle des documents de voyages. Tout au long de la journée, je fournis des informations aux clients et les conseille au sujet des voyages proposés, recherche les meilleurs prix pour eux et traite les réclamations. Je m'occupe également des ventes de voyages et j'assure le suivi des dossiers clients, ainsi que le stock de catalogues mis à disposition des clients au sein de l'agence.

Formation pour tuteurs

Module complémentaire – Evaluation par compétences

Dans le cadre de la loi modifiée du 19 décembre 2008, portant réforme de la formation professionnelle et afin de compléter la formation pour tuteurs, la LSC offre une matinée supplémentaire destinée à familiariser le tuteur en entreprise avec l'évaluation des compétences.

■ Programme

1. Le changement principal: l'approche par compétences;
2. Un nouvel outil pour le tuteur: le référentiel des compétences:
 - Les différents types de compétences;

■ Formation Evaluation des compétences pour tuteurs en entreprise: Prochaines dates ci-dessous:

Groupes	Formatrice	Dates 2011-2012
		Matinée: 8.30-12.00
1. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	5 janvier 2012
2. Français	Josiane Eippers	10 janvier 2012
3. Français	Marie-Laure Jacquet	16 janvier 2012
4. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	31 janvier 2012
5. Français	Marie-Laure Jacquet	3 février 2012
6. Luxembourgeois	Josiane Eippers	7 février 2012
7. Luxembourgeois	Joëlle Letsch	14 février 2012

- Les indicateurs;
 - Les normes;
3. Transmettre ses compétences professionnelles au quotidien;
 4. Une nouvelle approche de l'évaluation de l'apprenti:
 - Le suivi régulier;
 - L'évaluation des compétences acquises à la fin de chaque semestre;
 - Conduire l'entretien d'évaluation;
 5. Elaborer son plan d'action.

Cette demi-journée de formation permettra de mieux réussir sa mission de tuteur en acquérant les connaissances nécessaires à l'évaluation des compétences contenues dans chaque module pratique en entreprise.

Cette formation est obligatoire pour toute entreprise souhaitant obtenir et garder le droit de former puisque la nouvelle réglementation au droit de former exigera cette formation spécifique.

La formation sera offerte en langue française et en langue luxembourgeoise. Un certificat de participation vous sera délivré à la fin de la formation.

Vous pouvez vous inscrire via notre site web www.lsc.lu.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Line Jacoby
Tél.: (+352) 42 39 39-220 – E-mail line.jacoby@lsc.lu

LSC Progress

Nouveau domaine de formation «Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE)»

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) représente une démarche volontaire de l'entreprise en vue de l'implémentation d'une stratégie responsable tenant compte des enjeux environnementaux et sociaux. Au vu des changements climatiques et des préoccupations sociétales, les sujets en matière de RSE ont gagné en notoriété tant sur le plan européen qu'à une échelle régionale et nationale.

Au Luxembourg, la RSE est promue à travers différents organismes. Afin de donner aux entreprises la possibilité de se former aux principes de la RSE et de les

soutenir dans leurs efforts en la matière, la Chambre de Commerce et la Luxembourg School for Commerce (LSC) ont développé un domaine de formation dédié aux thématiques de la RSE qui étoffera dès 2012 l'offre LSC Progress.

Dans ce contexte, un programme a été élaboré en partenariat avec l'Institut national pour le développement durable et pour la responsabilité sociale des entreprises (INDR) en se basant sur le référentiel du label «Entreprise Socialement Responsable – ESR». Le processus de l'octroi de ce label prévoit différentes étapes d'accompagnement des entreprises par des

experts. En parallèle, ledit programme de formation offrira désormais aux entreprises engagées ou souhaitant s'engager dans le processus de labellisation, la possibilité de se familiariser avec les contenus du label, de s'outiller en vue de l'implémentation d'actions en faveur de la RSE et d'échanger avec des acteurs de référence. Les formations sont réalisées en format de séminaires d'une journée.

Notons également que la LSC a récemment réalisé avec succès un séminaire de certification «Global Reporting Initiative (GRI)» portant sur le reporting du développement durable. La GRI défi-

Formation	Date	Prix
Reporting Développement Durable Certification «Global Reporting Initiative»	12 et 13 juin 2012	1.350 €
Programme RSE en collaboration avec l'INDR		
Autodiagnostic de votre démarche RSE	1 ^{er} février 2012	290 €
Recueillir l'opinion des salariés sur les actions RSE menées par l'entreprise	14 février 2012	290 €
Gérez la diversité de façon compétente – dans votre entreprise et au sein de votre équipe	28 février 2012	290 €
Promouvoir et améliorer la santé et le bien-être au travail	13 mars 2012	290 €
Mettre en place des mesures permettant aux salariés de mieux concilier leur vie privée et leur vie professionnelle	22 mars 2012	290 €
Favoriser une activité environnementale responsable – Le Bilan carbone®	17 avril 2012	290 €
Instaurer une politique d'achat éco-responsable	8 mai 2012	290 €
Mettre en place des formations pour sensibiliser les collaborateurs à une gestion environnementale de l'entreprise	22 mai 2012	290 €
Garantir un management responsable – Assurer la pérennité de l'entreprise	5 juin 2012	290 €
Adopter un comportement de bonne gouvernance et d'éthique	19 juin 2012	290 €

nit une approche normalisée de reporting durable largement utilisé à travers le monde et soutenu par des partenaires stratégiques tels que l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques). Une prochaine session de ce séminaire complètera le

domaine de formation RSE au premier semestre 2012.

Le tableau ci-dessus reprend de façon synthétique le calendrier des formations RSE programmées pour I/2012. Le programme détaillé peut être consulté sur le site www.lsc.lu.

La LSC organisera une séance d'information gratuite le 19 janvier 2012 à 17h00 pour présenter en détail son nouveau programme de formation RSE. Les personnes intéressées pourront s'inscrire à la séance d'information via le site www.lsc.lu. ■

Pour plus de renseignements, veuillez contacter: Luxembourg School for Commerce
Sylvia Riddlesprige, responsable Formation – Tél.: (+352) 42 39 39-234 – E-mail: sylvia.riddlesprige@lsc.lu

LSC-OLAP-Chambre des Métiers

Un catalogue commun des cours et séminaires pour le premier semestre 2012

Ce nouveau catalogue de la plate-forme formée par la Luxembourg School for Commerce (LSC), l'Office Luxembourgeois pour l'Accroissement de la Productivité (OLAP) et la Chambre des Métiers comprend des formations de courte durée, ayant pour objectif de développer les connaissances et les compétences professionnelles des employés, cadres et dirigeants d'entreprise.

Les trois organismes de formation – la LSC, l'OLAP et la Chambre des Métiers – ont pour mission de développer les connaissances et compétences des personnes travaillant dans les entreprises, chefs d'entreprises ou salariés et s'adaptent ainsi continuellement aux évolutions de la société de la connaissance et de l'information.

Ils poursuivent la philosophie de l'approche client dans la conception et le développement de leur offre de formation. L'élargissement de l'offre de formation du premier semestre 2012 en est une suite logique. Cette offre diversifiée inclut surtout des nouveautés dans les rubriques management

leadership et gestion des équipes, ressources humaines, achat, logistique et commerce international ou encore gestion comptable et financière.

Les formations de ce catalogue sont de courte durée et sont animées par des formateurs qualifiés et expérimentés. L'approche pédagogique choisie par les formateurs met en avant un fort degré d'interactivité avec les participants, tout en développant des solutions adaptées au contexte professionnel de ces derniers. Ce degré d'interactivité est aussi assuré par le travail dans des petits groupes, étant donné que le nombre de places par formation est limité à 12 personnes. L'inscription se fait soit par courrier postal soit en ligne via le site www.lsc.lu.

Rappelons que pour toutes les formations, l'entreprise peut bénéficier d'une aide financière de l'Etat en introduisant une demande auprès du ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle pour l'ensemble des mesures de formation réalisées. Pour le salarié, il existe également l'instrument du congé individuel de for-



mation, qui lui permet de participer à des cours ou de préparer les examens des formations éligibles.

Ces supports constituent un facteur de motivation non-négligeable. Le déclic pour former ou se former doit cependant venir des chefs d'entreprises et des individus eux-mêmes. ■

Le catalogue peut être commandé auprès de la LSC:
7, rue Alcide de Gasperi, Luxembourg-Kirchberg – Tél.: (+352) 42 39 39-220
Ou une version web peut être téléchargée sur www.lsc.lu

Le portail **lifelong-learning.lu** fait peau neuve



Se former à tout moment de sa vie professionnelle ou privée est une réalité à laquelle chaque individu se trouve confronté. Soucieux de proposer des outils concrets facilitant l'accès aux dispositifs de formation, l'INFPC met en ligne une nouvelle version du portail **lifelong-learning.lu**. Plus intuitif et plus dynamique, le site comprend une navigation qui s'articule désormais autour de cinq axes thématiques pour répondre efficacement à toute question liée à la formation continue.

Cette plate-forme dédiée au développement des compétences, centralise toute l'information sur la formation continue au Luxembourg: actualité, droit, pratiques et environnement de la formation. Elle fédère plus de 100 offreurs de formation qui présentent près de 4.800 formations s'adressant à l'ensemble des secteurs de l'économie luxembourgeoise.

S'identifier au visiteur en recherche d'informations sur la formation, affiner la pertinence des résultats de la recherche, réduire les temps de réponse, tels ont été les objectifs qui ont motivé la construction du nouveau site, dont le design a été entièrement repensé.

Les données recherchées sont rapidement identifiées grâce à une navigation comprenant cinq rubriques: Comprendre, Aides, Diplômes, S'orienter et Tendances. Dès la page d'accueil, le visiteur peut ainsi comprendre le contexte et les enjeux de la formation continue, connaître les différentes mesures d'aide à la formation, s'informer sur les

diplômes accessibles par la formation continue, repérer les acteurs et les dispositifs d'orientation tout au long de la vie et suivre les tendances de la formation.

Le moteur de recherche gagne en intuitivité. Il guide l'utilisateur dans sa sélection de formations, d'offeurs de formation et de contenus informatifs. Trouver, par exemple, la formation adaptée à ses besoins dans une localité spécifique, entre telle et telle date pour un prix maximum donné, devient aisé grâce à un nouveau système de filtres à appliquer sur les résultats obtenus.

En termes de services, il est désormais possible d'ajouter les formations et les offreurs de formation consultés à ses favoris, afin de gagner du temps lors de la prochaine visite. Le visiteur peut, en outre, gérer ses centres d'intérêts en s'inscrivant gratuitement aux alertes emails des formations à venir dans les domaines de formation de son choix.

Le Fonds européen
investissant dans l'avenir



Bilan provisoire à l'Université du Luxembourg

5.700 étudiants et 100 nationalités inscrits pour le semestre d'hiver 2011/2012

Le nombre d'étudiants inscrits à l'Université du Luxembourg continue à augmenter. Le bilan provisoire des inscriptions au semestre d'hiver 2011/2012 indique 5.700 inscriptions, ce qui correspond à une croissance de 8 % par rapport au semestre d'hiver de l'année précédente. Cette croissance est identique dans les trois facultés.

12 % d'étudiants luxembourgeois en plus se sont inscrits en Bachelor ce semestre, tandis que le nombre d'étudiants issus des pays frontaliers enregistre un léger recul. La direction de l'Université pense que cette évolution s'explique en partie par le nouveau programme d'aide financière de l'Etat introduit l'année dernière par le

Luxembourg. Cela explique sans doute également la croissance du nombre d'étudiants portugais titulaires d'un baccalauréat luxembourgeois: ils représentent maintenant 7,6 % des nouveaux étudiants de Bachelor. La direction de l'Université se montre particulièrement satisfaite de cette évolution: «l'un de nos objectifs est d'offrir une chance de faire des études à davantage de jeunes issus de l'immigration», déclare le recteur Rolf Tarrach.

Le nombre d'étudiants en Master et en doctorat – très important pour une université de recherche – a lui aussi continué à progresser: environ 1.000 étudiants sont actuellement inscrits à l'un des 25 Masters offerts à l'Université, et près de 380 jeunes scien-

tifiques sont en formation doctorale (320 l'an dernier).

L'université compte également 120 auditeurs libres, dont une centaine d'auditeurs libres seniors, auprès desquels les cours de philosophie et de sociologie remportent un succès tout particulier.

Par ailleurs, les quelque 2.370 étudiants internationaux assurent une vie toujours plus multiculturelle sur les campus. 100 nationalités différentes sont représentées. Les étudiants luxembourgeois représentent 48 % de la population estudiantine. Plus d'informations sur **www.uni.lu**.

L'IFBL présente son offre 2012

Toutes formations confondues, l'Institut a dispensé cette année environ 10.500 jours/homme. En d'autres termes, près de 10.500 personnes auraient suivi au moins une journée de formation à l'Institut. Les cours de formation continuent ainsi à être bien fréquentés, avec un nombre d'inscriptions restant pratiquement stable par rapport à l'année 2010.

Globalement, les programmes certifiants de l'Institut continuent à progresser, traduisant ainsi une forte volonté, tant des participants que de leurs employeurs, de tester et de faire certifier les connaissances et compétences. Dans cet ordre d'idées, et toujours dans un souci de professionnalisation des métiers dans le secteur financier, l'Institut a ajouté en 2011 deux nouveaux programmes certifiants à son offre: la

formation d'insertion pour les employés du secteur des assurances et la formation pour les professionnels du secteur financier.

Pour l'année 2012, l'Institut étend la palette des services offerts à la Place. En dehors de ses actions de formation proprement dites, l'Institut a mis en place une nouvelle filière intitulée «Carrière et développement personnel», destinée à aider les employeurs, les employés ainsi que les personnes à la recherche d'un emploi à affronter les nouvelles données du marché du travail. Comme en 2011, l'IFBL continuera également à participer à des actions à caractère social dans le cadre de la lutte nationale contre le chômage.

Les nouveaux catalogues sont téléchargeables sur le site www.ifbl.lu, qui a subi une refonte totale en 2011 et



permet désormais une orientation plus aisée et des inscriptions en ligne. ■



Ficiel Group

La Fiduciaire Centrale du Luxembourg s'appuie sur une expérience de 35 ans dans les domaines de la fiscalité, de la comptabilité et de la création d'entreprises.

Fiduciaire Centrale du Luxembourg S.A.

- tenue de la comptabilité
- expertise comptable
- conseil fiscal
- structure et restructuration d'entreprises
- conseil en succession

Fiduciaire Centrale - Service Salaires et Social

- service Ressources Humaines
- établissement des fiches de salaires
- audit social

4, rue Henri Schnadt • L-2530 Luxembourg
Tél.: 40 37 27 1 • Fax: 40 37 23
www.ficiel.lu

Business Initiative A.s.b.l.

Workshop pour les coachs du réseau 1,2,3 GO



Lors de son workshop, Christophe Schmitt a présenté sa méthode Idéo®, qui permet d'évaluer le potentiel d'une opportunité d'affaire à partir d'une idée de création d'entreprise



Marie Gallais, ingénieur de recherche au CRP Tudor et chef de projet de «Sensibilise PME» était l'une des animatrices de la table-ronde qui a suivi l'atelier thématique



Philippe Schmitt, coach chevronné au sein du réseau 1,2,3 GO, co-animait la table-ronde avec Marie Gallais

Le 1^{er} décembre, Business Initiative A.s.b.l. a tenu son workshop annuel pour les coachs de son réseau interrégional 1,2,3 GO, suivi d'une séance de «Speed Matching», où les porteurs de projets innovants inscrits au parcours 1,2,3 GO ont pu présenter leurs projets aux experts. L'objectif de cette journée, organisée en collaboration avec le Centre de Recherche Public Henri Tudor qui avait mis à disposition ses locaux, était d'offrir aux coachs un support efficace dans leur rôle d'accompagnateur en fournissant des outils de travail utiles, de dynamiser le réseau et de créer les bases pour une collaboration efficace.

A partir de 16h30, les participants ont pu assister à l'atelier thématique: «Comment guider le porteur de projet dans la conceptualisation de son idée d'entreprise?», présenté par Christophe Schmitt (Titulaire de la Chaire Entreprendre du Pôle Entrepreneuriat Etudiant de Lorraine et vice-président de l'Institut National Polytechnique de Lorraine, Nancy-Université), suivie d'une table-ronde avec échange et retour d'expérience entre les coachs du réseau 1,2,3 GO, animée par Philippe Schmitt (coach chevronné au sein du réseau 1,2,3 GO et fondateur de la société de conseil et d'expertise en Intelligence économique et sociale «Stratégie et Valeurs») et Marie Gallais (ingénieur de recherche au CRP Tudor et chef de projet de «Sensibilise PME», initiative cofinancée par le Fonds Européen de Développement Régional, dont l'objectif est de développer des approches permettant de mieux sensibiliser les PME à l'innovation au Luxembourg).

Lors de son workshop, Christophe Schmitt a présenté sa méthode Idéo®, qui s'adresse d'habitude aux porteurs de projet et aux futurs entrepreneurs, leur permettant d'évaluer le potentiel d'une opportunité d'affaire à partir d'une idée de création d'entreprise. En s'appuyant sur cette méthode, les coachs 1,2,3 GO ont appris à aider le porteur de projet à mieux formuler et construire son idée d'entreprise, afin

de multiplier ses chances de succès et développer le potentiel de son projet.

La deuxième partie de l'atelier consistait en un partage d'expérience entre anciens et nouveaux coachs 1,2,3 GO sur l'encadrement et l'évaluation des projets innovants dans le cadre du parcours 1,2,3 GO: échange sur les difficultés rencontrées, les facteurs de blocage, les stimulateurs de motivation, les méthodes utilisées, les différents types de projets et de porteurs de projets etc., avec des études de cas, des exemples concrets et témoignages.

Par la suite, un «Speed Matching» entre les porteurs de projets de la nouvelle édition 1,2,3 GO et les coachs a eu lieu pour la première fois cette année: chaque porteur de projet innovant avait ainsi quelques minutes pour se présenter et trouver le(s) coach(s) le(s) plus adapté(s) pour encadrer son projet, afin de garantir une convergence d'intérêts et une plus grande efficacité.

Cette après-midi d'échange a été l'occasion d'informer davantage les participants sur le rôle du coach chez 1,2,3 GO, de compléter ou développer les connaissances en coaching et en rédaction de plans d'affaires, de partager les idées, réflexions et expériences sur le réseau et le rôle en tant que coach chez 1,2,3 GO, de lier des contacts et de mettre en relation coachs et porteurs de projets. L'événement a été clôturé par un cocktail-networking où les coachs 1,2,3 GO, les porteurs de projet et les orateurs ont pu faire connaissance et approfondir leurs discussions.

Créé en 2000 par la Chambre de Commerce Luxembourg, la FEDIL et Luxinnovation, Business Initiative A.s.b.l. propose du coaching gratuit dans l'élaboration de plans d'affaires pour porteurs de projets innovants, par le biais de son réseau de quelques 400 experts en Grande Région. Ces coachs, issus de tous les secteurs d'activités et spécialistes dans de nombreux domaines, s'engagent à titre bénévole pour mettre leurs compétences au service de la création d'entreprises innovantes et de la stimulation de l'attractivité économique en Grande Région.

1,2,3 GO est d'ailleurs la seule initiative en Grande Région à mettre en relation des créateurs et des coaches au delà des frontières. Ainsi, lors de l'édition 2010-2011 du parcours, 105 mises en relations régionales (dont 40 pour le Luxembourg) et 43 mises en relations

interrégionales (dont 9 pour le Luxembourg) de porteurs de projets avec des experts du réseau, ont été effectuées par le biais du coaching et des sessions de travail lors des événements interrégionaux tels le Speed-Coaching et le Business Plan Booster. Le prochain ren-

dez-vous pour les coaches et porteurs de projets 1,2,3 GO est le Speed Coaching, qui aura lieu le 31 janvier 2012 à la CCI de la Sarre à Sarrebruck en Allemagne.

Appel à projets Vous avez un projet innovant?

La 12^e édition du parcours 1,2,3 GO est ouverte!

Rendez-vous sur www.123go-networking.org et déposez une courte description de votre projet via le formulaire en ligne.

S'il est accepté par notre comité de lecture selon les 4 critères d'accès (innovation, faisabilité économique, avoir le siège en Grande Région et ne pas être financé par du capital à risque), vous pouvez participer au parcours 1,2,3 GO, à ses nombreux événements-networking en Grande Région et recevoir un coaching gratuit pour l'élaboration de votre plan d'affaires!



UN COACHING D'EXPERTS, UN PLAN D'AFFAIRES GAGNANT

DES ENTREPRENEURS AIDENT DES ENTREPRENEURS

- Parcours annuel de plans d'affaires
- Coaching gratuit par notre réseau d'experts en Grande Région
- 50 000€/an de soutien financier
- Inscription en **toute confidentialité** sur notre site web

VENEZ NOUS REJOINDRE SUR: www.123GO-NETWORKING.ORG

MERCI À NOS PARTENAIRES, DES ENTREPRISES CITOYENNES!

NOS PARTENAIRES FINANCIERS:



BNP Investment Partners, Crédit S.A., La Luxembourgeoise

NOS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS:



NOS PARTENAIRES MÉDIAS:



ORGANISÉ PAR:



Mentorat d'affaires

Business Mentoring: Devenez mentor ou mentoré

Le mentorat est un accompagnement personnel, volontaire et bénévole, à caractère confidentiel, apporté par une personne expérimentée dite le «mentor» à une autre personne, le «mentoré», dans la réalisation de son projet. On parle de mentorat d'affaires lorsque l'activité est liée au management d'entreprise.

■ **Devenir mentor ou mentoré dans le cadre du programme BusinessMentoring**

Le mentoré est dirigeant d'une société commerciale implantée au Luxembourg, qui est financièrement

saine et possède un certain potentiel de développement. Celle-ci peut se trouver en phase de démarrage (de 1 à 3 ans), de développement (après 3 ans) ou de transmission. Le dirigeant-mentoré doit faire preuve d'une certaine ouverture d'esprit, être animé par l'envie de confronter sa vision à celle d'un pair (le mentor) et avoir le désir de se développer sur un plan personnel et professionnel.

Le mentor est quant à lui un chef d'entreprise, dirigeant ou cadre expérimenté disposant d'un minimum de 10 à 15 ans d'expérience dans la gestion d'une entreprise, et qui est en accord avec la déontologie du programme, à

savoir, écoute, partage, désintéressement financier, absence de conflit d'intérêts et confidentialité. Il agit sur base bénévole et s'engage à rencontrer son mentoré régulièrement.

Le mentor a un effet miroir pour le mentoré, puisqu'il a traversé les mêmes phases de développement, avec ses hauts et ses bas. Il peut l'aider à voir plus grand, plus loin et plus vite. Il n'est ni un coach, ni un conseiller, mais un guide qui agit sur base bénévole, avec pour mission de faire émerger des solutions chez l'entrepreneur qu'il accompagne, et ainsi, de contribuer à son développement. ■

Devenez mentor ou mentoré

Postulez en ligne dès le mois de décembre 2011 sur: www.businessmentoring.lu

CRP Henri Tudor

Sécurité et Innovation: une grappe qui porte ses fruits



Après avoir développé un modèle dédié aux PME et au déploiement de leur Système de Management de la Sécurité de l'Information

(SMSI), le CRP Henri Tudor initiait, il y a un an et demi, une grappe d'entreprises désireuses d'obtenir la certification ISO/IEC 27001. Quelques mois plus tard, pari

tenu... une première entreprise, Luxembourg e-Archiving S.A., vient d'être certifiée avec succès!

Toute entreprise, quelle que soit sa taille, est concernée par la problématique de la sécurité de l'information: données sensibles ou confidentielles, secret de fabrication, coordonnées clients, etc. Une problématique à laquelle s'est intéressé dès 2005 le CRP Henri Tudor, notamment au sein des petites et moyennes entreprises. Plusieurs projets de recherche supportés par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, ont permis de développer des outils, des modèles et des formations, mais également de rédiger un guide méthodologique pour permettre aux PME d'améliorer la sécurité de leurs informations.

Pour valider les résultats de ses travaux et en cohérence avec les objectifs de CASES Luxembourg de diffuser largement les principes de la sécurité de l'information, le CRP Henri Tudor monte

« Vous êtes dirigeant d'entreprise?
Avez-vous déjà pensé à vous faire mentorer? »

REJOIGNEZ LA PROMOTION 2012!

PARTICIPEZ AU PROGRAMME BUSINESSMENTORING:

- ✓ Apprenez au contact d'un dirigeant expérimenté (mentor)
- ✓ Prenez du recul et découvrez de nouveaux angles de vue pour aborder le pilotage de votre activité
- ✓ Perfectionnez vos compétences de gestionnaire
- ✓ Améliorez votre capacité à prendre des décisions

DÉJÀ 19 ENTREPRENEURS ACCOMPAGNÉS... POURQUOI PAS VOUS?

Découvrez leurs témoignages sur www.businessmentoring.lu

**PROGRAMME D'ACCÈS GRATUIT, ENCADRÉ PAR DES
RÈGLES D'ÉTHIQUE ET DE CONFIDENTIALITÉ**



MODALITÉS DE PARTICIPATION

Inscription et critères de sélection sur www.businessmentoring.lu
Dépôt de candidature en ligne jusqu'au **15 septembre 2012**

CONTACT

info@businessmentoring.lu
Rachel Gaessler ou Guylaine Hanus

PARCE QUE RIEN NE PEUT REMPLACER L'EXPÉRIENCE !

BusinessMentoring est piloté par la Chambre de Commerce,
garante de la méthodologie et du bon déroulement du programme.

en 2010 une grappe d'entreprises composée de 4 organismes. L'objectif du modèle est de collaborer et de mutualiser les bonnes pratiques, autant que de diminuer les coûts. Tous les organismes suivent un cycle commun de formation, agrémenté de coaching personnalisé avec pour objectif final: obtenir la certification ISO/IEC 27001. Une certification internationale qui reconnaît de manière indépendante la conformité et l'efficacité de leur système de management de la sécurité de l'information. Pour accompagner cette grappe, le CRP Henri Tudor s'est associé avec la société Deloitte, sélectionnée suite à un appel d'offres. Un partenariat clé qui lui a permis de répartir le coaching et d'enrichir les outils et méthodes préalablement développés.

Aujourd'hui, la société Luxembourg e-Archiving S.A. (LEARCH) – jeune entreprise active dans le domaine de l'archivage numérique, créée en 2009 et agréée Professionnel du Secteur Financier (PSF) – est la première des 4 entreprises à avoir passé son audit avec succès et à être certifiée ISO/IEC 27001! Un succès d'autant plus remarquable que la sécurité est au cœur tant du métier de l'entreprise que des attentes de ses clients, et qu'à peine 13 mois ont été nécessaires pour obtenir la certification.

Les 3 autres entreprises de la grappe, quant à elles, continuent leur chemin au côté du CRP Henri Tudor qui poursuit par ailleurs son implication auprès des PME luxembourgeoises pour l'amélioration de la sécurité de leur information.

Un nouveau partenariat, avec le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur et avec l'aide du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER), se met actuellement en place. Cette initiative (Integrated Services in Information Security) permettra dès 2012, d'alimenter une plate-forme innovante administrée par le Groupement d'Intérêt Economique «Security made in Lëtzebuerg» (GIE Smile) et de mettre un ensemble de services et d'outils à disposition des consultants et des entreprises. ■

Techniques de management de l'innovation

Une formation avec les spécialistes des meilleures Business Schools européennes

Pour cette nouvelle formation aux «Techniques de management de l'innovation», Luxinnovation, la Luxembourg School for Commerce et la Chambre des Métiers vous proposent d'apprendre, au travers de 5 journées de formation, les concepts, processus, méthodes et outils mobilisables à chacune des étapes de la démarche d'innovation.

«Competitive intelligence», «Business Model innovation», «Design thinking», «Creative Problem Solving», n'auront plus de secrets pour vous. Les spécialistes des meilleures Business Schools européennes vous expliqueront, au travers de leurs expériences, comment utiliser ces concepts, méthodes et techniques dans vos projets d'innovation.

- **Module 1:**
Surveiller son environnement
2 février 2012 | 8.30-17.30
Lionel Cammarata
Project Manager «Innovation Intelligence», Luxinnovation
Intervenant à la Haute Ecole de Gestion de Genève et l'Université de Picardie.
- **Module 2:**
Générer de nouvelles idées
16 février 2012 | 8.30-17.30

Céline Marcelaud
Directrice «User Intelligence»,
PLAN CREATIF USER FIRST
Intervenant à l'Ecole Supérieure de Commerce de Paris (ESCP) et au Strate College (Paris)

- **Module 3:**
Conception de produits et services innovants
8 mars 2012 | 8.30 – 17.30
Stéphane Gauthier
Directeur «Conseil Innovation»,
PLAN CREATIF USER FIRST
Intervenant dans le programme commun à l'ESSEC,
CENTRALE Paris et le Strate College (Paris)
- **Module 4:**
Développer son Business Model
15 mars 2012 | 8.30 – 17.30
Laurence Lehmann-Ortega
Professeur affilié au Département stratégie à HEC (Paris)
- **Module 5:**
Réussir le lancement de produits et services innovants
29 mars 2012 | 8.30 – 17.30
Emmanuelle Le Nagard

Professeur de Marketing et Responsable de la Chaire Vente et Stratégie Marketing
ESSEC Business School (Paris)

A qui s'adresse cette formation?

- Grandes entreprises ou PME souhaitant faire progresser leur entreprise;
- Ingénieurs, cadres techniques, administratifs ou financiers en charge de projets d'innovation;
- Créateurs d'entreprises innovantes;
- Chercheurs souhaitant valoriser les résultats de leurs recherches.

Une formation

La formation est modulable: le droit d'inscription au cursus entier s'élève à 1.800 EUR. L'inscription par module revient à 400 EUR.

Chambre des Métiers,
2, Circuit de la Foire Internationale,
Luxembourg-Kirchberg

Contact:

Luxembourg School for Commerce
Muriel Morbé,
Conseillère en formation
Tél.: (+352) 42 39 39-235
E-mail: muriel.morbe@lsc.lu



Chambre des Métiers

Christiane Hoffmann,
 Chef de service –
 Formation professionnelle continue
 Tél.: (+352) 42 67 67-246
 E-mail: christiane.hoffmann@cdm.lu

Luxinnovation, l'Agence nationale
 pour la promotion de l'innovation et
 de la recherche
 Lionel Cammarata,
 Chef de projet
 Tél.: (+352) 43 62 63-1

E-mail: lionel.cammarata@luxinnovation.lu

Inscription: www.lsc.lu

Workshop eXchange²Innovate

Bofferding partage son expérience réussie dans son approche de la Grande Région

Une quinzaine d'entrepreneurs ont participé jeudi dernier à l'atelier eXchange²Innovate au sein de la société Bofferding. A cette occasion, Frédéric de Radiguès, directeur général, et Philip van Woensel, directeur marketing, ont présenté les clés du succès de l'entreprise au sein de la Grande Région.

Afin de comprendre la philosophie et les valeurs de la société, les participants ont débuté la journée par la visite de la brasserie. Durant ce parcours, ils ont découvert l'une des brasseries les plus modernes et efficaces au monde qui brasse une bière 100 % naturelle produite avec un label de qualité strict

à travers une chaîne de production à la fois sophistiquée et respectueuse de l'environnement.

Voilà les arguments qui ont aidé à convaincre monsieur de Radiguès de rejoindre la société en 2005. Depuis lors, il ne cesse de développer l'entreprise pour «la préparer pour les prochaines générations».

Au niveau mondial, 3 grands acteurs se partagent le marché brassicole. A côté d'eux, se retrouvent des brasseries plus modestes qui ont de belles cartes à jouer sur le plan du développement local...

L'objectif de la brasserie Bofferding est bien là: profiter de la Grande Région comme vecteur de croissance.



■ Feel the heartbeat...

Plusieurs fois par an, Bofferding rencontre ses clients à l'occasion de tables rondes et workshops, ceci afin de comprendre les consommateurs et connaître leurs valeurs. L'objectif poursuivi est de

devenir la marque de bière préférée des consommateurs dans la Grande Région. Le résultat de ces rencontres s'est récemment traduit à travers la campagne «Bravo!» de Bofferding. Cette campagne, déclinée en fonction des cibles-marchés a rencontré un réel succès: alors que le marché affichait un recul de près de 10 %, Bofferding pouvait présenter

une croissance d'environ 4 %. A l'heure actuelle, les ventes de Bofferding dans la Grande Région représentent 30 % des ventes totales et ont, depuis 2005, connu une croissance forte de 125 %!

«Savoir analyser la situation et exploiter les opportunités, revoir l'efficacité des processus, travailler dur, mesurer les résultats et se remettre en

question sont les éléments-clés qui nous ont permis d'atteindre un tel résultat», a conclu monsieur de Radiguès.

A l'issue de cet atelier eXchange²-Innovate, les participants sont donc repartis avec de nombreuses idées et informations concernant l'expérience et le savoir-faire de Bofferding dans la Grande Région. ■

eXchange²Innovate est une plate-forme dédiée à l'innovation qui propose un programme d'ateliers d'une journée organisés au sein d'entreprises hôtes.

Ces ateliers *Best-Practice* abordent tous les thèmes et s'adressent à toutes les entreprises de la Grande Région peu importe leur taille ou leur secteur d'activité.

Plus d'informations sur www.eXchange2Innovate.lu

Premier Business Day au LTECG

Encourager les jeunes à la création d'entreprise



Gérard Eischen, Chef du département Création et Développement des Entreprises de la Chambre de Commerce a expliqué les enjeux et les opportunités de la création d'entreprise à quelque 140 étudiants

Les étudiants de deuxième année du BTS-Gestionnaire en commerce et marketing ont organisé un premier Business Day au Forum du campus Geeseknäppchen le 25 novembre dernier. Par cette journée, placée sous le thème de la création d'entreprise, les organisateurs ont voulu, d'un côté, sensibiliser les quelque 140 étudiants du BTS de l'Ecole de commerce et de gestion à la problématique de l'indépendance et, d'un autre côté, tenté de renforcer les liens entre l'école et le monde des entreprises.

La journée commençait par un exposé de Gérard Eischen (Chambre de commerce du Grand-Duché de Luxembourg) sur le contexte général de l'entrepreneuriat au Luxembourg. Diane Durinck et Véronique Acker (Institut universitaire international à Luxembourg) ont présenté par la suite les outils e-learning élaborés par l'IUIL dans le cadre de sa plate-forme business-start.lu. La matinée se terminait par un exposé d'Attilio Porrini, conseiller chez ING, sur le rôle du banquier en tant qu'accompagnateur des créateurs d'entreprise. L'après-midi était réservé à des

témoignages de créateurs. C'est ainsi que Peter Pöhle (Media65 et Yappoint), Luciano Afonso (Dogwalker) et Ludvine Plessy (Keepcontact) ont pu exposer leur itinéraire personnel aussi bien que les problèmes qu'ils ont rencontrés en cours de route. Ils n'ont, par ailleurs, pas manqué de donner quelques précieuses recommandations aux potentiels entrepreneurs. L'un des messages clé était, qu'en vue de réussir, il ne faut jamais arrêter d'apprendre.

L'organisation du Business Day est une manifestation planifiée dans le cadre du cours de Gestion de projet qui fait partie intégrante du plan d'études en deuxième année du BTS. La préparation de cet événement, sur une période de six semaines, a permis aux étudiants de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises dans le cours.

A noter encore que le BTS est une formation de type BAC+2 et que l'Ecole de commerce et gestion offre trois sections, à savoir un BTS-Gestionnaire comptable et fiscal, un BTS-Gestionnaire en commerce et marketing et un BTS-Assistant de direction. ■



POSTDOC 07.03.2012 – PHD 28.03.2012

PhD and Postdoc Grants for Public-Private Partnerships See what's behind.

Through its **AFR Grant Scheme**, the National Research Fund Luxembourg (FNR) supports **PhD and Postdoc researchers** in Luxembourg and abroad. Next to offering grants for research projects carried out in public research institutions, AFR strongly encourages research projects performed **as public-private partnerships (PPP) with Luxembourg-based companies**. The salary of the PhD or Postdoc researcher who will work on a research project as a member of the company's staff will be paid through the AFR-PPP grant scheme, whereas the full costs of the research will be borne by the company. In order to benefit of the **financial support** for PPP under AFR, an innovative research project needs to be developed jointly by the PhD/Postdoc candidate, the private company and a public research institution in Luxembourg or abroad.

AFR contributes to the development of human resources in Luxembourg research, translated in the long term by an increased number of qualified researchers pursuing a research career beyond their period of AFR funding.

Interested in hosting an AFR fellow during his or her PhD or Postdoc training? Go and see what's behind on www.afr.lu/en/AFR-Grants-Activities/Public-Private-Partnerships-under-AFR or send an email to afr@fnr.lu

AFR
FUNDING SCHEME
FOR PHDS AND POSTDOCS
(AIDES À LA FORMATION-RECHERCHE)



 aides à la
formation
recherche

 Fonds National de la
Recherche Luxembourg

INVESTIGATING FUTURE CHALLENGES

Jonk Entrepreneuren Luxembourg

Foire des entreprises d'entraînement: plus de 400 élèves goûtent aux plaisirs de l'entrepreneuriat



L'entreprise gagnante du concours «Meilleur stand» participera à une foire internationale, qui se tiendra en Suisse en mai 2012

Le 23 novembre 2011, a eu lieu la 4^e Foire luxembourgeoise des Entreprises d'Entraînement organisée par l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg en collaboration avec le Lycée technique de Lallange. Cette foire a réuni plus de 400 élèves provenant de 13 lycées à travers le pays.

Le concept de l'Entreprise d'Entraînement (EE) existe depuis les années 50 dans de nombreux pays où il est utilisé dans différents secteurs (scolaire, formation professionnelle, réinsertion professionnelle, etc.). Au Luxembourg, le concept a été introduit dans le programme scolaire comme cours obligatoire en 2006. L'Entreprise d'Entraînement est depuis lors un cours dispensé dans les classes de 12^e du régime technique, division administrative et commerciale.

Les Entreprises d'Entraînement sont des entreprises fictives qui sont intégrées dans un réseau mondial constituant un véritable marché parallèle permettant aux entreprises, bien que fictives, d'entreprendre des actions commerciales entre elles en simulant au mieux le marché réel.

L'objectif de l'EE est de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises dans d'autres cours et d'acquie-

rir une vue d'ensemble du fonctionnement d'une entreprise, des interactions entre les différents départements ainsi que des interactions avec les instances extérieures. Ainsi, par la pratique commerciale, l'EE vise à préparer au mieux les jeunes au monde du travail.

Depuis 2010, la JEL a signé une convention avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, afin de prendre le rôle de Centrale des Entreprises d'Entraînement. En tant que Centrale des EE, l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg (JEL) remplit plusieurs rôles:

- 1) la simulation des rôles des instances qui n'existent pas sur ce marché fictif tels que le Centre Commun de la Sécurité Sociale (CCSS), la Banque, l'Administration des Contributions, etc.;
- 2) la formation des formateurs;
- 3) le maintien du concept le plus proche de la réalité possible;
- 4) le renforcement du lien entre le monde scolaire et le monde de l'entreprise.

La Foire luxembourgeoise des Entreprises d'Entraînement est organisée une fois par année et permet aux EE de se rencontrer et de créer des alliances com-

merciales. Cette année, 21 EE luxembourgeoises c.-à-d. plus de 400 élèves ont participé ainsi que, pour la première fois, 10 EE étrangères venant d'Allemagne, de Belgique, d'Espagne et de Roumanie. Une compétition organisée par l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren récompense le meilleur stand, et depuis cette année, la meilleure présentation ainsi que le meilleur stand étranger. L'entreprise gagnante du concours «Meilleur stand» participera à une foire internationale, qui se tiendra en Suisse en mai 2012.

Un jury a été désigné pour procéder à l'évaluation du meilleur stand. Il est composé de Constance Simon, directrice de la société Voyages Simon, Carlo Kissen, directeur de société QUEST, Serge Thilmann, professeur d'économie et président de la commission nationale des programmes pour les formations administratives et commerciales, et Marc Welter, professeur d'économie au sein du LTECG.

Les entreprises gagnantes sont les suivantes:

Meilleur stand:

- **1^{er} prix:** Dress2Impress (Ecole Privée Marie-Consolatrice Esch/Alzette)
- **2^e prix:** Naturata Alimentation (Lycée Technique Joseph Bech Grevenmacher)
- **3^e prix:** B-Innovation (Lycée du Nord Wiltz)

Meilleure présentation:

- Find Your Bag (Lycée Technique de Lallange)

Meilleur stand étranger:

- Plan-it (Belgique)

(Communiqué par l'A.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg) ■

Des entreprises primées pour la qualité de leur organisation

Le 25 novembre, les lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011 ont eu l'honneur de recevoir leurs récompenses des mains de Jeannot Krecké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur. Ce moment tant attendu par les candidats a rassemblé près de 160 personnes du monde des entreprises luxembourgeoises lors de la soirée de Gala à la Chambre des Métiers de Luxembourg. Seize entreprises ont été récompensées. Les quatre gagnants du Prix sont:

- **Pour la catégorie petite entreprise: «Goeres Horlogerie».** Goeres Horlogerie est une entreprise familiale qui est active depuis 1956 dans l'importation et la commercialisation de l'horlogerie de prestige d'origine Suisse. Pour être parmi les heureux élus, ils se sont entre autre distingués sur les points suivants: de très bons outils de gestion informatisés, une forte communication ainsi qu'une forte implication de la direction, désireuse de connaître et de faire évoluer les meilleures pratiques de son secteur d'activité au niveau international.
- **Pour la catégorie petite et moyenne entreprise: «e-Business & Resilience Center».** EBRC est le partenaire privilégié pour les projets de résilience d'activités et d'infogérance et propose à ses clients des solutions à la demande et sur-mesure, dans ses métiers «e-Continuity» et «e-Agility». EBRC a été sélectionné notamment sur les points suivants: esprit positif et ouvert des collaborateurs, un engagement fort de la direction, un système organisé, structuré et très documenté.
- **Pour la catégorie grande entreprise: «Avery Dennison».** Avery Dennison est reconnu de l'industrie comme le leader dans la production de produits auto-adhésifs, l'enseigne est aussi présente sur le Marché sous de multitudes combinaisons différentes. Les usines Avery Denni-



son sont aussi reconnues pour leurs innovations et avancées technologiques. Cette entreprise a été choisie sur base, entre autre, des points forts suivants: un management visuel mis en place, une communication à tous les niveaux, l'implication du personnel, une démarche efficace de sécurité et santé au travail.

- **Pour la catégorie petit organisme d'utilité publique «ANEFORÉ asbl»** – ANEFORÉ est la structure légale au Luxembourg en charge de la mise en œuvre des actions du Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (EFTLV) de la Commission européenne. Les évaluateurs ont relevé entre autre les points forts suivants: très bonne implication de la direction avec une réelle dynamique d'équipe, une réelle écoute et ouverture à la communication interne, un réel lien entre politique qualité, stratégie et actions développées annuellement, et l'accent mis sur une attitude écologique et économique de l'utilisation des ressources.

La «Mention sur la Voie de l'Excellence» a été décernée cette année à: UP trace, Ballini Pitt & Partners, Argest S.A., Pharmacie Ginkgo, EnergyConsult, Muller & Wegener sarl, N.I.C.

Building Service, Tralux sarl, Motorway S.A., Soins Psychiatriques à Domicile – SPAD (Service du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique), Cellule d'évaluation et d'orientation – Assurance dépendance. CIPA Résidence «Dickskopp» (Commune de Sanem) a reçu le «Prix spécial du jury».

Dans le contexte économique difficile actuel, ces entreprises se différencient par la Qualité et la fiabilité de leur organisation. Pendant plusieurs semaines, des évaluateurs bénévoles, formés et expérimentés, ont réalisé une évaluation complète des candidats, et pendant les trois prochaines années, les lauréats pourront valoriser cette récompense comme un argument de confiance auprès de leurs clients et actionnaires, mais aussi comme critère distinctif de leurs concurrents.

L'initiative du Prix Luxembourgeois pour la Qualité est soutenue par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, et par l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS). Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité invite toutes les entreprises intéressées à se joindre à cette belle et enrichissante aventure en 2012!



Interview de Carlo Thelen et Marc Wagener de la Chambre de Commerce

Budget de l'Etat 2012: «Un cocktail budgétaire explosif entre crise mondiale et insouciance luxembourgeoise»

Le 15 novembre dernier, la Chambre de Commerce présentait, à l'occasion d'une conférence de presse, son avis sur le projet de loi du budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'année 2012. Dans son analyse du projet de budget 2012 du Gouvernement, la Chambre de Commerce tire la sonnette d'alarme et se demande comment la coalition gouvernementale entend affronter les défis de la profonde crise économique mondiale persistante. Carlo Thelen et Marc Wagener, du Département économique de la Chambre de Commerce, au travers de cette interview, reviennent sur les grandes lignes de l'avis budgétaire.

La politique budgétaire menée par le Gouvernement, empreinte d'insouciance, remet aux calendes grecques le retour à l'équilibre budgétaire et laisse le pays sans marge de manœuvre au cas où la crise des pays de la zone euro perdurerait. L'équilibre budgétaire est pourtant exigé à travers les engagements luxembourgeois dans le cadre notamment du nouveau semestre européen. L'Administration centrale luxembourgeoise accusera, en 2012, un déficit de 1,143 milliard EUR (-2,6 %

du PIB), état de fait qui résulte d'une progression significative des dépenses (+6,1 % par rapport à 2011), combinée à une augmentation insuffisante des recettes (+4,9 %), alors que ces dernières paraissent encore largement surévaluées dans un contexte économique des plus difficiles et incertains.

Le solde de l'Administration publique au sens de Maastricht fait état d'un déficit de 330 millions EUR (0,7 % du PIB) ce qui paraît faible en comparaison européenne. Cepen-

dant, ce résultat est camouflé par l'excédent artificiel et virtuel de la sécurité sociale, qui dégage un surplus de l'ordre de 700 millions EUR, alors que, dans une perspective de long terme, la sécurité sociale luxembourgeoise fait apparaître l'un des déséquilibres les plus inquiétants de l'ensemble de l'UE.

Les dépenses courantes continuent à progresser à un rythme trop élevé – sous l'argument de leur caractère «incompressible» – par rapport à ce que permet la croissance écono-

mique à moyen terme et leur rythme de progression est trop élevé par rapport à la moyenne européenne. La crise financière et économique et la crise des dettes souveraines menacent fortement le potentiel de croissance du Luxembourg à moyen et à long terme, avec des conséquences négatives sur son système de protection sociale. Les contraintes internationales qui frappent de plein fouet un pays ouvert vers l'extérieur comme le nôtre, sont renforcées par l'incapacité interne, luxembourgeoise, de freiner structurellement le rythme de progression des dépenses courantes; une situation hautement dangereuse! Le fait de devoir s'endetter encore davantage au moment où tous les pays réduisent leur train de vie montre que le Luxembourg n'a pas pris la mesure des risques qui le menacent et préfère s'enfoncer dans le déficit plutôt que de se réformer.

Merkur: La Chambre de Commerce vient de présenter son traditionnel avis concernant le budget de l'Etat pour l'année 2012. Le titre de l'avis n'augure rien de bon: on y parle d'insouciance et d'un mélange explosif. Qu'est-ce qui amène la Chambre de Commerce à critiquer la politique menée par le Gouvernement de manière aussi tranchante?

Carlo Thelen: Il fallait hausser quelque peu le ton parce qu'en perpétuant la politique budgétaire actuelle, le Luxembourg fonce droit dans le mur. Le projet de budget, déposé le 5 octobre en pleine crise économique, de confiance et financière, ignore complètement le fait que nous traversons actuellement la plus grave crise depuis la Deuxième Guerre mondiale. Alors que des pays entiers sont confrontés à des problèmes qui menacent, ni plus ni moins, leur survie en tant que nations financièrement souveraines, et alors que la relance économique s'est arrêtée brusquement dans les principaux pays développés et émergents, le Luxembourg ne montre aucune tendance à vouloir se réformer et à consolider son budget. Nous fermons les yeux devant le cataclysme socio-économique qui nous entoure et nous perdurons dans nos habitudes héritées d'un passé où la croissance était encore au rendez-vous.

L'an prochain, les dépenses augmentent allègrement – + 6,1 % par rapport à 2011 pour l'Administration centrale – alors que le contre-financement par les recettes est de moins en moins assuré, ce dernier étant basé sur la capacité de l'économie à générer des bases fiscales. La Chambre de Commerce estime d'ailleurs que les recettes sont surestimées jusqu'à concurrence d'un demi milliard d'EUR dans le budget 2012. Ce scénario, s'il se matérialisait, ferait davantage gonfler le déficit projeté de l'Administration centrale.

Le taux de croissance économique sous-jacent à l'établissement du budget 2012, à savoir 2,1 %, est presque le double du taux auquel nous pouvons nous attendre d'après les dernières prévisions. C'est, en particulier, cette négation des réalités économiques de la part du Gouvernement qui a incité la Chambre de Commerce à parler «d'insouciance».

Marc Wagener: Nous regrettons également que le Luxembourg ne respecte ni ses propres engagements – par exemple la promesse du programme gouvernemental de maintenir la progression des dépenses en-dessous de la croissance économique – ni ses engagements européens, ni d'ailleurs les recommandations européennes. Il n'est guère suffisant de vouloir donner des leçons à d'autres pays en faisant valoir nos finances publiques ostensiblement saines en comparaison européenne. Si nous étions sincères, nous nous rendrions vite compte qu'un petit pays ultra-ouvert et, de surcroît, en perte de compétitivité internationale, ne dispose pas de la même latitude qu'un grand pays pour s'endetter. D'ailleurs, si nous prenions le temps d'analyser la dette réelle, c'est à dire celle comprenant les engagements à long terme de la sécurité sociale, il apparaîtrait que nous disposons des finances publiques sociales les moins durables en Europe... tout juste après celles de la Grèce. Ainsi, ne voyons pas trop les choses en rose mais pensons plutôt qu'il faut réformer, améliorer la compétitivité et assainir nos finances publiques!

Merkur: Outre la dégradation du contexte conjoncturel, qu'est-ce qui a changé si fondamentalement dans le politique budgétaire qui puisse

amener la Chambre de Commerce à émettre un avis aussi critique cette année?

Carlo Thelen: En 2009, en pleine crise économique, nous avons soutenu la politique anti-cyclique du Gouvernement, avec toutefois un léger bémol: nous estimions déjà à l'époque qu'il fallait préparer l'assainissement par la prise de mesures structurelles. En 2010, nous avons approuvé la démarche affichée du Gouvernement de vouloir assainir les finances publiques. En 2011, nous nous rendons compte, qu'en réalité, non seulement la politique n'a pas été plus anti-cyclique hier qu'elle l'est aujourd'hui ou qu'elle la sera demain – les taux de progression récurrents des dépenses courantes en témoignent à foison, mais également que le programme d'assainissement censé être mise en œuvre également, et même renforcé, en 2012, et présenté en détail aux autorités européennes en avril 2011, n'est guère plus qu'une coquille vide! Nous ne cachons pas non plus notre déception face à l'incapacité de l'Etat de poser des réformes structurelles et d'inverser la vapeur quant à sa politique insoutenable dans le domaine des dépenses courantes. De plus, au Luxembourg, toute politique anticyclique, si elle a lieu et si elle est pertinente, semble automatiquement se transformer en acquis social ne pouvant être aboli ou réduit par la suite. Tout ceci n'est pas sérieux, d'où notre désillusion!

Merkur: L'Union européenne vient de se doter d'un nouveau cycle de coordination des politiques budgétaire et économique, le «semestre européen». Cette coopération renforcée est-elle à même de contribuer au renforcement de la discipline budgétaire en Europe, en général, et au Luxembourg, en particulier?

Marc Wagener: C'est précisément l'objectif de la démarche! En effet, si nous nous en étions tenu aux instruments et recommandations qui existent dans ce contexte au Grand-Duché, nous aurions déjà réformé la sécurité sociale, nous aurions modernisé le système d'indexation afin qu'il reflète mieux l'évolution de la productivité, nous finirions l'année budgétaire 2012 avec un excédent structurel des finances publiques de 0,5 %, au lieu d'un déficit de -0,7 %,

et nous aurions défini une cible budgétaire plus ambitieuse pour la suite, et ce toujours conformément aux recommandations qui nous ont été adressées. La feuille de route est tracée et il incombe au Luxembourg de s'en saisir et de la mettre en œuvre au plus vite!

Ce qui nous trouble dans le cadre européen, c'est que le Luxembourg a encore fait des promesses en avril 2011 quant à l'assainissement de ses finances publiques en 2012. Or, seuls quelques mois plus tard, les prétendues économies se sont presque toutes transformées en dépenses additionnelles! Le fait que nous ayons indiqué de telles mesures en les qualifiant d'économies, alors que nous savions pertinemment qu'elles ne pouvaient être mises en œuvre en tant que telles, montre à quel point nous refusons dans les faits de prendre au sérieux la coopération économique et budgétaire sur le plan européen.

Un autre élément qui nous laisse pour le moins perplexe, c'est le fait que le Luxembourg ait promis, en 2010, aux autorités européennes d'atteindre l'équilibre budgétaire de l'Administration publique (Administration centrale, Administration de la sécurité sociale, Administrations locales) en 2014. Un an plus tard, en 2011, le Gouvernement ne peut qu'autoproclamer un cuisant échec à cet égard: en 2014, l'Administration publique accusera toujours un déficit de 0,8 % du PIB alors que l'Administration centrale fera apparaître un trou équivalent à 1,2 milliard EUR en 2014, soit 3,5 millions EUR par jour!

La Chambre de Commerce est en faveur du semestre européen. La seule critique qu'elle peut formuler à cet égard, c'est que l'accent semble trop mis sur l'Administration publique en général, c'est-à-dire, les finances publiques consolidées (Etat, communes, sécurité sociale). Dans notre cas, le recours exclusif au solde cumulé est de toute façon insuffisant: il nous semble répréhensible de vouloir camoufler, consciemment ou inconsciemment, la vraie envergure du déficit de l'Etat – 1,1 milliard EUR en 2012 – par un excédent virtuel et temporaire de la sécurité sociale – 0,7 milliard EUR en 2012. Nous savons pertinemment que les jeunes cotisants, notamment frontaliers, d'aujourd'hui, seront les retraités de demain. A moins

de supposer une croissance perpétuelle de l'emploi – 700.000 à 800.000 cotisants en 2060 et 1,3 million de cotisants en 2100 – le régime actuel de sécurité sociale ne pourra être maintenu et sera donc voué à la déconfiture.

Merkur: Avec un taux de 18 % par rapport au PIB, le Luxembourg semble relativement peu endetté en comparaison internationale. Notre pays ne dispose-t-il pas encore, de la sorte, d'une certaine marge de manœuvre?

Carlo Thelen: Au-delà de statut particulier de Luxembourg, une petite économie ouverte, dépendante du commerce extérieur, des investissements étrangers, d'un secteur économique donné et de recettes fiscales souvent volatiles, soulevons que la dette du Luxembourg a tout de même triplé depuis 2005 et que les intérêts de la dette présentent d'ores et déjà un coût important. Depuis quelques années, le Luxembourg n'arrive plus à clôturer un budget de l'Administration centrale dans le vert: entre 2002 et 2012, un seul a pu l'être, et ce pour des raisons exceptionnelles et une conjoncture particulièrement propice. Ainsi, malgré un niveau de dette prétendument très faible, l'Administration centrale n'arrive pas à joindre les deux bouts et accumule déficit après déficit. Imaginez ce qui se passerait si le poids des intérêts dans les dépenses totales passait de 1,6 %, comme aujourd'hui, à 10-15 % comme c'est le cas dans les pays voisins?

Si un jour les marchés perdaient confiance dans la capacité du Luxembourg à assainir ses finances publiques et à poser des réformes structurelles à long terme, le refinancement de la dette par l'émission d'emprunts nouveaux risquerait de s'avérer plus onéreux étant donné des taux de refinancement potentiellement plus élevés. Sur base d'une dette d'environ 8 milliards EUR, chaque point de pourcentage en plus représente une charge de l'ordre de 80 millions EUR. Si, en même temps, nous gardons à l'esprit qu'une mesure telle que le congé parental coût environ 60 millions EUR par an, il est clair qu'un tel coût est loin d'être anodin!

Des finances publiques durablement saines sont les garantes d'une marge de

manœuvre financière, d'une compétitivité et d'un pouvoir d'achat élevés suite à une fiscalité et des cotisations sociales raisonnables.

Merkur: Face aux problèmes que vous venez d'énoncer, quelles réponses les autorités publiques pourraient-elles formuler?

Marc Wagener: Le Commerce propose tout d'abord d'atteindre l'objectif budgétaire de +0,5 % en 2012, conformément à la recommandation du Conseil du 21 juin 2011. En d'autres termes, il faudrait «trouver» quelque 558 millions EUR en 2012. Les économies devraient, dans cette optique, monter en puissance en 2013 et en 2014.

Nous ne pouvons pas, pour autant, nous limiter au strict minimum exigé de notre part, mais nous devons également assurer le développement durable de la part des pays de l'UE. Or, des finances publiques gérées durablement sont la condition sine qua non du développement durable! Seul un Etat doté d'une capacité financière intacte peut encadrer les développements économique, démographique, social et environnemental et peut soutenir le niveau de vie général de la population à travers un effort redistributif crédible. Afin d'avancer sur le chemin du développement durable, la Chambre de Commerce propose l'instauration et la dotation, dès 2013, d'un fonds souverain, c'est-à-dire un véhicule d'investissement détenu par l'Etat qui gère et qui dispose d'un important volume d'actifs gérés sur un horizon de long terme et qui poursuit prioritairement des objectifs de nature structurelle. Celui-ci serait doté par une partie des recettes fiscales les plus volatiles et incertaines; citons à cet égard les accises sur le tabac et les produits pétroliers vendus aux non-résidents sur le et la TVA sur le commerce électronique. Un fonds doté de la sorte assurerait une certaine équité intergénérationnelle quant au bénéfice à long terme de ce type de recettes et pourrait aider à diversifier l'économie du pays.

En tout, le Luxembourg devrait réaliser un effort d'assainissement, d'économie et de requalification de recettes volatiles à concurrence de 1,66 milliard entre 2012 et 2014, soit environ 550 millions

EUR par an. La Chambre de Commerce montre, dans son avis, que pour 2012, un tel objectif est réalisable en implémentant simplement des mesures d'économies ponctuelles. Ces mesures ponctuelles doivent être flanquées de mesures structurelles à moyen et à long terme.

Merkur: Dans son avis, la Chambre de Commerce attache une grande importance à sécuriser l'avenir et à pérenniser le modèle social. Quels seraient les principaux ingrédients pour y arriver?

Carlo Thelen: Tout d'abord, le Gouvernement doit, sans tarder, présenter sa réforme définitive de l'assurance-pension. La réforme du modèle sociale ne pourra être abordée sereinement qu'en supposant que cette bombe à retardement puisse être désamorcée.

La Chambre de Commerce propose ensuite d'allier la politique sociale à une politique budgétaire prudente et avisée. Ceci peut notamment être fait à travers la modulation de certains transferts sociaux en fonction de la situation

financière du ménage qui en bénéficie. Un meilleur ciblage de la politique sociale peut contribuer à la fois à la cohésion sociale et à l'assainissement budgétaire. Ensuite, il s'agirait de réformer, après un moratoire de 2 ans, le système d'indexation. L'index coûte cher à l'Etat et aux entreprises, avec des conséquences douteuses sur le pouvoir d'achat des ménages. Il est également profondément antisocial dans la mesure où l'augmentation linéaire de tous les salaires et de toutes les pensions de 2,5 % ne fait qu'exacerber d'éventuels écarts salariaux préexistants.

La Chambre de Commerce propose un changement de paradigme en ce qui concerne le financement de l'emploi, respectivement de l'inactivité. Ainsi, au lieu de financer intégralement l'inactivité, à travers les allocations de chômage et

le RMG, il conviendrait de subventionner, si nécessaire, partiellement le travail. Ainsi, un chômeur non-qualifié pourrait se voir attribuer un contrat de travail en entreprise et être rétribué, par exemple, à 60 % – 65 % du SSM, la différence étant financée par l'Etat. Une entreprise pourrait ainsi employer une personne à plus faible valeur ajoutée, l'Etat pourrait réaliser des économies potentiellement substantielles et la personne concernée serait valorisée à travers le travail.

En dernier lieu, la Chambre de Commerce demande un audit complet sur le fonctionnement, les performances et les résultats des initiatives sociales en faveur de l'emploi. Le Luxembourg a donc une marge de manœuvre considérable pour renforcer la cohésion sociale tout en faisant baisser le coût à charge de la collectivité! ■

Pour commander l'avis de la Chambre de Commerce sur le projet de budget de l'Etat 2012, veuillez vous référer au site Internet www.cc.lu, ou bien envoyez un e-mail à: eco@cc.lu

Enquête de conjoncture dans le secteur du commerce et des services

Perplexité et incertitude des chefs d'entreprises

L'enquête de conjoncture menée dans le secteur du commerce et des services est réalisée par voie électronique auprès d'un échantillon représentatif de 376 entreprises (147 entreprises du secteur du commerce et 229 entreprises du secteur des services). Le taux de réponse de l'enquête relative au 4^e trimestre 2011 a été de 39,6 %.

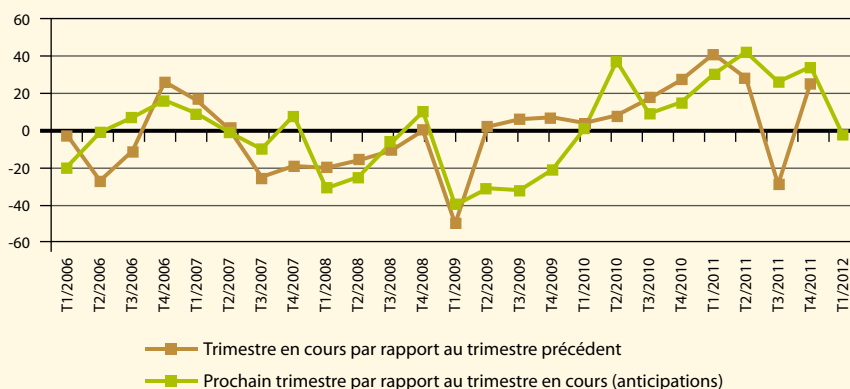
Cette enquête, menée auprès de chefs d'entreprise, vise à collecter leur opinion sur l'évolution trimestrielle de leur environnement économique, ainsi que de leur chiffre d'affaires. Les résultats, reproduits à travers les graphiques ci-dessous, enregistrent, pour chaque trimestre, les soldes entre les réponses positives et négatives des entreprises (balances, c'est-à-dire la différence entre les réponses «en hausse» et les réponses «en baisse»). Deux types de «balances» sont repris dans les gra-

phiques, l'un en lien avec l'évolution de l'indicateur d'activité au cours du trimestre en cours par rapport au trimestre précédent (balance de résultat trimestriel), l'autre en rapport avec les anticipations pour le prochain tri-

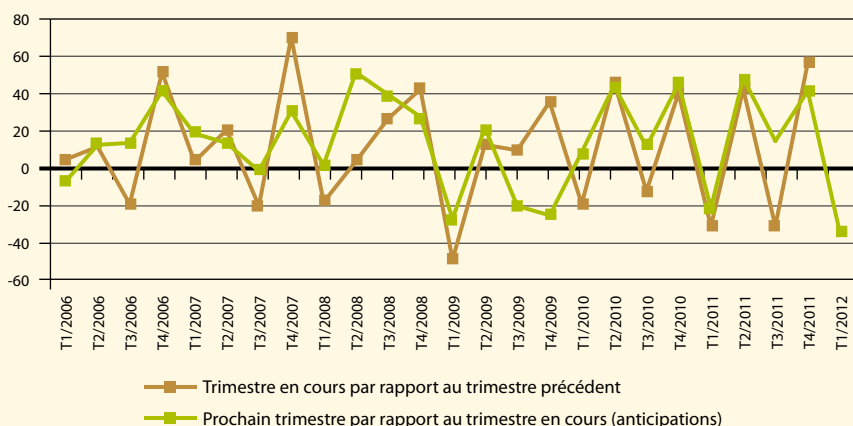
mestre (balance d'anticipations trimestrielles).

La Chambre de Commerce souligne que, vu la qualité et la fiabilité des résultats de l'enquête de conjoncture mis en œuvre depuis 2004, le

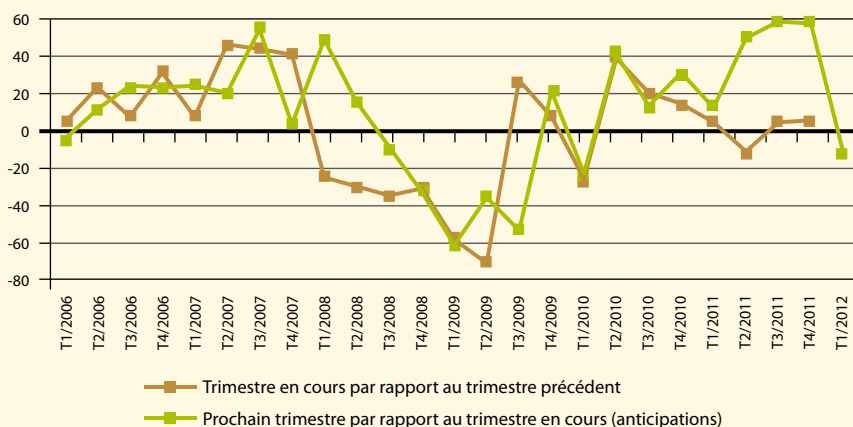
Graphique 1 – Environnement économique
Secteur du commerce



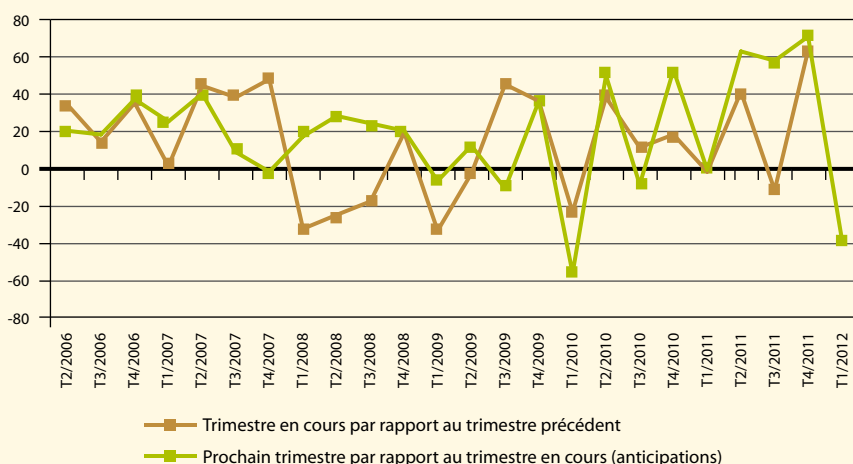
Graphique 2 – Chiffre d'affaires
Secteur du commerce



Graphique 3 – Environnement économique
Secteur des services



Graphique 4 – Chiffre d'affaires
Secteur des services



Statec a décidé de lui conférer un statut de statistique officielle. Elle est en conséquence amenée à être produite selon les normes européennes à partir de février 2012.

■ Secteur du commerce

La balance de résultat trimestriel, qui représente la perception de l'environnement économique par les entrepreneurs du secteur du com-

merce, après une chute vertigineuse au cours du 3^e trimestre 2011 jusqu'à l'un de ses niveaux les plus bas historiquement, a connu un rebond quasiment équivalent, le ramenant à un de ses niveaux les plus hauts historiquement (+25,37 points). Il est clair que l'actualité européenne des derniers mois (crise des dettes souveraines) alimente la défiance des acteurs économiques, notamment des investisseurs par rapport aux marchés financiers. La chute du 3^e trimestre en a été l'un des signaux apparents. Le fait, en revanche, que la balance afférente ait évolué à la hausse régulièrement en même temps que le rebond économique du pays s'est opéré après la récession de 2009 est peut-être un signal favorable du recul de la défiance précitée. Sans parler de confiance, certains indicateurs macro-économiques montrent d'une légère amélioration de la situation conjoncturelle au 3^e trimestre 2011 (par exemple en Allemagne ou en France). Il reste que les prévisions de croissance pour le Grand-Duché ont été révisées particulièrement à la baisse (+1 % seulement selon les derniers chiffres de la Commission européenne).

La balance d'anticipations trimestrielles dans le secteur du commerce, quant à elle, avait augmenté légèrement au cours du trimestre précédent, annonçant en quelque sorte la une possible remontée de la balance de résultats qui s'est bien produite. Néanmoins, concernant les projections pour le 1^{er} trimestre 2012, il semblerait que la dégradation soit de mise. Pis encore, la balance afférente renoue avec une valeur négative qu'elle n'avait plus connue depuis 2009 (-2,42 points). Autant dire que ce résultat ne confirme donc pas le rebond de la balance de résultat et incite à la prudence.

En ce qui concerne la balance de résultat du chiffre d'affaires dans le secteur du commerce, comme à l'habitude depuis la fin de l'année 2009, c'est la volatilité systématique qui prévaut, avec une hausse au 4^e trimestre, qu'il faut certes saluer, mais à laquelle la Chambre de Commerce s'attendait et qui était du reste prévisible vu les projections plutôt optimistes faites par les chefs d'entreprise au 3^e trimestre 2011. La Chambre de Commerce sou-

ligne une fois encore que l'indicateur relatif au chiffre d'affaires dans le secteur du commerce illustre parfaitement la volatilité et, d'une certaine manière, l'incertitude que connaissent les chefs d'entreprise dans ce secteur économique. Plus encore que la seule volatilité, c'est également l'amplitude de celle-ci qu'il importe de noter, avec des niveaux d'un mois à l'autre de balance qui sont négatifs, respectivement positifs, mais qui sont de plus en plus marqués au fil des trimestres (-13, +40, -32, +42, -32, +56,13).

Si la tendance était amenée à se poursuivre, alors, vu l'augmentation de l'indicateur des anticipations au cours du 4^e trimestre 2011, on peut légitimement compter sur une baisse de la balance de résultat au début de l'année 2012.

Prises ensemble, les balances d'anticipations relatives au secteur du commerce, que ce soit du point de vue de l'appréciation de l'environnement économique ou relativement au chiffre d'affaires, traduisent des projections pour le prochain trimestre pour le moins pessimistes, ce qui laisse à penser un possible ralentissement économique d'ici l'hiver de la part des entreprises nationales. Il faut rappeler à cet égard que les prévisions de novembre 2011 par la Commission européenne sont de loin les moins optimistes de toutes celles ayant été formulées au cours de l'automne (0,5 % de croissance prévisible pour la zone euro, 1 % pour le Grand-Duché). Le STATEC, quant à lui, estime la croissance du Luxembourg à 2 % en 2011 et 1,4 % en 2012.

Inutile au total de redire que la conjoncture internationale demeure fondamentalement fragile et la conjoncture luxembourgeoise très incertaine, en témoigne par exemple la dernière appréciation, par la Banque centrale du Luxembourg, l'indicateur de confiance des consommateurs.

■ Secteur des services

L'indicateur de perception de l'environnement économique de la part des entrepreneurs du **secteur des services** a marqué le pas au cours du dernier trimestre 2011, avec une stabilité inhabituelle au regard des évolutions enregistrées depuis l'année 2006 (de

5 à 6,15 points). Ce n'est en soi pas un mauvais signal, mais cela ne reflète pas non plus un optimisme excessif sur les résultats obtenus selon l'appréciation des chefs d'entreprise de services. Alors qu'on aurait pu croire à une inversion franche de tendance après la baisse inexorable de la balance afférente depuis le 2^e trimestre 2010 et la reprise du trimestre dernier, rien n'est moins sûr. Il faut du reste signifier que la balance d'anticipation avait elle aussi marqué le pas au cours du 3^e trimestre 2011, ce qui donne un crédit à la stagnation ainsi constatée. Grand point de préoccupation, toutefois, la *balance d'anticipations* s'effondre littéralement de plus de 70 points (de +59 à -11,32). Préfigure-t-elle une baisse tout aussi prononcée de la balance de résultats pour le prochain trimestre?

Les révisions successives à la baisse de la croissance en Europe et au Luxembourg posent la question des anticipations justes à formuler quant au développement conjoncturel national. La crise des dettes souveraines et les plans d'ajustement budgétaires mis en œuvre

dans les grandes économies de l'espace communautaire, sous couvert de l'épée de Damoclès que représente l'appréciation des agences de notation vis-à-vis de la qualité des finances publiques dans les États membres et leur capacité à tenir leur engagement en tant que débiteurs, sont autant d'éléments qui obèrent les perspectives luxembourgeoises en matière de débouchés commerciaux pour stimuler le moteur des exportations. Les incertitudes sont objectivement nombreuses, notamment en matière de rétablissement de finances publiques durables pour de nombreux pays riches et les risques de dégradation de la confiance au niveau international demeurent très réels et, pour le moins, se sont déjà matérialisés à plusieurs reprises en termes de chute de Gouvernements nationaux.

A l'instar de la balance des anticipations précitée, celle des anticipations relatives à **l'évolution de chiffre d'affaires** dans le **secteur des services** connaît au cours du 4^e trimestre 2011 une chute considérable, de +71 à -38,57 points (amplitude de

tempo-team
interim | search & selection | HR services | professionals



Tempo-Team
une approche alternative de l'intérim,
du recrutement et des services.

Tempo-Team Luxembourg S.A. 5, place de la Gare L-1616 Luxembourg Tél : +352 49 98 70 Fax : +352 40 49 59	9, rue de Luxembourg L-4220 Esch-sur-Alzette Tél : +352 57 52 11 Fax : +352 57 52 01	37-39 Grand-Rue L-9530 Wiltz Tél : +352 26 95 28 Fax : +352 26 95 28
--	---	---

www.tempo-team.lu

109,37 points au total). Considérées parallèlement, ces deux diminutions dramatiques caractérisées sont deux signaux d'une situation très préoccupante pour le court terme dans le secteur des services.

Les balances d'anticipations apparemment très défavorables ne doivent cependant pas occulter le fait que la balance de résultat en termes de chiffre d'affaires dans le secteur des services connaît une remontée forte pour atteindre un niveau positif jamais atteint au cours de l'histoire de l'enquête de conjoncture (ou en tout cas depuis ces six dernières années): de -12 points, la balance s'est hissée à +63,55 points. Certes, cette hausse fait

suite à une balance des anticipations au 3^e trimestre qui était également positive, mais la vigueur de cette augmentation pourrait également signifier que le 3^e trimestre 2011 verra une estimation de la croissance peut-être meilleure que les estimations des 1^{er} et 2^e trimestres. Ce fut le cas en France et en Allemagne ces tout derniers jours, alors pourquoi pas le Luxembourg?

Difficile au final de dire ce que sera la balance de résultats du chiffre d'affaires dans les services le trimestre prochain. Entre espoir mince d'une légère accélération de la hausse du PIB en fin d'année 2011 et signal très défavorable de la balance des anticipations en la matière, c'est la perplexité qui semble

s'imposer dans l'appréciation de la situation économique et conjoncturelle. Raison de plus pour se jeter dans la bataille des réformes structurelles vitales pour le pays dans les mois qui viennent. Le Luxembourg pourra en effet difficilement se soustraire à son obligation de faire bouger les lignes, à commencer par les mesures budgétaires qui seront votées d'ici décembre 2011. Au regard de ce qui se passe tout autour de lui, des décisions courageuses devront immanquablement être prises pour renforcer la compétitivité et assainir les finances publiques.

ILNAS

Le management de l'énergie via la normalisation

La conférence «Développements normatifs du secteur de l'énergie: de la norme EN 16001 à la norme ISO 50001», organisée le mardi

22 novembre 2011 par l'ILNAS, a mis en avant le management de l'énergie via la normalisation, tout en offrant un cadre à la parution du rapport d'ana-

lyse normative menée dans le secteur de l'énergie au Luxembourg.

Dans le cadre de la Semaine de la Qualité initiée par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ), l'ILNAS a organisé, avec le concours de la Chambre des Métiers, une conférence sur la normalisation dans le secteur de l'énergie. Axée sur la récente norme internationale de management de l'énergie ISO 50001, la conférence avait pour objet de mettre en avant le rôle clé de la normalisation et des normes dans un secteur énergétique dynamique et porteur.

Selon le programme de la conférence, Jean-Philippe Humbert, représentant de l'ILNAS, a tout d'abord exposé les grandes lignes de la stratégie normative luxembourgeoise 2010-2020, axée sur une approche sectorielle et orientée selon les besoins du marché.

Puis, Hervé Peter, en charge du développement sectoriel au sein de l'ANEC, a présenté la méthodologie et les résultats de l'analyse normative menée dans le secteur de l'énergie au Luxembourg de mars à septembre 2011. A cette occasion, le rapport d'analyse normative a été rendu public et distribué aux participants. Complétant le rapport de veille normative présenté lors de la



conférence du 6 octobre 2011, ce dernier présente les intérêts potentiels pour les acteurs nationaux du secteur et les opportunités pour le marché national à participer à la normalisation.

Pour illustrer l'importance de s'investir dans les travaux de normalisation, Catherine Moutet, secrétaire du Forum sectoriel européen de normalisation «Management de l'Énergie» (SFEM), a exposé la genèse de la norme internationale ISO 50001. Intitulée «Systèmes de management de l'énergie: exigences et recommandations de mise en œuvre»,

cette norme a été publiée en juin 2011, à partir de la norme européenne EN 16001 publiée en 2009.

Ensuite, Virginie Buchheit, consultante au sein de Luxcontrol, a présenté le contenu de la norme ISO 50001, et notamment ses spécificités et son intégration aux systèmes de management qualité-environnement-sécurité/santé existants.

Enfin, Nina Augsburg et Xavier Pegny de la société Konatra Luxembourg, société de transport certifiée EN 16001, ont partagé leur expérience quant à la mise en place d'une norme de

management de l'énergie en répondant à toutes les questions des participants.

Après ce deuxième événement de sensibilisation, la prochaine étape de la démarche sectorielle menée par l'ILNAS consistera à mettre en place un «Forum normatif Énergie – ILNAS» au Luxembourg. Réseau national sur la normalisation dans le secteur de l'énergie, ce forum nécessitera l'adhésion du plus grand nombre d'acteurs pour gagner rapidement en efficacité.

Pour plus d'informations sur l'approche normative dans le secteur de l'énergie, veuillez contacter Hervé Peter par e-mail: herve.peter@ilnas.etat.lu ou par téléphone au (+352) 46 97 46 72.

Par ailleurs, si vous souhaitez participer à la normalisation, nous vous invitons à consulter le site web de l'ILNAS: www.ilnas.public.lu/fr/normalisation/participation-aux-travaux-de-normalisation/index.html

Publication des rapports de veille et d'analyse normative du secteur de l'énergie

Dans le cadre de l'approche normative du secteur de l'énergie, menée par l'ILNAS, deux rapports ont récemment été publiés:

- **Rapport de veille normative du secteur de l'énergie:** ce rapport, publié en septembre 2011, présente les principaux comités techniques de normalisation actifs au sens «actuels, dynamiques et stratégiques» aux acteurs luxembourgeois.
- **Rapport d'analyse normative du secteur de l'énergie au Luxembourg:** ce rapport, publié en novembre 2011, présente les intérêts potentiels pour les acteurs nationaux du secteur et les opportunités pour le marché national à participer à la normalisation.



Ces deux rapports sont disponibles en téléchargement sur le site de l'ILNAS www.ilnas.lu (sous Publications/Normalisation/Études nationales) et en version papier sur simple demande adressée à anec@ilnas.etat.lu.

Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise

Par le biais de cette rubrique «Photo mensuelle de l'économie luxembourgeoise», la Chambre de Commerce souhaite familiariser les lecteurs du *Merkur* à l'évolution des indicateurs macro- et microéconomiques, tout en mettant en évidence le point de vue de ses ressortissants. La première partie de cette rubrique est consacrée aux principaux indicateurs macroéconomiques et aux prévisions qui s'y rattachent pour 2011 et 2012. L'évolution d'indicateurs conjoncturels, sur base mensuelle ou trimestrielle selon la disponibilité des données, est ensuite illustrée graphiquement dans une seconde partie. La troisième et dernière partie donne la parole à un chef d'entreprise qui présente son point de vue concernant l'environnement macroéconomique, en général, et son secteur d'activité, en particulier.

1. Evolution des principaux indicateurs macroéconomiques

Indicateurs	1985-2010	2009	2010	2011	2012
Croissance du PIB à prix constants (% de croissance en volume et montants absolus en millions EUR) ⁽¹⁾	4,8 %	-5,3 %	2,7 %	2,0 %	1,4 %
		32.344,2	33.210,4	33.874,6	34.348,9
Taux de chômage – (variation annuelle en %)	2,8 %	5,7 %	6,0 %	6,0 %	6,5 %
Emploi total intérieur – (variation annuelle en %) ⁽¹⁾	3,2 %	1,0 %	1,8 %	2,9 %	1,7 %
IPCN – (variation annuelle en %)	2,1 %	0,4 %	2,3 %	3,4 %	2,3 %
Coût salarial nominal moyen (variation annuelle en %) ⁽¹⁾	3,6 %	1,8 %	1,9 %	2,3 %	4,6 %
Capacité/besoin de financement (administration publique, % du PIB) ⁽¹⁾	1,7 %	-0,9 %	-1,1 %	-0,6 %	-1,4 %

Source: (1) STATEC, Note de Conjoncture 3-2011

Remarque: Le PIB à prix constants, réel ou en volume est la valeur du PIB en tenant compte des variations des prix, c'est-à-dire de l'inflation. Le PIB réel a l'avantage de montrer les variations à la hausse et à la baisse dans le volume (les quantités) de la production de biens et services. C'est la valeur utilisée lorsque l'on mesure la croissance du PIB. En effet, on ne peut pas savoir uniquement en observant le PIB nominal (en valeur) si la hausse de l'indicateur provient d'une hausse des prix, d'une hausse de la production ou dans quelles proportions ces deux variations se combinent.

11.104
consultations pour aider
les entreprises

progress

ESPACE ENTREPRISES

(+352) 42 39 39 – 330

entreprises@cc.lu

**CHAMBRE DE
COMMERCE
LUXEMBOURG**

Chambre de Commerce | 7, rue Alcide de Gasperi | L-2981 Luxembourg | www.cc.lu

VOTRE PARTENAIRE POUR LA RÉUSSITE.

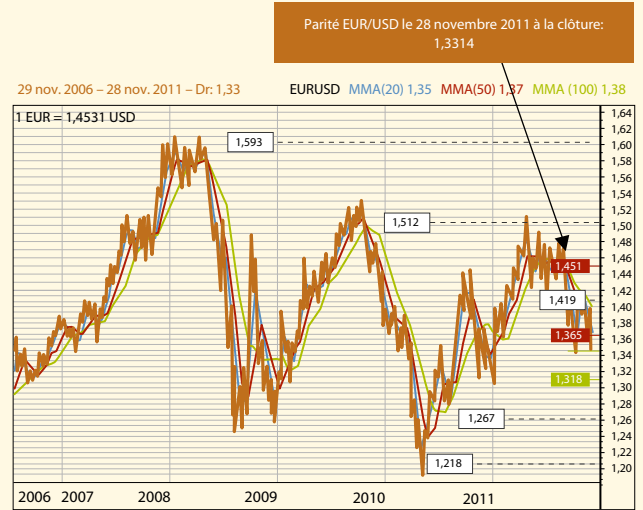
2. Repères conjoncturels pour l'économie luxembourgeoise

Graphique 1 – Evolution du cours du baril de Brent à Londres



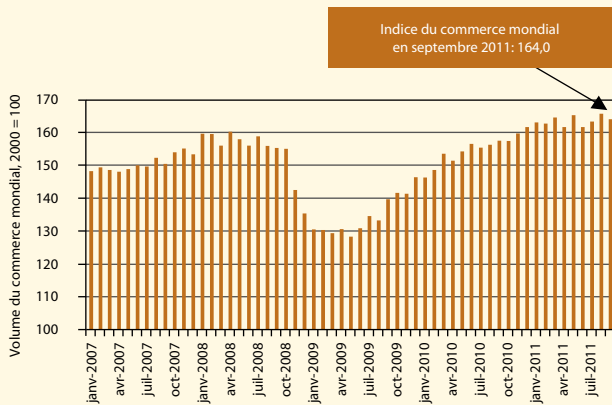
Source: www.zonebourse.com

Graphique 2 – Evolution de la parité EUR/US Dollar



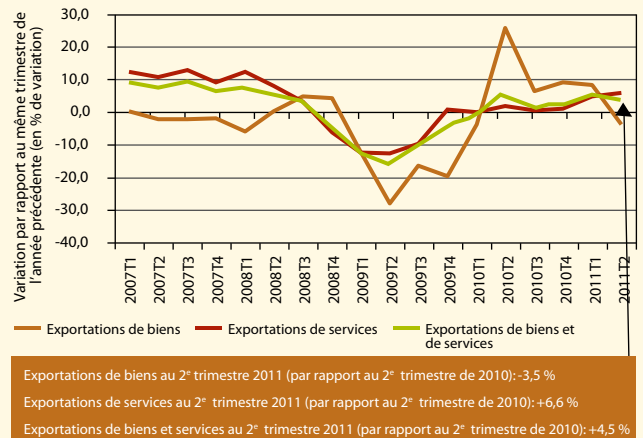
Source: www.zonebourse.com

Graphique 3 – Evolution mensuelle du commerce mondial



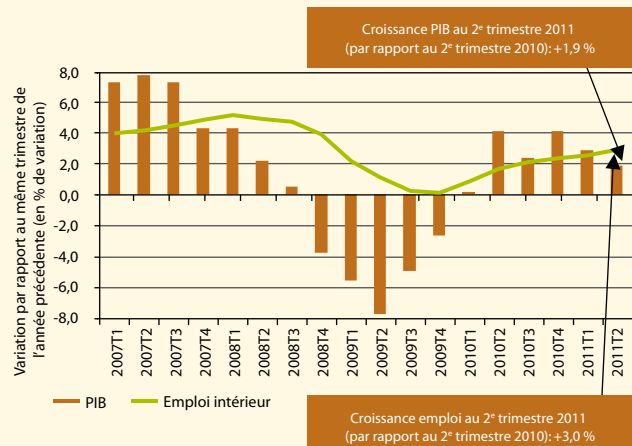
Source: Centraal Planbureau (Pays-Bas)

Graphique 4 – Evolution trimestrielle des exportations de biens et de services



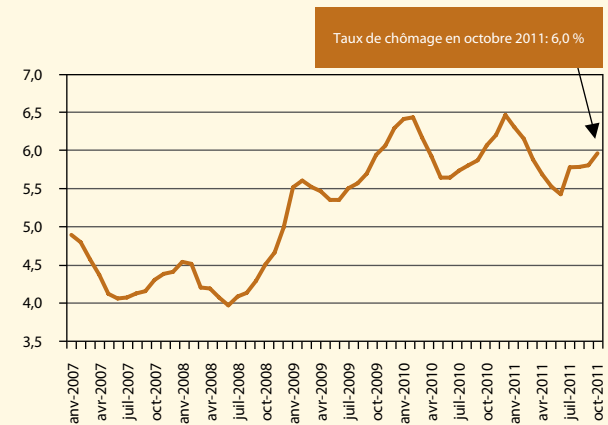
Source: STATEC

Graphique 5 – Evolution trimestrielle du PIB et de l'emploi intérieur



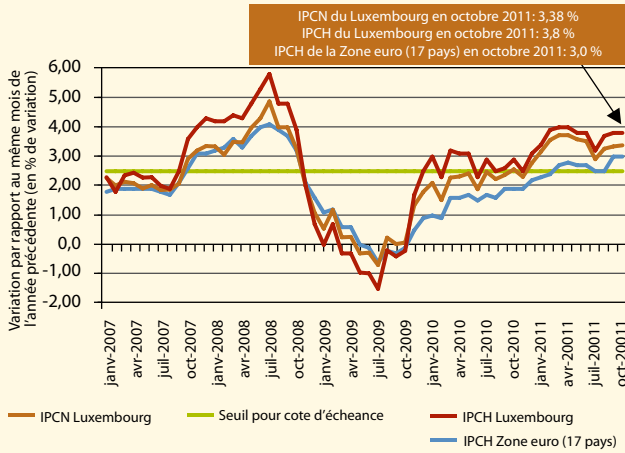
Source: STATEC

Graphique 6 – Evolution mensuelle du taux de chômage (au sens strict)



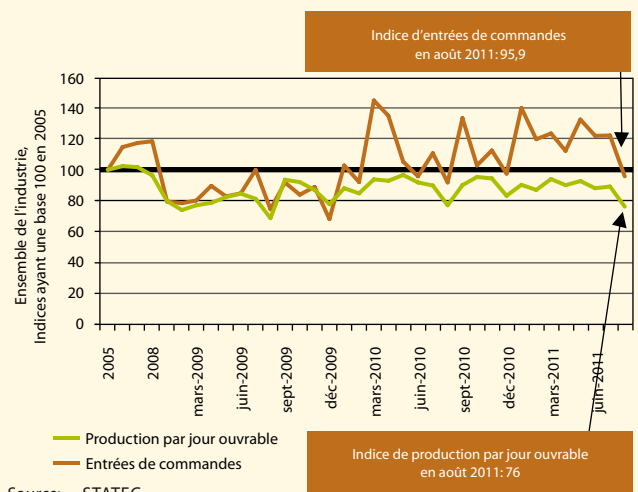
Source: STATEC

Graphique 7 – Evolution mensuelle de l'indice des prix à la consommation national (IPCN) et de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH)



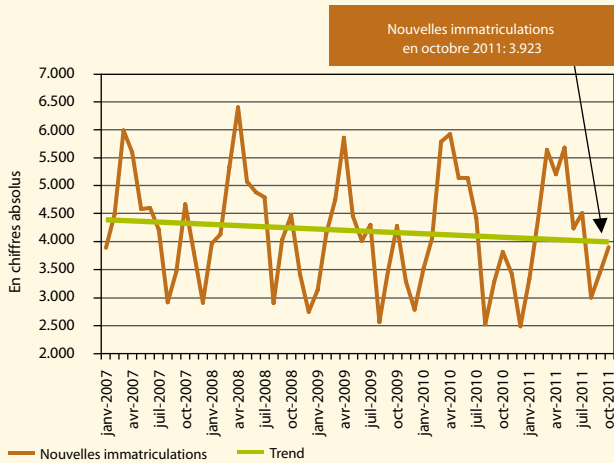
Sources: STATEC, Eurostat

Graphique 8 – Evolution mensuelle de la production industrielle par jour ouvrable et des entrées de commandes



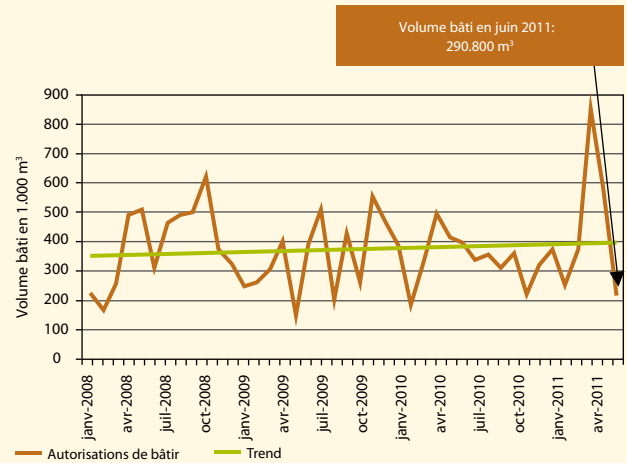
Source: STATEC

Graphique 9 – Evolution mensuelle des nouvelles immatriculations de voitures particulières et à usage mixte neuves



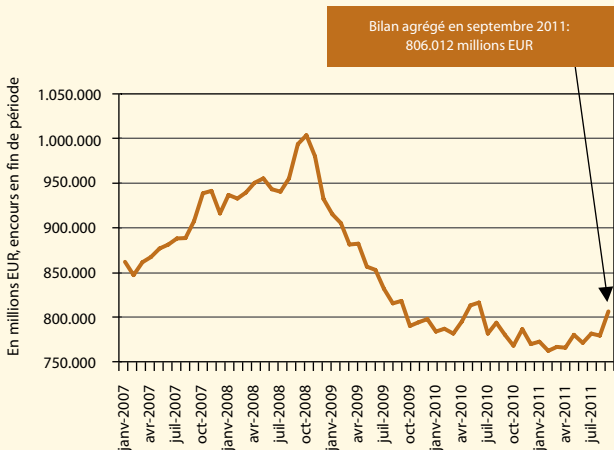
Source: STATEC

Graphique 10 – Evolution mensuelle des autorisations de bâtir



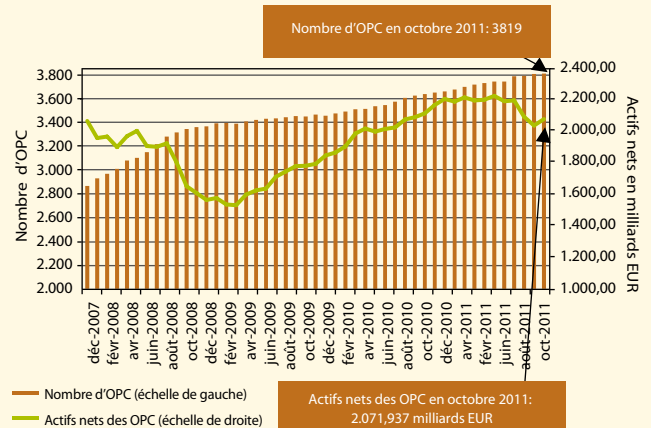
Source: STATEC

Graphique 11 – Evolution mensuelle de la somme bilantaire des établissements de crédit



Source: BCL

Graphique 12 – Evolution mensuelle du nombre d'organismes de placement collectif (OPC) et de leurs actifs nets



Source: CSSF

Parole à un chef d'entreprise: Marc Lauer

■ Focus sur l'appréciation personnelle du chef d'entreprise

Pour chacun des indicateurs, Marc Lauer a précisé, sur une échelle allant de 1 (situation totalement insatisfaisante) à 5 (situation excellente), sa perception des performances actuelles des différents indicateurs sous revue, ainsi que ses perspectives en termes d'évolution de la situation conjoncturelle.

■ Focus sur le secteur des assurances

Alors que l'année 2010 était un bon cru pour le secteur de l'assurance, la crise de 2011 frappe de plein fouet notre secteur, et cela à plusieurs égards:

- La forte volatilité des marchés financiers, née de l'incapacité des Gouvernements à trouver une solution crédible et durable à la crise de l'endettement public, touche évidemment les compagnies d'assurances. En effet, celles-ci doivent investir les actifs représentatifs des engagements pris envers leurs clients dans des actifs mobiliers.
- La mise en place au niveau européen d'un nouveau système de surveillance prudentiel appelé «Solvabilité II» engendrera d'importants surcoûts administratifs pour les compagnies de petite ou moyenne envergure, telles que celles qui existent au Luxembourg.
- L'inflation, particulièrement élevée au Luxembourg par rapport aux pays voisins, entraîne une perte de compétitivité importante pour les assureurs Vie opérant au-delà de nos frontières, en concurrence directe avec les compagnies établies dans ces pays.

Les perspectives pour l'année à venir sont donc peu réjouissantes pour le secteur des assurances, en raison de la crise financière actuelle, qui risque bien de perdurer, voire même de faire glisser nos économies vers une récession. Par ailleurs, la perspective de franchir plusieurs tranches indiciaires dans les mois qui viennent est particulièrement préjudiciable à notre secteur qui génère plus de 90 % de son chiffre d'affaires au-delà des frontières luxembourgeoises. ■



Marc Lauer, Chief Operating Officer de Foyer S.A.; membre élu de la Chambre de Commerce

Indicateurs	Situation actuelle	Prévisions
Croissance du PIB	3	2
Taux de chômage	2	2
Emploi total intérieur	3	3
Inflation	3	2



■ **Appréciation de la situation conjoncturelle par Carlo Thelen, chef économiste de la Chambre de Commerce**

La note de conjoncture 3-2011 publiée par le STATEC le 21 novembre 2011 se révèle pessimiste en raison des incertitudes qui pèsent sur le contexte économique européen marqué par l'absence de réponse politique convaincante à la problématique des dettes souveraines.

Si la **croissance** du Luxembourg a pu, avec +2,7 % en 2010, dépasser celle de la plupart des autres Etats membres grâce à une importante demande intérieure notamment due aux

investissements publics, elle est néanmoins restée en-deçà de la croissance moyenne de plus de 4,7 % observée entre 2000 et 2007, donc avant la récession de 2008-2009. Après plusieurs révisions à la baisse, les estimations pour 2011 s'établissent désormais à 2,0 % et les prévisions de croissance du PIB pour 2012 atteignent 1,4 %. Quant à l'OCDE, elle prévoit également une croissance de 2,0 % en 2011, mais seulement +0,4 % en 2012.

Les **exportations de services financiers**, qui constituent le moteur traditionnel de l'économie luxembourgeoise, n'ont pas retrouvé leur dynamique et leur niveau d'avant la crise, restant touchées par les difficultés boursières et la volatilité des marchés financiers. De plus, les exportations de services, en général, ont fortement ressenti les incertitudes de 2011. Les indicateurs d'activité et de confiance des consommateurs sont également en perte de vitesse.

Avec une croissance de l'IPCN de 3,38 % en octobre 2011, le Luxembourg fait face à une **inflation** plus forte que celle enregistrée au sein des principaux partenaires commerciaux du Grand-Duché, impactant ainsi sa compétitivité.

Bien que l'**emploi** devrait croître de 3,0 % en 2011 et de 1,7 % en 2012 selon le STATEC, le **chômage** luxembourgeois pourrait, en raison notamment de l'embauche de non-résidents, monter jusqu'à 6,5 % en 2012, contre 6,0 % en 2010 et 2011.

Bien qu'il reste plus faible que celui des autres Etats membres, le **déficit budgétaire** devrait encore s'accroître en 2012, passant de -0,6 % en 2011 à -1,4 % en 2012. L'OCDE affiche des prévisions plus pessimistes en anticipant un déficit public de -2,0 % pour 2012. Dans sa dernière Note de Conjoncture, le STATEC a présenté un scénario de prévision alternatif basé sur une aggravation substantielle de la crise financière. La récession qui s'en suivrait aurait un impact dramatique sur les finances publiques luxembourgeoises qui ne respecteraient plus les normes européennes; le déficit public serait de -3,2 % en 2013 et 2014.

L'affaiblissement de l'économie réelle, la vulnérabilité des finances publiques et les perspectives incertaines du secteur financier s'aggravent mutuellement, formant ainsi un cercle vicieux dont il faudra sortir avant de pouvoir relancer la croissance. Des annonces fortes au niveau politique au Luxembourg (réformes structurelles) et en Europe (solutions à la crise des dettes souveraines) sont par ailleurs indispensables pour rétablir la confiance des agents économiques.



LES NOCTURNES de L'Espace Entreprises

Votre conseil personnalisé gratuit
après les heures de bureau !

Vous avez besoin de conseils dans votre
projet de création, développement ou reprise
d'entreprise?

Les conseillers de l'Espace Entreprises vous
accueillent deux fois par mois de 17h00 à
20h00 sur rendez-vous.

FISCALITÉ

FINANCEMENT

TRANSMISSION

CRÉATION

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Pour les dates des prochaines nocturnes,
prière de consulter le site de l'Espace Entreprises
de la Chambre de Commerce.
Inscriptions obligatoires et renseignements sur
www.espace-entreprises.lu

ESPACE  ENTREPRISES

Projets de loi soumis pour avis à la Chambre de Commerce

Nous reproduisons en annexe les projets de loi et les projets de règlements grand-ducaux dont la Chambre de Commerce a été saisie pour avis. Une copie intégrale des projets sous rubrique peut être obtenue sur simple demande auprès de la Chambre de Commerce, tél.: (+352) 42 39 39-354/332 et peut être téléchargée sur le site www.cc.lu (rubrique «Avis»).

■ Ministère de l'Égalité des Chances

Projet de loi portant modification 1. de la loi du 8 septembre 2003 sur la violence domestique, 2. de la loi du 31 mai 1999 sur la Police et l'Inspection générale de la Police; 3. du Code pénal; 4. du Code d'instruction criminelle; 5. du Nouveau Code de procédure civile – Amendements gouvernementaux. (3751bisSBE)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures – Département de l'Environnement

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 21 juin 1976 relative à la lutte contre le bruit.

Projet de règlement grand-ducal instituant un régime d'aides en faveur des propriétaires de bâtiments d'habitation construits avant le 31 août 1986 en vue de l'amélioration de l'isolation acoustique contre le bruit aérien en provenance de l'aéroport de Luxembourg. (3914BFR)

■ Ministère du Développement durable et des Infrastructures – Département des Transports

Projet de loi modifiant la loi modifiée du 14 février 1955 concernant la réglementation de la circulation sur toutes les voies publiques. (3915JRO)

Projet de règlement grand-ducal modifiant l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques. (3916JRO)

Certificats d'origine électroniques

La Chambre de Commerce adhère au système «Digichambers»



A partir du 1^{er} janvier 2012, la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg adhère au système «Digichambers», système d'émission de certificats d'origine électroniques (C.O.) mis en place au niveau du réseau des Chambres de Commerce belges.

Ce système permettra aux entreprises de gérer le dossier d'une demande

d'émission de C.O. à distance via internet. Le client devra imprimer par ses propres soins ce C.O. sur support papier. Par conséquent, il devra disposer d'une imprimante couleur et respecter certaines exigences techniques du système qui sont consultables sur le site www.digichambers.be.

L'adhésion au système requiert de la part des clients une LuxTrust Smartcard PRO ou Signing Stick PRO.

Les informations relatives à ces produits et à leur obtention sont consultables sur www.luxtrust.lu: <http://www.luxtrust.lu/orders/none/online-services>.

Un C.O. digitalisé sera facturé à 6,50 EUR.

Les C.O. version papier resteront toujours disponibles, mais les prix seront légèrement relevés, à savoir à 3,5 EUR (au lieu de 2,85 EUR).

A noter également que la société sera facturée 35 EUR par client qui se connecte avec son produit LuxTrust. Ce dernier pourra se connecter autant de fois qu'il le souhaite durant cette même année pour le prix de 35 EUR. Par contre, si 20 personnes d'une même société se connectent au système avec leur produit LuxTrust, la société sera facturée: 20 x 35 EUR par an. ■

Pour tout complément d'information, vous pouvez contacter:

Espace Entreprises

Claudine Schlessler ou Martine Kirsch

Tél.: (+352) 42 39 39-330 – E-mail: entreprises@cc.lu

Guide pratique de recouvrement de créances en Belgique, au Luxembourg et à l'étranger

Ce guide, destiné aux entreprises et aux indépendants établis en Belgique et au Luxembourg qui connaissent des difficultés de paiement de leurs factures, intéressera également les conseillers juridiques et les avocats. Il a été conçu pour rendre accessible et concrète l'information juridique sur les droits des créanciers victimes de retards de paiement. Après avoir abordé la matière sous l'angle européen, les auteurs examinent de manière approfondie le recouvrement de créances en Belgique et au Luxembourg. Ils traitent ensuite de manière plus succincte cette question pour les pays suivants: Allemagne, Angleterre, Autriche, Chine, Espagne, Etats-Unis, France, Israël, Italie, Japon,

Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Russie, Suisse et Turquie.

L'ouvrage est illustré de nombreux exemples. Les informations pratiques étant présentées de manière identique pour chaque pays, le lecteur sera informé sur le coût d'une procédure en recouvrement de créance, sa durée, les formalités à accomplir, etc., et ce quel que soit le pays visé.

Cette nouvelle édition développe notamment de manière conséquente la partie consacrée au Grand-Duché de Luxembourg.



L'ouvrage peut être commandé dans toutes les librairies ou auprès de la maison d'édition Anthémis S.A.
www.anthemis.be

Plus de 45.000 publications en ligne

findit.lu: le nouveau portail de la Bibliothèque nationale et de l'Université de Luxembourg

Le portail de documentation électronique portail bnu a été rebaptisé en **findit.lu**. Le blog du Consortium avec toutes les informations et nouveautés sur le portail change aussi d'adresse: www.consortium.lu devient blog.findit.lu.

Ce nouveau nom a été adopté, non seulement, pour évoquer l'objectif principal du portail, à savoir, «trouver» les documents numériques que l'internaute recherche mais également pour prendre en compte l'adhésion des Centres de Recherches Publics Gabriel Lippmann, Henri Tudor et Santé qui ont rejoint la Bibliothèque nationale et l'Université au Consortium Luxembourg pour l'ac-

quisition et la gestion des publications numériques.

Les changements seront mis en place graduellement, sans interruption de service pour les usagers.

Findit.lu donne accès à plus de 45.000 publications électroniques, 40.000 ebooks et à une multitude de bases de données spécialisés alimentées par le Consortium Luxembourg pour la gestion des publications numériques.

L'utilisateur muni d'une carte de lecteur de la BnL ou de l'Université du Luxembourg accède gratuitement au portail **findit.lu** et ceci, pour la grande majorité des contenus, à partir de son domicile.

Sur le blog du Consortium, vous trouverez aussi un guide d'utilisation en 10 leçons.



Campagne de sensibilisation

Prévenir les risques psychosociaux en entreprise



(de g. à d.) Carlo Steffes, médecin-inspecteur du travail auprès du ministère de la Santé, Nicolas Schmit, ministre du Travail et de l'Emploi et Paul Weber, directeur de l'ITM

Le stress occasionné par le travail est l'un des principaux défis que doit relever la politique en matière de santé et de sécurité en Europe. Au Luxembourg, 15 % de l'absentéisme en entreprise est lié au stress. Cela représente des coûts énormes, tant en termes de souffrance humaine qu'en raison de la réduction des performances économiques. Forte de ce constat, l'Inspection du Travail et des Mines associée au ministère du Travail et de l'Emploi et au ministère de la Santé lance une campagne européenne programmée en 2012 par le Comité européen des hauts responsables de l'inspection du travail.

■ Informer sur les risques psychosociaux

Selon la législation européenne, l'employeur est responsable de toutes les questions portant sur la sécurité et la santé sur le lieu de travail dont les questions psychosociales. Les importantes transformations survenues au cours de ces dernières décennies dans le monde du travail ont entraîné un accroissement des problèmes psychosociaux sur les lieux de travail dans toute l'Europe. Au Luxembourg, 15 % des suicides et 10% des démissions sont causés par les différentes formes de stress générées par les conditions et l'environnement de tra-

vail. Alarmée par ces chiffres en évolution d'année en année, l'Inspection du Travail et des Mines a décidé d'informer les entreprises et les salariés sur les solutions pour prévenir et faire face aux risques psychosociaux. Ainsi, cette campagne traite des thèmes les plus récurrents tels que le *mobbing* (harcèlement moral et sexuel), le *burn-out*, les violences externes et le stress post-traumatique lié à un licenciement.

■ 4 causes majeures

Les risques psychosociaux sont définis comme les aspects de configuration du travail – organisation et direction, environnement de travail et contexte social – ayant le pouvoir de générer des troubles psychiques, sociaux et physiques. Bien qu'il n'existe aucune étude statistique ni juridique au Luxembourg sur les risques psychosociaux, ces derniers peuvent être attribués à 4 causes majeures:

- Les exigences du travail et son organisation;
- Le management et les relations de travail;
- La prise en compte des valeurs et attentes des salariés;
- Les changements du travail.

La campagne a pour but de donner des pistes de réflexion aux entreprises, responsables de la santé de leurs employés, mais également aux salariés pour faire face aux maladies psychosociales.

■ Vouloir guérir

Cette campagne souhaite signaler aux personnes concernées qu'elles ne sont pas seules et qu'il existe des spécialistes qui peuvent les aider à faire face à leur situation. De plus, seule une prise de conscience et un dialogue pourront permettre de guérir.

Plus d'informations sur www.itm.lu

**Disponible de stock
à des conditions déchaînées.**



Le nouveau Amarok. Sans limites.

Où d'autres atteignent leurs limites, le nouveau Amarok excelle. Transportez jusqu'à 1,1 t sur sa large benne. Grimpez des pentes à 100% avec son optionnelle transmission intégrale 4Motion, disponible en version embrayable ou permanente. Faites plus de 1.000 km par plein grâce à son nouveau moteur quatre cylindres 2.0 BiTDI qui ne consomme que 7,3 l/100 km en version 90 kW ou 7,9 l/100 km en version 120 kW pour 400 Nm de couple. **Le nouveau Amarok, déjà à partir de 22.435 € HT.**



Utilitaires

Consommation moyenne: 7,7 - 7,9 l/100 km.
Emissions CO₂: 203 - 209 g/km.

Importateur: Autosdistribution Losch

Garage M. Losch
Luxembourg

Garage M. Losch
Bereldange

Garage M. Losch
Esch/Alzette

Garage Pepin
Ingeldorf

Garage Pepin
Ingeldorf

Garage Horsmans&Rosati
Bech-Kleinmacher

Fedil

12^e édition du Prix de l'environnement: Goodyear, Hein et Elco primés

Le 28 novembre 2011 a eu lieu la cérémonie de remise de la 12^e édition du Prix de l'environnement de la Fedil, en présence du ministre délégué au Développement durable et des Infrastructures, Marco Schank, ainsi que de nombreux invités des forces vives de la nation et des membres de la Fedil.

Lors de sa réunion du 23 novembre dernier le jury, composé d'experts issus des secteurs public et privé, a retenu d'attribuer, parmi six projets nommés et de haute qualité, le Premier prix dans la catégorie «Grandes entreprises» à Goodyear S.A. pour le projet «EfficientGrip Tire Technology». Le Premier prix dans la catégorie «Entreprises moyennes» a été attribué à l'entreprise Fabrique de fours Hein pour le projet «Hein LR Greenproved EcoStone». En outre, le jury a décidé d'attribuer une recommandation du jury à Elco S.A. pour le projet «Retrofit LED pour l'éclairage public». Ces trois projets répondent parfaitement aux critères fixés dans le règlement du Prix de l'environnement, à savoir l'écologie, l'innovation, la réalisation pratique et l'économicité.

Dans son discours précédant la remise du Prix de l'environnement, le président de la Fedil, Robert Dennewald, s'est félicité de la qualité des projets introduits pour la promotion 2011. Il a souligné que les nouveaux objectifs politiques en matière de protection de l'environnement constituent une opportunité pour le développement de l'économie luxembourgeoise. C'est la raison pour laquelle la Fedil, qui a activement collaboré au partenariat «climat national», a supporté l'intégralité du catalogue de mesures proposées par le Gouvernement à l'issue des travaux de ce dernier. «Il est évident que certaines personnes auraient souhaité que ces mesures soient encore plus strictes et que leur transposition soit plus rapide», a déclaré Robert Dennewald, «mais nous sommes convaincus que les objectifs climatiques les plus stricts sont contreproductifs s'ils ne sont pas

acceptés par les entreprises. C'est la raison pour laquelle il faut interconnecter la politique en matière de protection de l'environnement avec la politique industrielle du Luxembourg.»

■ Les lauréats

- «EfficientGrip Tire Technology» de Goodyear S.A., Premier prix dans la catégorie «Grandes entreprises», doté de 2.500 EUR

Le projet «EfficientGrip Tire Technology» apporte une solution à la réduction des émissions de CO₂ par une diminution notable de la consommation en carburant. La FuelSaving Technology de Goodyear regroupe plusieurs innovations techniques qui ont une influence directe sur la résistance au roulement du pneumatique: une nouvelle structure allégée, une nappe brevetée anti-échauffement, des matériaux innovants et de nouvelles techniques pour la fabrication du pneu. Tous ces éléments réduisent la quantité d'énergie nécessaire pour faire avancer le pneu, diminuant par conséquent la consommation de carburant et les émissions de CO₂.

- «Hein LR Greenproved EcoStone» de la Fabrique de fours Hein, Premier prix «Entreprises moyennes», doté de 2.500 EUR

Toujours à l'écoute de ses clients, la Fabrique de fours Hein a compris qu'un des soucis majeurs des boulangers est la réduction des frais d'énergie. Les travaux entrepris pas Hein ont été regroupés sous la dénomination Hein Greenproved qui comprend plusieurs volets d'amélioration, d'innovations et changements sur les fours Luxrotor: changement d'isolants thermiques et de la procédure d'isoler les fours, nouveau vitrage traité pour améliorer la réflexion des rayonnements infrarouges, nouveau système d'éclairage sur base de fibre optique haute-température avec une seule ampoule halogène, bouton E+ sur la commande du four pour une mise en «température de veille» automatique lors des pauses de cuisson, développement

et construction d'un système de recyclage des gaz de combustion Ecostone.

A lui seul, le système Ecostone® permet une économie en énergie primaire de 13,7 % (suivant mesurage N° ET 385 2011 C2 du TÜV Rheinland). Le paquet Hein Greenproved permet une économie allant jusqu'à 25 % en moyenne pour des fours Luxrotor. Ceci représente une économie d'énergie réelle d'environ 28.000 EUR sur 10 ans avec 6 heures de production par jour sur 1 four. Qui dit économie d'énergie pense aussi à la réduction de gaz CO₂: pendant ces 10 ans le boulanger aura réduit d'environ 190.000 kg l'émanation de CO₂ de son four.

Les chiffres de vente avec 75 % de commandes de fours avec l'option Hein Greenproved démontrent que Hein a su réagir au bon moment et de la meilleure façon et ceci dans l'intérêt du client et de notre environnement.

- «Retrofit LED pour l'éclairage public» de Elco S.A., Recommandation du jury, dotée de 1.000 EUR

Elco, fondée en 1946, est aujourd'hui un groupe de sociétés luxembourgeoises autonome et appartenant entièrement à ses dirigeants. Active dans le domaine des installations techniques dans l'industrie et le bâtiment, Elco s'est également spécialisée dans les prestations de services et emploie actuellement quelque 450 personnes.

Une société comme Elco se doit de développer continuellement ses activités. C'est dans le contexte d'un brainstorming qu'est née l'idée du «Retrofit LED pour l'éclairage public». Ainsi, le Luxembourg compte environ 80.000 points lumineux d'éclairage public sur la voirie communale, hors autoroutes et routes nationales, dont la consommation énergétique est estimée à 29,2 GWh/an, soit environ 9.588 tonnes de CO₂ par an. Le projet «Retrofit LED pour l'éclairage public» permettrait de réduire cette consommation de plus de 60 %.

En effet, Elco n'a pas inventé les LED ni l'éclairage public à LED, mais

la société a développé un concept qui permet de moderniser les structures d'éclairage public existantes tout en maintenant un maximum des composants en place. Ce concept permet donc aux opérateurs de moderniser leurs réseaux d'éclairage public à des moindres coûts avec une approche écologique, évitant les déchets en amélio-

rant la qualité de l'éclairage et en renforçant la sécurité routière, tout en diminuant les besoins en énergie.

Après avoir réalisé plusieurs projets-pilote, des projets de modernisation sont actuellement en cours dans plusieurs communes du pays. A relever surtout la commune de Kehlen qui a pris la décision en début 2011 de moderniser l'en-

semble des quelque 1.300 points lumineux par des Retrofit à LED. A ce jour, près de 200 lampadaires ont été remplacés et les résultats, tant du point de vue consommation d'électricité que du point de vue qualité de l'éclairage sont très convaincants.

Communiqué par la Fedil ■

PwC Luxembourg – AMCHAM

«Why Luxembourg?»: pour promouvoir le Luxembourg à l'étranger



© PricewaterhouseCoopers S.à.r.l – Photographer Blitz Agency

PwC Luxembourg et l'American Chamber of Commerce in Luxembourg (AMCHAM), publie une nouvelle édition de la présentation «Why Luxembourg?» destinée à promouvoir le Luxembourg auprès d'investisseurs étrangers. Au travers de plus d'une quarantaine de pages, la présentation offre une carte de visite reflétant les avantages clés du Luxembourg: son positionnement en tant que porte d'entrée incontournable pour le marché européen, son environnement fiscal et politique stable, ses investissements dans de nombreux secteurs à haute valeur ajoutée ainsi que son cadre de vie agréable.

Comme la précédente édition, «Why Luxembourg?» s'inscrit dans la politique de diversification de l'économie du pays et vise à renforcer son attractivité. Ainsi, la présentation consacre une large part de son contenu aux industries à forte valeur ajoutée comme les biotechnologies ou les écotecnologies, amenées à se développer au Luxembourg. Des secteurs qui ont été dotés d'investissements gouvernementaux importants. Ces efforts sont illustrés par des études de cas détaillées, consacrées, par exemple, à la logistique et aux TIC.

«L'attraction d'entreprises et d'investisseurs étrangers au Luxembourg avec le concours de partenaires de référence

comme l'AMCHAM demeure plus que jamais essentielle pour trouver de nouvelles sources potentielles de développement économique», affirme Didier Mouget, Managing Partner de PwC Luxembourg. «Il est stratégique de bien faire connaître les attraits de Luxembourg dans les pays cibles.»

«L'enjeu réside donc dans la poursuite de l'effort de mobilisation des différents acteurs. En effet, nous partageons une vision commune dans la promotion du Luxembourg, et nous sommes convaincus du potentiel luxembourgeois dans certains secteurs tels que les TIC ou les biotechnologies, qui a déjà porté ses fruits, c'est pour-

«quoi nous avons souhaité renouveler et renforcer notre collaboration pour la sixième année consécutive», déclare Paul-Michael Schonenberg, Chairman et CEO de l'AMCHAM.

«Les arguments ne manquent pas pour promouvoir le Luxembourg à l'in-

ternational et de plus en plus d'investisseurs étrangers le réalisent, affirme Laurent Probst, associé et Innovation Leader chez PwC Luxembourg. Parmi les initiatives innovantes, citons la création, à Luxembourg, du «PwC's Accelerator», un partenariat unique en Europe

avec la société Plug and Play établie en Californie, dans la Silicon Valley, qui va promouvoir le développement d'entreprises technologiques entre l'Europe et les Etats-Unis.»

Pour accompagner la présentation, un film reprend les grandes thématiques du concept «Why Luxembourg?» et présente M. Jeannot Krecké, ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, Saeed Amidi, CEO de Plug and Play Tech Center (Silicon Valley, USA) et Steven Kiefer, vice-président Delphi, président Delphi Powertrain Systems. Le podcast est disponible à l'adresse:

www.youtube.com/watch?v=loSVhbmereo

«Why Luxembourg?» peut être téléchargée sur: www.pwc.lu ou sur www.amcham.lu, vous pouvez également l'obtenir en version imprimée auprès de: publications@lu.pwc.com

INDR

8 entreprises officiellement labellisées «Entreprise Socialement Responsable – ESR»



Le 23 novembre, le label ESR a été remis officiellement pour la troisième fois à 8 entreprises ayant répondu avec succès aux cri-

tières de la démarche de labellisation de l'INDR. Il s'agit de: Centre Hospitalier de Luxembourg, la clc, Dussmann Group Luxembourg, Légère Premium

Hôtel Luxembourg S.A., Linklaters, P.M.C. Agence Textile S.à r.l., Société Electrique de l'Our S.A. et Vectis PSF S.A.

Le label «Entreprise Socialement Responsable – ESR» a été créé pour accompagner les entreprises dans leur développement en matière de RSE. Par ce label, l'INDR offre un outil aux entreprises qui souhaitent formaliser leurs efforts en la matière, partager leurs expériences, évoluer en communauté et communiquer leurs efforts et réussites à leurs salariés et au monde extérieur. L'INDR met ainsi à la disposition des entreprises un référentiel qui est adapté tant aux différents secteurs d'activité de l'économie qu'à la taille des entreprises. Les recommandations en matière de RSE devraient permettre aux entreprises de trouver un juste équilibre lors de l'intégration de leurs impératifs économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux tout en répondant à leurs attentes en termes de résultats.

Le label ESR se décline en trois piliers du modèle RSE: «Social et Egalité des chances professionnelles», «Gouvernance» et «Environnement».

Etant entendu que la démarche RSE s'étend aux engagements et aux activités volontaires de l'entreprise qui dépassent le cadre normatif, l'INDR souhaite que les entreprises souscrivent à cette démarche dans le souci légitime d'obtenir à terme un net avantage concurrentiel et de stimuler l'innovation tout en répondant aux exigences du marché.

Afin de trouver un juste équilibre entre l'effort de la mise en place d'une politique RSE dans l'entreprise et la démarche de formalisation pour les

besoins du label ESR, l'INDR poursuit un nombre de règles: facilité et rapidité de la démarche; orientation sur les avantages pour les entreprises; critères d'évaluation objectifs et spécifiques; soutien aux entreprises à l'aide d'outils (tool-kits) appropriés.

Abstraction faite de ces considérations, la mise en œuvre de la RSE est une occasion pour l'entreprise de prendre conscience de ses acquis actuels et de définir des objectifs futurs.

La démarche à suivre par les entreprises intéressées par le label peut être résumée comme suit: l'entreprise procède à une auto-évaluation de son comportement en matière de responsabilité

sociale en utilisant l'outil électronique prévu à cet effet sur le site de l'INDR.

L'INDR informe ensuite l'entreprise du résultat de cette auto-évaluation. Deux hypothèses s'ouvrent alors à l'entreprise: soit elle est invitée à solliciter un audit/une vérification par un expert agréé en vue d'obtenir le label, soit elle se voit communiquer un plan d'action visant à parfaire ses performances pour suffire au référentiel. Ce plan d'action peut, le cas échéant, être mis en œuvre avec l'aide d'un professionnel dûment agréé à ce titre par l'INDR.

Les entreprises souhaitant évaluer leur état d'avancement en matière de RSE peuvent consulter le site www.indr.lu

Elles y trouveront une information complémentaire leur proposant un outil d'auto-évaluation sous forme d'un référentiel adapté à leur secteur et à leur taille

Association agricole des producteurs biologiques à Luxembourg (BIOG)

Le BIO-Agrar-Präis remis à la coopérative agricole BIOG

Le 16 novembre 2011, en présence de nombreux invités, Romain Schneider, ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural, a remis le BIO-Agrar-Präis à la coopérative agricole Bio-Bauere-Genossenschaft Lëtzebuerg de Munsbach. Une «mention spéciale» a été décernée à l'Interessegemeinschaft Vermarktung Lëtzebuenger Biofleesch asbl. La commercialisation de produits biologiques d'origine luxembourgeoise était le thème central du prix de cette année.

Dans son discours, Romain Schneider a rendu hommage aux engagements de la coopérative des agriculteurs biologiques pour leur travail pionnier dans la commercialisation de produits biologiques d'origine luxembourgeoise

depuis 1988. La Bio-Bauere-Genossenschaft Lëtzebuerg offre à ses 34 agriculteurs membres une perspective d'écoulement des matières premières biologiques produites dans les fermes. Les produits en question sont transformés, distribués et commercialisés sous la marque BIOG, en coopération avec de nombreux partenaires. Le succès de ce travail a sans doute motivé d'autres agriculteurs à convertir leur exploitation vers l'agriculture biologique.

L'Interessegemeinschaft Vermarktung Lëtzebuenger Biofleesch asbl qui s'est vue décerner la «mention spéciale» est une nouvelle association (de 21 agriculteurs membres) qui s'engage activement dans la commercialisation de la viande biologique d'origine luxembourgeoise sous la marque Biomaufel,

en collaboration avec l'abattoir d'Etzelbruck et une boucherie de Beaufort. La panoplie des produits viandeux Biomaufel est distribuée aux revendeurs et consommateurs.

Afin de délivrer ce prix, un jury, composé de dix membres, a analysé les quatre dossiers de candidature des participants selon des critères prédéfinis. Haff Ditzesbaach et la bière bio luxembourgeoise Okult figuraient parmi les candidats. Le «BIO-Agrar-Präis» du plan d'action national de la promotion de l'agriculture biologique, a été décerné pour la première fois en 2009; il est doté de 4.000 EUR.

Plus de renseignements sur le site Internet: www.biog.lu.

Chaque mois, l'INDR vous fait découvrir 2 bonnes pratiques en matière de RSE

L'UEL promeut le concept de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et aide les entreprises à renforcer leur compétitivité et à assurer leur pérennité. Pour ce faire, elle a créé l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR). La RSE se définit comme un concept selon lequel les entreprises intègrent les enjeux sociaux et environnementaux dans leur gestion quotidienne, et dans leur interaction volontaire avec les parties intéressées.

Pour aller au-delà de cet engagement, l'INDR a créé le label «Entreprise Socialement Responsable – ESR» qui est un outil offert aux entreprises désireuses de formaliser leurs efforts en la matière, de partager leurs expériences, d'évoluer en communauté et de communiquer leurs efforts et réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur. Ce label se décline en trois certificats qui s'obtiennent individuellement, adressant chacun un pilier du modèle RSE: Social et Egalité des chances professionnelles, Gouvernance et Environnement.

Un avantage clé que les entreprises tirent de la RSE est celui de l'augmentation de l'engagement et de la loyauté envers l'entreprise et de la motivation de ses salariés, de leur capacité d'innovation et de leur productivité. Notons aussi que le dialogue dans l'entreprise évolue positivement sous l'influence des actions RSE, engendrant une réduction de l'absentéisme et une appréciation réaliste des revendications salariales.

Tous les mois, *Merkur*, en collaboration avec l'INDR, propose désormais à ses lecteurs des exemples de bonnes pratiques au sein des entreprises luxembourgeoises.

L'engagement en RSE des entreprises citées ci-dessus va évidemment bien
au-delà des exemples de bonnes pratiques illustrées.

Si vous aussi, vous souhaitez faire connaître vos efforts en matière de RSE, alors n'hésitez pas
et contactez-nous par e-mail à l'adresse: indr@indr.lu ou par téléphone: (+352) 27 33 01

Si vous souhaitez évaluer l'état d'avancement de votre entreprise en matière de RSE,
alors nous vous invitons à consulter le site de l'INDR: www.indr.lu



**WIRTSCHAFTSAUSKÜNFTE
FORDERUNGSEINZUG**

Unternehmensspezifische
Lösungen für ein
erfolgreiches Risk-
Management

Creditreform Luxembourg SA
Tel. 00 352 263460-1
Fax 00 352 263460-50
e-mail info@creditreform.lu

**RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX
RECouvreMENT DE CRÉANCES**

Solutions spécifiques pour améliorer le
risk-management de votre entreprise

seit/depuis 1879

Creditreform

Unternehmen Sie nichts ohne uns

Pilier social

La RSE et la rentabilité – une réalité chez Carrosserie Comes

La responsabilité sociale a toujours été d'une grande importance au sein de la Carrosserie Comes et a toujours trouvé le soutien de la direction. Parallèlement à nos divers engagements sociaux externes, comme par exemple le support financier ou matériel d'événements culturels, sportifs et sociaux, notre présence dans différentes fédérations industrielles et artisanales, l'accueil en entreprise d'étudiants, ainsi que la formation d'apprentis, le bien-être de notre personnel est une de nos grandes préoccupations.

Depuis plusieurs années la Carrosserie Comes offre à tous ses collaboratrices et collaborateurs l'affiliation aux services de l'Air Rescue Luxembourg. Cette action est particulièrement appréciée par notre équipe.

Dans le but d'améliorer en permanence la santé et la sécurité au travail, la Carrosserie Comes vient récemment d'acquiescer un défibrillateur automatique permettant une intervention d'urgence en

cas de fibrillation cardiaque et a en même temps débuté un programme de formation sur ce type de matériel. Nous profitons également de cette formation pour rafraîchir les bases du premier secours.

La société est en permanence à la recherche de solutions respectant en même temps nos critères RSE, ainsi que la rentabilité de l'investissement. Notamment nous venons de commander un nouvel équipement industriel (scie à ruban pour profils de grandes dimensions) permettant de réduire considérablement le bruit, la poussière, ainsi que les efforts physiques des opérateurs et en même temps d'accroître la productivité de notre atelier de carrosserie.

Une contradiction? Non, car pour notre société, RSE et rentabilité peuvent parfaitement s'harmoniser. Cette philosophie d'entreprise est la base d'une croissance et d'un développement durable de notre société et le garant de la pérennité de notre plus précieux bien: le capital humain.



Nicolas Comes, CEO et président du Conseil d'administration

- **Dénomination:** Comes & Cie S.A.
- **Activité:** Constructeur-Carrossier
- **Localisation:** Niederanven
- **Effectif:** 45 personnes

Pilier Gouvernance

SuperDrecksKëscht – le comité de suivi

Le centre de la SuperDrecksKëscht dans la zone industrielle de Colmar-Berg, situé à proximité immédiate d'une zone résidentielle, existe depuis 20 ans. Environ 4.700 tonnes de matières valorisables et de substances problématiques sont transbordées actuellement tous les ans dans le centre logistique, c'est-à-dire triées, traitées et entreposées. Les stocks sont en moyenne d'environ 550 tonnes. Conformément à sa devise «Sécurité et avenir», la SuperDrecksKëscht a toujours veillé à ce que ses activités soient transparentes et fait preuve d'une grande ouverture, notamment vis-à-vis des voisins et des habitants de la commune de Colmar-Berg. Outre les visites guidées et les Journées Portes Ouvertes, la SuperDrecksKëscht a également, depuis le milieu des années quatre-vingt dix, un comité de suivi qui se compose de représentants

de la SuperDrecksKëscht, de riverains, de représentants du conseil municipal/ conseil des échevins et de représentants de la Protection Civile/des sapeurs-pompiers. Cette instance se réunit trois fois par an au centre de la SuperDrecksKëscht-Center pour échanger des informations. Les membres du comité de suivi ont le droit d'accéder au site à tout moment, même sans annoncer leur visite. La SuperDrecksKëscht a ainsi pu, au fil des années, créer un climat de confiance avec les riverains, dans l'intérêt de tous les acteurs impliqués.

- **Dénomination:** SuperDrecksKëscht
- **Activité:** Actions et projets concernant la gestion et la prévention des déchets
- **Localisation:** Colmar-Berg
- **Effectif:** 50 personnes



(de g. à d.) Dr. Klaus Schu, directeur SuperDrecksKëscht, Marc Gross, sous-directeur Chambre des Métiers, Robert Schmit, directeur Administration de l'environnement, Hans-Peter Walter, directeur SuperDrecksKëscht, Marc Wagener, attaché économique Chambre de Commerce



American Chamber of Commerce in Luxembourg (AMCHAM)

“I believe there are opportunities that exist between Luxembourg and the U.S.”

Following his nomination by President Barack H. Obama and confirmation by the U.S. Senate, Robert A. Mandell was sworn in as the Ambassador of the United States of America to the Grand Duchy of Luxembourg on October 25, 2011 in Washington, DC. Interview with Robert A. Mandell – 21st Ambassador of the United States of America to the Grand Duchy of Luxembourg.

Ambassador Mandell, Luxembourg has had a place in its heart for the U.S. especially since World War II. Has your welcome here so far reflected that?

Even more so. I've had the warmest welcome so far, more than I could have expected. People have been very generous with their time and have shown kindness and openness.

Of all the past experiences during your career, which do you feel have best prepared you for your new role as Ambassador and why?

The mission statement of my former company, The Greater Construction Corp., was that business is run by relationships. We did in fact deal with homes, but we had relationships with a multitude of people in our community – from subcontractors and homeowners to government officials, inspectors and employees.

My sense is that creating lasting relationships based on good value systems has been critical to my success as a lawyer and businessman, and I believe this same principle also applies to my new role.

Does the current economic crisis put further strain on the transatlantic relationship? Will being at the heart of Europe allow you to observe EU developments more closely?

Certainly I will be able to monitor the EU developments more closely, but we have an Ambassador at the EU level who focuses on that. My job is to determine how we can develop a better bilateral relationship between Luxembourg and the U.S. I believe there are opportunities that exist between the two countries, especially in the fields of biomedicine and communications. Cargolux is a

great benefit to the U.S.: they just took a delivery of a Boeing 747-8 Freighter, and that puts thousands of people in the U.S. to work. In every Boeing aircraft, there are approximately 11,000 different subcontractors that supply parts. This is a great help to the American economy. I hope to enhance opportunities between the two countries and that under my stewardship our bilateral relationship will become the best it can be.

You have previously stated you would like to focus on young people in your new role. Why do you find working with youth in Luxembourg to be particularly important?

They are the next generation. I've supported youth initiatives for a long time. To take one example, during my career in Central Florida, I took fifty underprivileged children to Washington, D.C., for the inauguration. My wife has also mentored young students. The U.S. and Luxembourg have had a remarkable relationship. The generation in its twenties during World War II obviously remembers the U.S. very well. Their children, who are now in their fifties and sixties, also remember how the American men and women worked so hard to be part of the post-war solution. The American Cemetery and Memorial in Sandweiler also commemorates that. But the younger generation doesn't share that memory – they may only hear stories from their grandparents. My objective is to visit every high school in Luxembourg, meet with juniors and seniors, speak about the U.S. and answer their questions. These students may not know any Americans,

but I'd like for them to have an opportunity to ask questions and understand what the U.S. stands for.

If you could achieve only three objectives during your stay in Luxembourg, what would they be?

I do hope to accomplish more than three! If I had to narrow it down, however, my first objective would be to have young people meet, understand and relate to Americans. I'd also like to encourage them to go to the U.S. to complete part of their education. There are approximately 5,000 universities in the U.S., and I suspect anyone could find a good fit and financial aid. This

is instrumental for our continuing bilateral relationship.

Another objective is to become very familiar with the European Court of Justice and to promote a relationship between it and the U.S. Supreme Court and law schools in the U.S.

My third objective is to help people in the U.S. understand the significance of Luxembourg. For a country the size of Rhode Island, Luxembourg may be small, but it creates a far bigger footprint in the hearts and minds of Europeans.

*Interview by
Natalie Gerhardstein, AMCHAM
Photos: Robert Prendergast* ■



Interested in joining AMCHAM? Visit www.amcham.lu or call (+352) 43 17 56

SARNIA CABINET COMPTABLE ET IMMOBILIER S.À R.L.
23, RUE PRINCIPALE, L-8383 KOERICH
TÉL. : 39 75 35 FAX : 39 87 58

*NOUS VOUS PROPOSONS LES SERVICES SUIVANTS :
GESTION DES SALAIRES, TRAVAUX ADMINISTRATIFS, FISCALITÉ, COMPTABILITÉ, VENTES, LOCATIONS,
ADMINISTRATEUR DE BIEN-SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ.*

EN BREF



Sources Rosport
Concours «Gewann Däin Dramauto»

Qui n'a jamais souhaité gagner la voiture de ses rêves en envoyant simplement un SMS? Sources Rosport, en partenariat avec Disney Pixar, Orange Luxembourg et Autopolis, rend possible ce rêve. Jusqu'au 6 janvier 2012, sur chaque bouteille Viva 0,5 L PET et Viva 1,5 L PET, se trouvera un code secret unique qui permet au client de participer au concours. Pour jouer, il suffit de renvoyer le code par SMS à un numéro spécial. La réponse sera immédiate. Parmi tous les participants, un heureux gagnant se verra remettre la clé de la voiture de ses rêves qu'il pourra choisir parmi une sélection de 5 voitures à consulter sur le site spécial www.autopolis.lu/cars2. Autopolis a mis gracieusement en jeu la voiture à gagner tandis que Disney Pixar offrira pas moins de 500 DVD de son blockbuster Cars 2. Orange Luxembourg fera gagner des centaines de milliers de minutes d'appels gratuites. Sources Rosport distribue également des codes de participation via Facebook www.facebook.com/Rosport.Viva. Plus d'informations sur www.rosport.com.



Deloitte Luxembourg
Nouveau service dédié aux Family Offices

Le Gouvernement luxembourgeois entend renforcer l'attractivité du secteur financier au Luxembourg en créant un cadre légal spécifique pour les Family Offices. Dans ce contexte et conformément à la future législation, Deloitte a décidé de créer un nouveau service dédié aux Family Offices avec une approche multidisciplinaire. Fort de son expertise avérée en gestion de fortune et en structuration patrimoniale, de son économie stable et ouverte et de sa situation géographique centrale, le Luxembourg serait aux dires de Deloitte le lieu idéal pour ces nouvelles activités. L'offre de services comprendra des conseils en fiscalité, en création de sociétés et de fonds d'investissement, en corporate finance, en consulting stratégique, en reporting fiscal personnalisé, en analyse des performances et gestion des risques, en planification successorale, en conseil en philanthropie, en gouvernance familiale, en soutien aux entreprises et en encadrement administratif, mais également des services de conseil concernant le patrimoine artistique.



myenergy days
2^e édition du salon en mars 2012

La deuxième édition des myenergy days, rendez-vous qui s'adresse aux professionnels et aux particuliers, se tiendra du 2 au 4 mars 2012 à Luxexpo/Kirchberg sur une surface d'exposition revue à la hausse de 5.000 m². Le salon myenergy days est une initiative née de la volonté de créer une nouvelle plate-forme d'échanges pour les professionnels et le grand public sur le thème de la rénovation énergétique, qui a été mise sur pied par myenergy avec le soutien d'un grand nombre de partenaires, dont la Chambre de Commerce. Cette formule semble avoir fait recette lors de la première édition en attirant une cinquantaine d'exposants et environ 2.500 visiteurs. L'appel aux entreprises désireuses de participer en tant qu'exposants est donc lancé; toutes les informations pratiques peuvent être consultées sur le site www.myenergydays.lu. Le délai d'inscription est fixé au 20 janvier 2012.



Etika
Appel à candidature pour projets alternatifs

L'association de promotion de la finance sociale, Etika, va récompenser début 2012 pour la deuxième année consécutive des initiatives innovantes présentes au Luxembourg par deux prix de 2.000 EUR chacun. Deux catégories de projets seront récompensées: la première concerne les projets qui ont fait l'objet d'un crédit alternatif octroyé conjointement par etika et la BCEE, et la

Audit et conseil

Qualité, croissance et innovation au menu de PwC Luxembourg en 2011



PwC Luxembourg, premier cabinet d'audit et de services professionnels au Luxembourg, a enregistré une croissance de son chiffre d'affaires de 13 % au 30 juin 2011 à 263 millions d'EUR. Cette forte croissance reflète la confiance que lui accordent ses clients. Les effectifs sont également en forte progression puisque PwC Luxembourg emploie aujourd'hui plus de 2.100 personnes, ce qui le place au 10^e rang des employeurs au Luxembourg.

«Nous avons enregistré une croissance dans tous nos métiers et dans toutes nos industries», indique Didier Mouget, Managing Partner de PwC Luxembourg. «Et plus particulièrement dans le consulting dont le chiffre d'affaires a progressé de 30 % et le conseil fiscal dont la croissance a atteint 20 %. L'audit quant à lui affiche une croissance de près de 5 % et a encore renforcé ses parts de marché dans un contexte de vive concurrence.»

La promotion du Luxembourg à l'étranger pour y attirer de nouveaux investisseurs est depuis de nombreuses années l'une des priorités de PwC Luxembourg qui y consacre une partie très significative de ses investisse-

ments. Les programmes de visites et de prospections dédiés aux marchés à forte croissance comme la Chine, l'Inde, le Moyen-Orient, la Russie et l'Amérique du Sud ont été considérablement accrus et ont permis des progrès notables dans les relations d'affaires. Un investissement majeur et innovant a été réalisé avec la création, en partenariat avec la société californienne Plug and Play Tech Center, du premier accélérateur transatlantique: le «PwC's Accelerator», destiné à connecter directement le Luxembourg, en tant que plateforme européenne, avec la Silicon Valley, véritable centre mondial des sociétés technologiques. Cette innovation majeure, qui suscite beaucoup d'intérêt en Europe et de l'autre côté de l'Atlantique, renforce les liens et les activités entre le Luxembourg et les Etats-Unis.

Le département Advisory, avec une croissance de 30 %, a récolté les fruits d'une nouvelle stratégie et du lancement de plusieurs activités nouvelles, telles les offres de services en fusions et acquisitions (M&A) et en conseil en ressources humaines (HRS), les métiers de conseils liés à l'IT ou le conseil technique et financier intégré dans le domaine du développement durable.

La crise économique de 2008 a entraîné l'adoption d'une multitude de réglementations dans le secteur financier. Les métiers d'audit n'ont pas été en reste avec les premiers contrôles de la CSSF en tant que nouveau régulateur indépendant des cabinets de réviseurs d'entreprises agréés. La Commission européenne a par ailleurs entamé un processus de consultation qui fait beaucoup de bruit au sein du marché et dans la profession, visant à améliorer la qualité de l'audit en Europe afin de tenter de mieux prévenir la survenance des crises économiques. La stratégie de

la firme est confirmée pour 2012, malgré un contexte économique qui s'annonce difficile. Après une année très active qui a vu PwC Luxembourg recruter plus de 500 personnes en 2011, les recrutements et la fidélité des collaborateurs devraient encore faire croire les effectifs en 2012. Le contexte économique et la crise de la dette en Europe incitent cependant PwC Luxembourg à faire preuve de prudence pour les prochains mois en annonçant une croissance de l'ordre de 5 %.

Paketversand

P&TLuxembourg führt PackUP 24/24 ein



Der bereits seit einigen Jahren bestehende Dienst PackUp von P&TLuxembourg wird nun mit PackUp 24/24 ergänzt. PackUp ermöglicht den Kunden von P&TLuxembourg, anhand einer Liste von Postfilialen und Handelspartnern den Ort auszuwählen, an dem sie die Pakete abholen möchten, die an sie gesandt werden. Dank PackUp 24/24 wird das System noch flexibler, da der Kunde seine Pakete rund um die Uhr entgegennehmen kann. PackUp 24/24 ist eine automatische Station mit einzelnen Fächern, die die zuzustellenden Pakete enthalten. Mithilfe eines Codes kann der Kunde seine Pakete abholen, wann es ihm am besten passt.

Zwei PackUp 24/24 Stationen sind am Bahnhof Luxemburg und in Duden-

lange vor den jeweiligen Postfilialen in Betrieb. Ein Dutzend weitere Stationen werden in einer ersten Phase über das ganze Land verteilt eingerichtet. Eine weitere Verbesserung: die Adresse, die der PackUp-Kunde bei seiner Bestellung angeben muss, wurde ergänzt. So verfügt der Zusteller, selbst wenn das Paket nicht von einem Partnerunternehmen von P&TLuxembourg befördert wird, dennoch über die genaue Adresse des Kunden, und es besteht nicht länger das Risiko, das das Paket zurück an den Absender geht. Wie bisher wird der PackUp-Kunde je nach Wahl per SMS und/oder E-Mail benachrichtigt, wenn sein Paket bei der PackUp-Stelle eingetroffen ist. Weitere Informationen auf www.eservices.lu.

EN BREF

deuxième concerne une initiative qui n'a pas fait l'objet d'un crédit alternatif. Le prix est ouvert à toute organisation qu'elle soit du secteur marchand ou non marchand. Les entrepreneurs intéressées sont priées de prendre contact avec etika qui leur fournira un dossier à remplir. Le dossier complété est à remettre le 23 décembre au plus tard. Les prix seront décernés début 2012. Le règlement complet du concours est consultable sur le site de etika: www.etika.lu.

Eschopping.lu

Nouvelle enseigne commerciale pour la ville d'Esch-sur-Alzette

Face au contexte économique actuel et aux nouvelles concurrences qui pointent à l'horizon, l'ACAIE (Association des Commerçants, Artisans et Industriels de la Ville d'Esch-sur-Alzette) a pris l'initiative de créer une nouvelle enseigne commerciale plus dynamique et plus moderne, destinée à tous ses commerces membres: eschopping city. Ce nouveau concept servira à revaloriser, animer et à promouvoir le Centre-Ville et la rue commerciale d'Esch-sur-Alzette et à faire ressortir davantage leur attractivité et tous les atouts qu'ils offrent indéniablement à une clientèle de tout âge avec plus de 400 commerces de qualité sur plus de 500.000 m², une présence de toutes les grandes marques, un accès facile et plus de 5.000 places parking et la plus longue zone piétonne du pays. L'ACAIE a accompagné à cette action par le lancement d'un nouveau site internet: www.eschopping.lu.



Prix Europe Madame Commerce 2011

Récompense pour Joëlle Letsch

La cheffe d'entreprise et Présidente du Conseil National des Femmes, Joëlle Letsch, vient de recevoir le Prix Europe Madame Commerce 2011. Ce prix prestigieux est organisé par le Conseil Européen Femmes Entreprises et Commerce (CEPEC) tous les 2 ans. Il récompense des femmes cheffes d'entreprise méritantes qui s'investissent dans l'entrepreneuriat et qui s'engagent dans la société. C'est Monsieur Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'Etat français chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME et du Tourisme, qui a remis ce prix honorifique à Joëlle Letsch. Managing-Partner et Co-fondatrice de ADT-Center, Joëlle Letsch s'investit depuis de nombreuses années dans l'entrepreneuriat et l'égalité entre femmes et hommes. Elle est notamment membre-fondatrice de la Fédération des Femmes Cheffes d'Entreprise du Luxembourg et de l'Association Européenne de coaching du Luxembourg. En tant que ambassadrice de l'entrepreneuriat féminin de la FEALU (*female entrepreneurship ambassadors Luxembourg*), elle s'engage à sensibiliser et encourager les femmes à créer leur propre entreprise.



Electricis

450 sorbiers plantés à Beringen

Après le succès rencontré l'an dernier avec la plantation de 350 merisiers, Electricis a planté cette année 450 sorbiers à l'occasion de la Journée nationale de l'Arbre 2011 et dans le cadre de sa campagne de sensibilisation lancée en 2010 sur le thème «Adoptez la facture électronique et plantons un arbre ensemble!». Fournisseur national d'électricité, Electricis voulait, à travers cette action originale, convaincre ses abonnés d'abandonner la facture «papier» au profit de la facture électronique et contribuer ainsi à la lutte contre le gaspillage de papier et à la réduction des émissions de CO₂. En contrepartie de ce geste, Electricis s'engageait à planter un arbre au nom de chacun de ses clients qui répondraient positivement à sa proposition. Fidèle à son engagement, Electricis a donc entrepris la plantation de quelque 450 jeunes sorbiers à Beringen, sur le territoire de la commune de Mersch. Cette opération d'envergure a été réalisée en étroite collaboration avec la commune et le service forestier de Mersch sur le terrain que Emil Wies a gracieusement mis à disposition.



EN BREF



paperJam.TV
Le Journal en direct à 16 heures

Depuis le 15 novembre 2011, du lundi au vendredi, paperJam.TV propose une demi-heure de programme original, produit dans le studio aménagé dans les locaux de Maison Moderne à Luxembourg-Bonnevoie (photo). Diffusé en direct à 16 heures, Le Journal présenté par Jean-Michel Gaudron, directeur des rédactions paperJam, traite de l'actualité économique et financière – au sens large – de la place: les informations du jour, préparées par l'équipe rédactionnelle de paperJam, sont suivies d'une interview, toujours en direct, avec un ou des invités, des décideurs choisis en fonction de l'actualité. Le Journal est complété par des rubriques fixes comme, entre autres, la Chronique financière, la Rubrique judiciaire, des reportages d'événements et les rendez-vous du paperJam Business Club. La demi-heure de programme original est ensuite reprise en boucle sur le canal 49 de la Télé vun der Post et disponible à chaque instant en VOD, sur www.paperJam.TV et la Télé vun der Post.



Homep@ss
La société AB-Lux poursuit son développement

Forte de son expérience dans le domaine de la relocation et de l'immobilier, AB-Lux vient de lancer un produit innovant sur la place financière de Luxembourg, le Homep@ss. Ce nouvel outil d'intégration et de motivation devra permettre aux DRH d'offrir un accompagnement professionnel à leurs «just arrived» avec un budget minime. Il s'agit en l'occurrence d'un chèque prépayé de bienvenue, modulable en fonction du degré d'assistance que l'entreprise veut procurer à ses nouveaux collaborateurs. Il fait partie des avantages en nature qu'une entreprise peut offrir à ses employés ou ses stagiaires.



KidsCare
3 nouvelles crèches

Spécialiste de la petite enfance, KidsCare se développe en ouvrant trois nouvelles crèches au Grand-Duché de Luxembourg en 2011. Créée en 1994 par Béatrice Martin, la société accueille quotidiennement plus de 300 enfants, dans son réseau qui comptera à la fin de l'année 9 structures, gérées directement ou en franchise. Son succès repose sur son concept pédagogique original. Aujourd'hui, la société s'engage également sur la voie de la responsabilité sociale des entreprises. KidsCare accueille les enfants de 3 mois à 4 ans, c'est-à-dire de la fin du congé de maternité à l'entrée à l'école maternelle. Pour qu'ils se sentent aussi bien qu'à la maison dans ses crèches et ses jardins d'enfants, la société a créé des lieux très accueillants avec un environnement qui préserve la sécurité affective des bébés et favorise leur curiosité et leur envie d'apprendre.

Au début du 20e siècle, Gulf était l'une des «Sept Soeurs», compagnies pétrolières qui dominaient le marché de l'or noir dans le monde occidental. Gulf restera aussi dans la mémoire de générations entières grâce à sa participation aux courses automobiles et surtout grâce à un film: Le Mans, sorti en salles en 1971, avec Steve McQueen en tête de distribution, dans le rôle du pilote d'une Porsche Gulf 917.

Anniversaire

10 ans depuis le retour de Gulf au Luxembourg



La société Gulf Oil fut fondée en 1901 à la suite de la découverte du puits de Spindletop au Texas. A partir des années 1910, Gulf Oil se distingua surtout par une série d'innovations commerciales. Ainsi, elle inventa le concept des produits marqués et, par la même occasion, celui des stations-service. Dans les années 1930, Gulf Oil étendit ses activités à l'étranger: en Europe, au Canada, au Mexique et, surtout, au Koweït, où fut créée en 1934 la Kuwait Oil Company, en partenariat avec BP. Au milieu des années 1980, le logo Gulf, à ce moment une des premières marques à Luxembourg, disparaissait suite à la réorganisation internationale du groupe.

En 2001 deux groupes d'entrepreneurs locaux, l'un constitué par les frères Reiff et Joseph Meyer, l'autre par Claude Baer et ses associés, tous actifs depuis longtemps dans le secteur pétrolier, unissaient leurs forces et savoir-faire pour former un groupement qui allait être actif non seulement dans tous les domaines de la distribution pétrolière classique, mais également dans des activités et commerces associés ainsi que dans l'immobilier. Cette même année 2001, anniversaire centenaire de Gulf, le groupe obtient la licence de la marque pour le Luxembourg et couvre depuis lors tous les canaux de la distribution pétrolière au Grand-Duché. A elles seules, les activités de la marque Gulf représentent aujourd'hui environ 150 emplois au Luxembourg. A ce jour 11 stations-service sous marque Gulf ont

fait leur réapparition dans le pays et en 2012 deux autres vont suivre. Par ailleurs, Gulf peut miser sur un réseau de cinq revendeurs de combustibles et de carburants, qui assurent plus de 20.000 livraisons par an sur l'ensemble du territoire national. Le groupe assure également sa logistique, en disposant de son propre entrepôt de stockage et de douze camions pour la distribution de combustibles, l'approvisionnement des stations-service et la livraison de carburants aux PME luxembourgeoises.

En 2008, une alliance a été conclue avec le groupe Cactus, deuxième employeur privé au Grand-Duché, pour l'exploitation des shops des stations-service Gulf, et la même année sept boutiques Gulf sont passées sous le label Cactus Shoppi. L'objectif pour les partenaires Cactus et Gulf, est, en associant leurs forces et leurs expériences, de proposer un concept de proximité, de tôt le matin à tard le soir, avec une offre de frais, boulangerie, plats à emporter, etc. Avec Enovos un partenariat a été conclu, en vertu duquel l'ensemble du réseau Gulf est alimenté en électricité écologique de type Activa Naturstrom, composée à 95 % d'énergie hydraulique et à 5 % d'énergie éolienne. En vertu d'un partenariat avec la Chambre de Commerce, le groupe propose depuis 2007 des cycles d'apprentissage de trois ans au sein de la société, avec comme objectif au bout de l'apprentissage un engagement à durée indéterminée avec plan de carrière. ■

Coplaning mit Europäischem Qualitätspreis für herausragende Kundenbegeisterung ausgezeichnet

2011 wurden insgesamt 18 europäische Organisationen ins Finale des European Excellence Awards der European Foundation of Quality Management (EFQM) gewählt. Dies ist die höchste Qualitätsauszeichnung für Unternehmen in ganz Europa. Aus den Finalisten wurden wiederum 9 Preisträger gewählt, jeweils unterteilt in private und öffentliche Organisationen. Ein Preisträger ist ein Unternehmen mit Vorbildfunktion in einem der acht grundlegenden Konzepten von Excellence auf europäischer Ebene. Die Jury hat entschieden und den Haustür- und Fensterspezialist aus Junglinster Coplaning als Preisträger für herausragende Kundenbegeisterung ausgezeichnet.

Im Rahmen eines strengen Bewertungsprozesses war ein international aufgestelltes Assessorenteam am meisten von der Leidenschaft beeindruckt, wie Coplaning seine Kunden begeistert. Coplaning demonstrierte ein konsequent geführtes, kundenorientiertes Geschäftsmodell und ein hervorragendes Beziehungsmanagement. Darüber hinaus unterstrich das Assessorenteam: „Das Coplaning-Team ist leidenschaftlich, dynamisch und vom Erfolg angetrieben. Es ist seine Vision, an der europäischen Spitze in der Kundenbegeisterung zu stehen. Mitarbeiter werden als Mit-Unternehmen entwickelt, die ermutigt werden, Selbstverantwortung zu übernehmen und befähigt sind, die Kundenversprechen zu erfüllen. Coplaning hat eine Kultur verankert, in der Mitarbeiter durch persönliche Entwicklung, Einbeziehung und unternehmerisches Denken aufblühen. Günter Schmitz ist ein inspirierender Unternehmensführer, der diese außerordentliche Kundenorientierung und unternehmerische Kultur mit Leib und Seele vorlebt. Die Offenheit, regel-



Roswitha und Günter Schmitz erhalten die begehrte Trophäe

mäßige Kommunikation und die innovativen Wege, die umgesetzt werden, um die Unternehmenswerte anzuwenden sind nur einige Beispiele für eine konsequente Führungsphilosophie.“ Mit dieser Qualitätsauszeichnung hat Coplaning seine Vision, die vor sechs Jahren niedergeschrieben wurde, nun erreicht.

■

New!

ALTER DOMUS KNOWLEDGE PROGRAM

REGISTER NOW!

www.alterdomus.com/KnowledgeProgram

Contact

Alter Domus Knowledge Program,
5, rue Guillaume Kroll, L-1882 Luxembourg
knowledge@alterdomus.com
tel: +352 48 18 28 1

Alter Domus is delighted to introduce you to its new Knowledge Program designed to provide you with:

- An understanding of hot topics on new accounting rules
- Practical learning on how to implement legal and administrative rules
- Experience from real practitioners
- Hands on seminars

17 January 2012 - PCNL: Les sociétés financières face au Plan Comptable Normalisé: quelles options et quelles actions entreprendre?

2 February 2012 - AIFMD: Summary, status and practical impacts on real estate and private equity industry

7 February 2012 - Transfer Pricing I: An Introduction to Luxembourg's documentation requirements for intra-group financing transactions

6 March 2012 - Transfer Pricing II: Advanced practices on Luxembourg's transfer pricing related to financial and transaction services

24 April 2012 - IFRS: Choix de méthodes comptables dans le secteur immobilier - Comparaison avec les normes luxembourgeoises

FR

EN

EN

EN

FR

Anniversaire

atHome.lu: 10 ans d'immobilier sur Internet



Patrick Kersten, le fondateur du premier site de l'immobilier du Grand-Duché atHome.lu

A l'occasion des 10 ans du site immobilier N° 1 à Luxembourg **www.atHome.lu**, son fondateur Patrick Kersten a tiré un bilan d'une décennie riche en événements et rebondissements pour le marché immobilier du Grand-Duché. Début 2001 lors du lancement d'**atHome.lu** les médias spécialisés servant le marché immobilier étaient bien différents et avaient très peu changé depuis des décennies. La principale activité était la publication d'annonces immobilières une fois par semaine (le mercredi) dans la presse quotidienne. Des magazines spécialisés permettaient

une présentation plus en couleur et plus détaillée tous les quinze jours. Aussi, à ses débuts l'équipe atHome a dû persévérer pour convaincre les premiers clients qu'une annonce immobilière sur Internet ne se résumait pas à une retranscription de la petite annonce en format texte sur le site de l'agence. Fin 2000, la bulle Internet a littéralement explosé et a amené atHome à réduire son équipe de moitié. Après 1 an d'activité, **atHome.lu** compte 1.000 annonces en ligne. Depuis quasiment tous les biens présentés sur le marché immobilier se retrouvent également en ligne sur atHome.lu avec une offre qui pour Luxembourg tourne autour des 20.000 annonces.

En 2002, le groupe RTL retient **atHome.lu** pour la rubrique immobilière de son site luxembourgeois **RTL.lu** qui avait pour ambition de devenir le site généraliste de référence à Luxembourg. La bonne collaboration entre ces deux équipes donnera naissance à la première émission télévisée dédiée à l'immobilier: atHomeTV. Ce rendez-vous quotidien donne accès en images au marché immobilier à une tranche nouvelle de la population. Devant l'utilisation croissante du service d'alerte e-mail, l'équipe atHome reconnaît le besoin du grand public de mieux connaître les prix pratiqués sur le

marché immobilier. **atHome.lu** publie la 1^{re} édition de son étude sur les prix de l'immobilier. Depuis «atHome magazine» est devenu un semestriel prisé et reconnu par le marché. En 2004, **atHome.lu** décide de laisser auditer son audience par le CIM (Centre d'information sur les médias), qui confirme que **www.atHome.lu** est le site immobilier leader du Grand-Duché. Depuis cette époque, **atHome.lu** est le site immobilier le plus utilisé par tous les acteurs immobiliers du Luxembourg qu'ils soient professionnels, acheteurs, vendeurs ou investisseurs.

Forts de leur expérience et de leur savoir-faire, les responsables d'atHome.lu décident d'étendre leurs activités à la Grande Région. Début 2007, la société qui était jusqu'alors dans les mains d'investisseurs privés luxembourgeois est rachetée par l'australien REA Group. Le métier premier du groupe est l'exploitation de portails immobiliers en Asie et en Europe. 10 ans après sont lancés, ce qui était un site dédié au marché de l'immobilier au Luxembourg est devenu un acteur de la Grande Région avec une majorité de client en dehors du Grand-Duché. Toujours basée au Luxembourg, l'équipe de départ a grandi et est constituée d'une trentaine de spécialistes de l'immobilier sur Internet. ■

Commerce

Smets ouvre sa 6^e enseigne à Belval Plaza

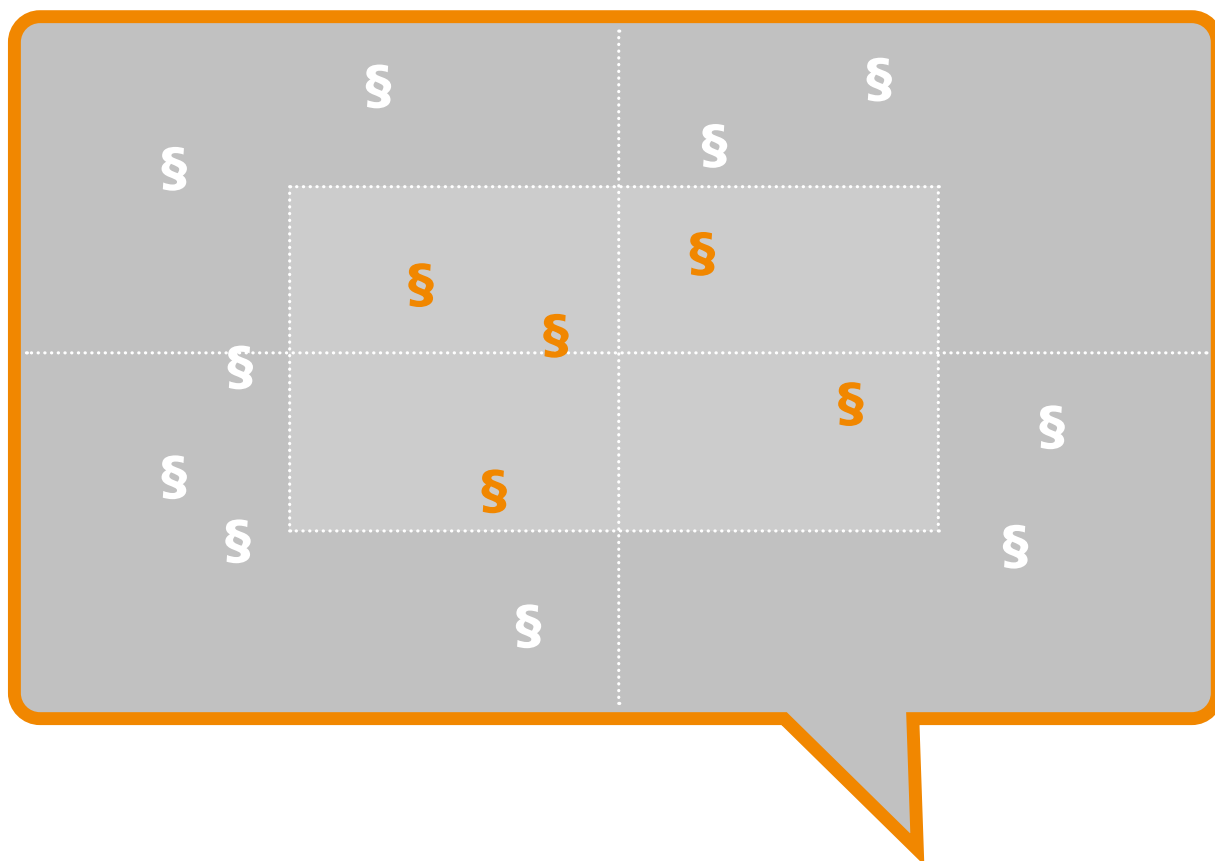
S mets vient d'ouvrir un nouveau magasin à Belval Plaza. Clutch est en effet la sixième enseigne du groupe Smets à s'implanter cette année dans le centre commercial de Belval. C'est un concept store commercialisant les marques renommées Scotch & Soda pour homme et Maison Scotch pour femme.

La marque Scotch & Soda souhaite concevoir de vêtements qui vont et plaisent à tout un chacun. Les produits sont décrits comme authentiques et attrayants, de qualité supérieure, pleins de détails, modernes et abordables. La marque Scotch se base sur

un style quelque peu traditionnel auquel elle apporte la fraîcheur nécessaire, parfois même un petit grain de folie, et nombre de détails uniques dans chaque vêtement, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur. Ainsi, malgré un classicisme de base, le client retrouvera dans les produits de la marque des influences du monde entier. Bien que Scotch & Soda existe depuis les années 80, la marque de mode basée à Amsterdam est le fruit d'un renouveau audacieux en 2001, lorsque les trois nouveaux propriétaires ont décidé d'unir leurs vastes expériences et de partager leur amour pour la création de prêt-à-porter de qualité.

C'est alors qu'arrive, à l'occasion de la saison printemps/été 2010, la collection pour femme Maison Scotch. Réalisée avec le sens du style, le soin et l'amour caractérisant traditionnellement la maison, chaque pièce incarne l'élégance naturelle féminine représentée par le logo du pissenlit. Possédant actuellement plus de 30 magasins à travers le monde et plus de 7.000 autres points de vente, Scotch & Soda est classique sous de nombreux aspects, mais jeune et rapide lorsqu'il s'agit de commercialiser un vaste choix de vêtements. ■

156 avis annuels pour défendre les intérêts du monde économique




Depuis sa création et en accord avec la mission qui lui est conférée par la loi, la Chambre de Commerce donne régulièrement son avis sur des propositions de loi ou de règlement grand-ducal. C'est dans cet esprit que les collaborateurs de la Chambre de Commerce émettent chaque année quelque **150 avis** pour défendre les intérêts du monde

économique en général, et de ses entreprises membres en particulier. Tous les avis en cours de rédaction peuvent être consultés sur le site www.cc.lu. Un forum de discussion permet de faire entendre votre voix et de partager vos idées avec nos juristes et économistes. Votre avis aussi nous intéresse !

DÉPARTEMENT AVIS ET AFFAIRES JURIDIQUES

 (+352) 42 39 39 – 354

 avis@cc.lu





Office National du Tourisme

Luxemburg, sicher, umweltbewusst und kulturell spannend!

Ab Dezember liegen der Geschäftsbericht 2011 des Office National du Tourisme sowie der Masterplan zu den Marketingmaßnahmen 2012 vor. Das Landesverkehrsamt setzt zusammen mit dem Tourismusministerium sowie den Offices Régionaux du Tourisme auf das große und sehr unterschiedlich ausgeprägte Segment des Senientourismus. Der wirtschaftliche Mehrwert dieser Zielgruppe wurde bereits auf diesen Seiten mehrfach erläutert. Die Marketinganalyse kann ebenfalls auf www.visitluxembourg.lu eingesehen werden.

Anzeigenkampagnen, Internetauftritte, PR-Maßnahmen und Studienreisen für Touroperators und Salesagenten, sowie Online-Kurse für Sales werden Angebote aufbereiten welche auf dieses bestimmte demografische Segment ausgerichtet sind. Was angeboten wird, muss auch für den Kunden zur Verfügung stehen. Die spezifisch für den Dexia-ONT Innovationspreis 2011 geschaffenen Produkte in diesem Alterssegment, und viele weitere welche über den vergangenen Sommer die touristischen Partner ausgearbeitet haben, werden in die Werbemaßnahmen mit eingebunden. Das Landesverkehrsamt ist auch weiterhin bereit neue, zusätzliche Angebote aufzunehmen, um sie

an die Zielkundschaft in Deutschland, Belgien, Frankreich, den Niederlanden, England weiter zu vermitteln.

Sicherheitsfaktoren spielen bei dieser Zielgruppe eine übergeordnete Rolle. Das Großherzogtum Luxemburg ist für diese Kundschaft übersichtlich, und in seinen touristischen Produkten qualitätsbewusst. Die Feriendestination ist schnell und sicher per Autobahn, Schnellzug oder Flug zu erreichen, und überrascht mit seinen vielfältigen Landschaftsbildern: Mittelgebirge inmitten herrlicher Naturparks in den Ardennen, Weinhänge entlang der Mosel, Felsspalten, Wasserstürze und Felswände im Mullerthal, der kleinen Luxemburger Schweiz, sanfte Hügellandschaften im Gutland nahe dem Tal der 7 Schlösser.

■ Hiken, Biken, Golfen für kulinarisch Anspruchsvolle

Wandern ohne Gepäck entlang dem Mullerthal-Trail, oder über die Hochebenen der Ardennen, Wandern mit der Bahn oder Bus auf leichten bis mittelschweren Pfaden, heisst Panoramaausblicke genießen, in schmucken Herbergen oder Designerhäusern einkehren, Regionalprodukte kennenlernen, und sich kulinarisch verwöhnen lassen. Luxemburg bietet die höchste Dichte an Sternenrestaurants. Die Luxemburgerin Lea Linster ist die erste Frau, welche den Bocuse d'Or erhielt. Verschiedene Luxemburger Köche verraten gerne ihre Tipps, und laden zum Showcooking ein. Eine Kreuzfahrt an der Luxemburger Mosel erlaubt die erlesenen Weine

der Region zu pröbeln, und regt an Weinkellereien zu besichtigen. Weinfeste, Nussmarkt, kulinarische Märkte bilden Höhepunkte des Luxemburger Genusslebens.

Ebenso angenehm sind Fahrradausflüge über alte Bahndämme mit schwacher Steigung und mit jeweils Bahn oder Busanschluss. Fahrräder können mühelos im Zug oder Bus mitgeführt werden. Eine ausgeklügelte Beschilderung erlaubt es auf sicheren Radstrecken das ganze Land zu durchradeln. Übernachtungen in „Bed & Bike“ gekennzeichneten Hotels und Campingplätze sorgen für einen auf Radler abgestimmten Aufenthalt. Luxemburg bietet demnach Erholung bei gesundheitsschonender Betätigung auf 575 km gezeichneten und gesicherten Fahrradwegen, sowie 5.000 km ausgeschilderten Wanderpfaden!

Die herrliche abwechslungsreiche Landschaft bietet ebenfalls die Kulisse zu großzügig angelegten Golfplätzen, meist mit Panoramablick und herausfordernder Hügellage, in Canach, Clervaux, Christnach oder Junglinster. Wie die Wanderhotels bieten die Golfhotels interessante Pauschalen, welche oft mit einem Wellnessaufenthalt verbunden sind.

■ Wellness- und Antistress

Besonders in diesem Bereich hat Luxemburg in den vergangenen Jahren sein Angebot stark ausgebaut, und bietet im Rahmen seiner beruhigenden Landschaft Angebote zur Stressbewältigung, Anti-aging oder einfach Gesundheits- und Erholungsfördernde Wellnessprogramme. Große Tradition im Thermalwesen schließt modernste Saunenlandschaften und Thermalbäder welche von 24° warmen Mineralquellen gespeist werden, nicht aus. Bad Mondorf ist seit dem 19. Jahrhundert ein beliebter Treffpunkt für Erholung und Regeneration, mit reichem Kulturprogramm, zu welchem der traditionsreiche Tanztee nicht fehlen darf.

■ Kulturell spannend

Überhaupt Kultur wird in Luxemburg groß geschrieben. Die günstige Lage zwischen den lateinischen und germanischen Kulturräumen hat eine internationale Architektur gefördert und die größten Namen der Architekturszene in Luxemburg vereint (Gottfried Böhm, Ieoh Ming Pei, Christian

de Porzemparc, Arquitectonica, Richard Meier, u.v.a.) zu denen sich eine avantgardistische Lokalszene hinzufügt. „**Architectour.lu**“ heißt ein Führer welcher das moderne Architekturschaffen in Luxemburg dem Publikum landesweit erschließt. Wer wissen möchte was in Sachen zeitgenössischer Kunst in Europa läuft, weiß, dass er einen Abstecher nach Luxemburg ins MUDAM, dem Musée d'Art Moderne, machen muss, oder an Opernweltpremieren im Großen Stadttheater oder der Philharmonie teilnehmen muss. Auch kulturhistorisch ist Luxemburg höchst interessant. Dieses 2.567 qkm kleine Land bietet allein 3 von der Unesco ausgewählte Objekte welche zum Weltkulturerbe zählen: die ehemalige Festung und Altstadt Luxemburg, welche man gekoppelt an eine gemütliche Shoppingtour erkunden kann, die Fotoausstellung „The Family of Man“ von Edward Steichen im Schloss von Clervaux, oder die Springprozession am Pfingstdienstag zu Ehren des hl. Willibrord. Seiner Abtei in Echternach galt im Mittelalter Weltruf wegen ihrer Goldausmalungen der von ihr erstellten Abschriften des Alten und Neuen Testaments. Kunstgalerien und Trödlermärkte ergötzen so manches Sammlerherz, nicht nur in der Hauptstadt!

■ LuxembourgCard – der intergenerationelle Ferienpass

Niemand wundert es, dass Luxemburg einen hohen Anteil an Stammkunden besitzt. Viele entdecken Luxemburg inzwischen sogar zusammen mit ihren Enkelkindern! Besonders beliebt dabei ist die LuxembourgCard, jener Ferienpass welcher für Paare oder Familien gratis oder reduzierter Einlass zu 55 verschiedenen Sehenswürdigkeiten gewährt. Außergewöhnlich ist dabei, dass der Pass innerhalb des Großherzogtums die gebührenfreie Benutzung sämtlicher Bahn- und Busverbindungen gewährt! Ideal um Sorgen- und Stressfrei Luxemburg zu erkunden, ohne Staus oder Parkplatzsuche! (www.luxembourgcard.lu)

■ Luxemburg steht für Qualität und Sicherheit

Qualität- und Sicherheit zeichnen eben das Großherzogtum aus. Laut MERCER-Studie ist die Hauptstadt die sicherste Stadt der Welt. Luxemburg liegt ebenfalls vorne bei den Smartcities (<500.000 Einwohnern) was städtische Lebensqualität bedeutet.

Der Anteil an Hotels, Campingplätzen und Freizeitattraktionen welche das Qualitätssiegel „Service-Qualitéit Lëtzebuerg Q“ tragen, ist im Vergleich zum Ausland überraschend hoch. Umweltbewusste Hotel oder Campingplätze führen mit Stolz das vom Staat mitgetragene Eco-Label, während das Eurewelcomelabel Gäste mit eingeschränkter Mobilität besten Komfort sichert. Die Europäische Kommission hat dem Naturpark Obersauer, dem Winzerort Schengen dessen Name für freies Reisen in Europa steht, und der Abteistadt Echternach das Label „Eden“ für umweltbewussten Tourismus verliehen. Die nationalen Führer für Hotel-Camping- und Ferienwohnungen streichen diese ausgezeichneten Betriebe anhand der bezüglichen Logos hervor (www.visitluxembourg.lu).

■ Agendalux.lu – Luxemburgs erstes Kultur- und Freizeitmagazin

Das Gratismagazin **Agendalux.lu** welches 10 Mal pro Jahr erscheint, bietet in jeder Ausgabe auf 80 Seiten Informationen zu Ausstellungen, Ausgehtipps, Sehenswürdigkeiten, Workshops für Alt und Jung. Jeden Monat gibt es hier eine geführte Besichtigung der man sich spontan anschließen kann. Ebenso beliebt ist der VIP-Wettbewerb. Hier gibt es in jeder Ausgabe einen Aufenthalt in einem Luxemburger Hotel oder Restaurant zu gewinnen. Die Sonderseiten „Senioren-Aktuell“ bieten reichhaltige Tips der Seniorenakademie des RBS-Center für Altersfroen. Jene Hotels, Restaurants, Geschäfte oder Auskunftspunkte wo **Agendalux.lu** ausliegt zeigen klar ihrer Kundschaft wie breit gefächert und abwechslungsreich Freizeit in Luxemburg gestaltet werden kann. ■

Mitgeteilt vom: Landesverkehrsamt Luxemburg

Postfach 1001 – L-1010 Luxemburg

Tel.: (+352) 42 82 82 20 – Fax: (+352) 42 82 82 30

www.visitluxembourg.lu – www.agendalux.lu



Votre partenaire pour la réussite

Chaque mois, *Merkur* vous présente sur cette page deux collaborateurs/-trices de la Chambre de Commerce. L'idée de cette page est de **rendre encore plus transparents les services et les activités de la Chambre de Commerce** et de **vous permettre de mieux connaître vos interlocuteurs** auprès des différents départements.



■ **Amrita Singh**
Chargée de mission auprès
du Département International

Amrita travaille en tant que chargée de mission au sein du Département International de la Chambre de Commerce. Elle est impliquée dans les activités de l'Enterprise Europe Network-Luxembourg, un réseau d'appui aux entreprises sur les questions européennes et travaille notamment pour le projet «b2fair – Business to Fairs». b2fair aide les entreprises à trouver des partenaires potentiels au niveau international, soit pour leurs projets de coopération, soit pour la création de groupements professionnels et de réseaux. Les principales fonctions d'Amrita consistent à développer le concept b2fair par le biais du recrutement de nouveaux partenaires, principalement institutionnels ou appartenant à des organisations professionnelles ou bien encore par la conceptualisation et l'organisation d'événements de «matchmaking».

«Il est intéressant de rencontrer des représentants d'organisations professionnelles du monde entier et de comprendre les différentes cultures et leur implication dans les affaires. Mon travail me donne l'occasion de mesurer les résultats engendrés pour les entreprises participant à nos événements et c'est cet aspect qui me passionne dans le métier que j'exerce!», commente Amrita avec enthousiasme. Avec ses fonctions qui l'occupent à plein temps, Amrita voue une véritable passion à la cuisine et tâche de trouver un peu de temps pour explorer de nouvelles saveurs et textures. Elle aime également la musique et manifeste un grand intérêt pour les autres cultures.



■ **Doris Thilges**
Première Agente administrative auprès
de la Luxembourg School for Commerce

Depuis octobre 1996, Doris travaille en tant que première agente administrative au sein du service Clientèle de la Luxembourg School for Commerce pour la Formation professionnelle continue. Ses principales fonctions consistent à assurer la gestion administrative des différentes activités de formation, veiller au suivi administratif lié aux formations, examens, certificats et diplômes, mais également informer et conseiller les clients, formateurs et partenaires. Au quotidien, elle s'occupe de la saisie et du suivi des inscriptions, de l'envoi des confirmations, convocations, factures, rappels et notes de crédit aux destinataires. C'est elle qui prépare les documents requis pour l'organisation d'une formation. Doris a également à sa charge le contrôle des paiements. Elle participe à la préparation et à l'organi-

sation des examens, ainsi qu'à la gestion et la diffusion des notes et résultats. Enfin, Doris établit et enregistre les certificats et diplômes.

«La grande diversité des tâches et le fait de pouvoir travailler de manière autonome dans un environnement convivial me satisfait pleinement. J'apprécie également le contact avec nos clients, nos formateurs et nos partenaires», note Doris avec le sourire. Côté loisirs, Doris conjugue passion pour sa famille et ses animaux. Elle aime cuisiner et s'adonne aux joies des travaux manuels et de la peinture.

Votre patrimoine,
c'est en travaillant que
vous l'avez constitué.



Audace, engagement et persévérance, voici des qualités qui ont très certainement contribué à la constitution de votre patrimoine.

Capital *atWork* Foyer Group a pour objectif de valoriser le fruit de ce travail en développant pour vous une stratégie de placement sur mesure, avec une vision à long terme, dans la continuité de ce que vous avez initié.

Nous mettons à votre disposition un conseiller privilégié qui vous accompagne tout au long de vos projets et qui fait le lien entre vous et l'ensemble des experts de Capital *atWork* Foyer Group. Sa parfaite connaissance de votre situation personnelle et sa vision globale sont des atouts précieux pour la gestion dynamique de votre patrimoine.

Indépendance et objectivité, transparence et simplicité, sécurité et discrétion sont les valeurs qui guident Capital *atWork* Foyer Group depuis plus de 20 ans.

Filiale depuis 2009 du premier assureur luxembourgeois, le Groupe Foyer, Capital *atWork* Foyer Group peut s'appuyer sur la force d'un groupe familial qui a su combiner la rigueur exigée d'une société cotée en bourse et la réactivité d'une entreprise à taille humaine.

Ensemble, mettons votre capital au travail.

Vous voulez en savoir plus ? Contactez-nous au **437 43 6000** pour un rendez-vous d'information ou demandez une brochure explicative à votre agent Foyer.

www.capitalatwork.lu

capital *at* work
Wealth Management  Foyer Group


Foyer

Pour plus d'infos,
contactez maintenant
votre agent foyer.

LuxFibre Pack PRO

la solution globale télécom pour votre activité professionnelle

@ **Internet** : illimité, surfez jusqu'à 100Mbit/s en downstream

📱 **Messagerie** : 3 comptes myOffice Exchange BlackBerry inclus

☎️ **Téléphonie** : illimité vers les fixes et les mobiles LUXGSM et des prix avantageux vers l'international

🎧 **Support technique professionnel** : par téléphone 24h/24 et 7/7et entièrement dédié aux clients professionnels

Découvrez encore plus d'avantages
sur www.pt.lu/telecompro



LuxFibre Pack Pro. L'Ultra Haut Débit adapté aux professionnels



Division des Télécommunications - L-2999 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 4000 - www.pt.lu/telecompro

ec+ P&TLuxembourg : acteur du développement durable.