

LUXEMBOURG, NEW CENTRE OF E-COMMERCE

“ON THE MAP”

More and more companies specialized in e-commerce settle in Luxembourg. We met Jean-Louis Schiltz, Minister of Communications, to analyze this evolution which can at first seem surprising. But only the results count. Luxembourg is now “on the map” when major strategic decisions are taken in this highly promising sector.

«ON THE MAP» De plus en plus d'entreprises spécialisées dans le commerce électronique s'établissent au Luxembourg. Nous avons rencontré le ministre des Communications, Jean-Louis Schiltz, pour analyser cette évolution qui peut, à première vue, paraître étonnante. Mais ce qui compte, c'est le résultat. Le Luxembourg est désormais «on the map», lorsque les grandes décisions stratégiques dans un secteur très prometteur se prennent.

Amazon, iTunes, eBay, Paypal, Vodafone – prestigious brands in the area of communication, the Internet and e-commerce are present in Luxembourg. It is certainly not by chance that the major Internet players have chosen our country. Mr. Schiltz, why Luxembourg?

“The attractiveness of Luxembourg is a whole, a mix of elements, a combination of assets which make it an attractive place. The challenge with which we were confronted three years ago was that many companies working in e-commerce did not know about Luxembourg. When they made their choice, Luxembourg was often not even on their short-list. Today, the situation is fundamentally different. Thanks to a long lasting effort from the government, Luxembourg is now ‘on the map’ when major strategic decisions are taken. The advantages of our country are more and more recognized abroad and from our experience in this sector we understand that companies do not choose Luxembourg on one sole criterion –on the contrary, they assess the attractiveness of a site according to three or even four major areas.

Firstly, the regulatory environment is analyzed. This is done both regarding financial impact and the impact of the legislation applicable to the activity of the given company, i.e. everything in relation to e-business in the widest sense –regulations on data storage, rental agreements or employment law, even regulations related to the banning of smoking, etc. The most important is the attractiveness of the legislative environment

Amazon, iTunes, eBay, Paypal, Vodafone – de prestigieuses enseignes du domaine des communications, de l'Internet et du commerce électronique – sont présentes à Luxembourg. Ce n'est certainement pas par hasard que les grands du Net choisissent notre pays. Monsieur Schiltz, pourquoi le Luxembourg?

«L'attrait du Luxembourg, c'est un tout, un ensemble d'éléments, un faisceau d'atouts qui se combinent et qui font l'attractivité du site. Le défi auquel nous étions confrontés il y a trois ans, c'était que beaucoup d'entreprises actives dans l'e-business ne connaissaient pas le Luxembourg. Lorsqu'elles opéraient leurs choix, le Luxembourg n'était le plus souvent même pas sur leur short-list. Aujourd'hui, la situation est fondamentalement différente. Grâce à un effort de longue haleine du gouvernement, le Luxembourg est désormais «on the map», lorsque les grandes décisions stratégiques se prennent. Les avantages de notre pays sont de plus en plus connus en dehors des frontières et notre expérience dans le secteur nous apprend que les entreprises ne se décident pas pour le Luxembourg sur base d'un seul critère – au contraire, elles évaluent l'attractivité d'un site par rapport à trois, voire même quatre grands domaines.

Premièrement, c'est l'environnement réglementaire qui est analysé. Cela se fait tant d'un point de vue de l'impact au niveau financier que d'un point de vue de l'impact de la législation applicable à l'activité de l'entreprise en question, c'est-à-dire tout ce qui concerne l'e-business au sens le plus large – cela va des règles qui concernent

A COMPANY INTERESTED IN OUR COUNTRY ALSO ANALYSES ITS TECHNOLOGICAL ENVIRONMENT



Among the assets of Luxembourg: the presence of European institutions: here, the European Court of Auditors.

Parmi les points forts du Luxembourg: la présence d'institutions européennes. Ici la Cour des Comptes européenne.



Photo: Mena Jurova

on a maximum of criteria. Legal stability and security are therefore key words –companies want foreseeability to be able to plan for the long and medium term and this is what we offer them. The fiscal aspect is obviously part of this regulatory environment, but it is always one element amongst others, even if certainly not negligible– I'm thinking in particular about the 15% VAT.

You have mentioned three or four of Luxembourg's strong points. Apart from the regulatory environment, what are the other points?

"A company interested in Luxembourg also analyses the technological environment it offers, the availability of communication infrastructures and the connections with the major European centres. That is the second point. In this area, Luxembourg has made enormous progress in recent years and the Grand-Duchy now offers very good international connections. Recently, private players have invested largely in connectivity and infrastructures and they still do. To enhance the system, also in the user's interest, the government decided last year to implement a high speed network between Luxembourg and the primary internet access centres abroad by creating Luxconnect. Luxconnect allows the government to take action at any time in order to increase the capacity or address any possible temporary deficiency.

The third key factor is what I call the global environment. Factors such as the expertise acquired by Luxembourg over several decades in the area of services also play a role here. Multilingualism, the central location of the country and the presence of European institutions –the European Court of Justice, the European Court of Auditors or the European Investment Bank– are also factors that can count and that always act in Luxembourg's favour.

la conservation des données à celles ayant trait au bail à loyer ou au droit du travail, voire même parfois celles qui ont trait à l'interdiction de fumer. Le plus important, c'est l'attractivité de ce cadre à un maximum d'égards. Stabilité et sécurité juridique sont par ailleurs les maîtres-mots. Les entreprises veulent de la prévisibilité pour pouvoir planifier sur le long et le moyen terme et c'est ce que nous offrons. Le volet fiscal fait bien évidemment partie de cet environnement réglementaire, mais il s'agit toujours d'un élément parmi d'autres, un élément certes non négligeable, mais un élément parmi d'autres tout de même – je vise ici en particulier la taxe sur la valeur ajoutée qui est de 15%.

Vous nous avez parlé de trois ou quatre grands points forts du Luxembourg. Au-delà de l'environnement réglementaire, quels sont ces autres points?

«Une entreprise qui s'intéresse au Luxembourg analyse aussi l'environnement technologique proposé dans ce pays, la disponibilité des infrastructures de communications et la connexion avec les grands centres européens. C'est le deuxième point. Dans ce contexte, le Luxembourg a fait d'énormes progrès au cours des dernières années et le Grand-Duché offre dorénavant de très bonnes connexions internationales. Les acteurs privés ont massivement investi dans la connectivité et les infrastructures ces derniers temps et ils continuent de le faire. Pour parfaire le dispositif, aussi dans l'intérêt de l'utilisateur, le gouvernement a décidé l'année dernière de mettre en place un réseau à très haut débit entre le Luxembourg et les centres primaires d'accès à l'Internet à l'étranger avec la création de Luxconnect. Luxconnect permet à tout moment au gouvernement d'intervenir pour augmenter les capacités ou remédier à d'éventuelles déficiences ponctuelles.

Le troisième facteur déterminant est ce que j'appellerai l'environnement global. Des facteurs comme les compétences acquises par le Luxembourg pendant de nombreuses décennies dans le domaine des services

UNE ENTREPRISE QUI S'INTERESSE A NOTRE PAYS ANALYSE AUSSI L'ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE



Photo: Julien Becker

Luxembourg, physically close to other economic centres – still closer to Paris thanks to the “TGV”.

Le Luxembourg, physiquement proche d'autres centres économiques. Plus proche encore de Paris grâce au TGV.

Finally, the impact of the human factor also counts in these decisions. The quality of life offered by Luxembourg is often the most appreciated by the directors of these companies in their daily lives. Nature and green spaces, the cosmopolitan population and the rich cultural life also give a unique charm to the country.

What type of feedback do you receive from companies when you travel abroad?

“If I had to list the elements that often impress people about Luxembourg, I would say: proximity and trust.

First of all, proximity covers all kinds of areas. There is for example the physical proximity of Luxembourg with other economic centres such as Brussels, Paris, London or Frankfurt – all these cities are easily accessible from Luxembourg, but there is also the proximity in the figurative sense of the term. This is perhaps even more important: we take decisions quickly and I think that the policy makers make themselves available. In my opinion, the contact with companies is essential. It is the best way to understand their needs and adapt to them rapidly.

More generally, I would say that companies feel that the government strongly commits itself in their favour. Their success is particularly important to us because the country is well when the established companies are well.

There is also another advantage that companies particularly appreciate. That is the trust that Luxembourg inspires in investors.

Tell us more about this trust. Where does it come from? What characterises it?

“I would say that the political stability of Luxembourg and the good reputation of its financial market play a large role. There is also a double and triple secured infrastructure, but this

entrent en ligne de compte dans ce contexte. De même, le multilinguisme, la position centrale du pays et la présence d'institutions européennes – comme la Cour européenne de justice, la Cour des Comptes européenne ou la Banque européenne d'investissement – sont autant d'autres facteurs qui peuvent compter et qui, en tout cas, pèsent favorablement pour le Luxembourg.

Finalement, il ne faut pas négliger l'aspect humain qui intervient au niveau de ces décisions. C'est ainsi que la qualité de vie extraordinaire qu'offre le Luxembourg est souvent ce qui est le plus apprécié par les dirigeants de ces entreprises dans leur vie de tous les jours. La nature et les espaces verts, la population cosmopolite, l'offre culturelle très riche, c'est aussi cela qui fait le charme unique du pays.

Quel est l'écho auprès des entreprises lors de vos déplacements à l'étranger?

«Si je devais vous dire quels sont les éléments qui impressionnent souvent par rapport au Luxembourg, je dirais que c'est la proximité et la confiance.

La proximité d'abord recouvre à nouveau tout un ensemble de facettes. Il y a, par exemple, la proximité physique du Luxembourg avec d'autres centres économiques comme Bruxelles, Paris, Londres ou Francfort – toutes ces villes sont très facilement accessibles à partir du Luxembourg –, mais il y a aussi la proximité au sens figuré du terme. Celle-ci est peut-être plus importante encore: nous prenons des décisions rapidement et je trouve que les décideurs politiques font preuve d'une grande disponibilité. Pour moi, le contact avec les entreprises est quelque chose de primordial. C'est la meilleure façon de connaître leurs besoins et d'y réagir rapidement.

De façon plus générale, je dirais que les entreprises ressentent que le gouvernement s'engage fortement en leur faveur. Leur succès nous tient particulièrement à cœur car le pays va bien lorsque les entreprises qui y sont établies vont bien.

THE GRAND-DUCHY CAN POSITION ITSELF AGAIN WITHIN A KEY SECTOR WITH HIGH POTENTIAL



Photo: RTL

“Big international groups like RTL and SES were born in Luxembourg.”

«Des grands groupes internationaux comme RTL et SES sont nés au Luxembourg».

is obvious. I can for example in this context refer to the presence in Luxembourg of Luxtrust, an online certification company resulting from a Public-Private-Partnership. Luxtrust responds to the increasing needs for security in e-commerce. Nevertheless, the excellent position that Luxembourg has in the international rankings also gives rise to trust. Luxembourg is one of the most competitive economies in the world; it is 4th in the 'World Competitive Yearbook 2007' behind the United States, Singapore and Hong Kong. There is finally and above all the foreseeability both regarding regulations, decisions and decision makers – I mentioned earlier about the trust that Luxembourg has throughout the world. Today, Luxembourg is a 'trust zone'; one of our partners even calls it a 'comfort zone'.

The European partners know that e-commerce is a highly promising business. Economically speaking, how can a small country assert itself compared to more powerful countries?

“Luxembourg has always worked decisively in favour of the free circulation of services, the central element of the Treaty of Rome. It results in an administrative approach which, for the companies who want to settle here, must be simple. Then, at a European level, it is important for us that companies who settle in a member state of the European Union can then benefit from free access to the whole market. We remain convinced that in such cases only the legal regulations of the country of settlement must apply and in our national regulations that overall comply with European directives, we do our best so that this principle applies fully to all the companies who settle in Luxembourg. In an international context more and more influenced by regulatory and linguistic diversity, it is an undeniable advantage and an important economy in terms of human resources, time and money.



Photo: SES

Il y a ensuite un autre atout que les entreprises apprécient particulièrement. Cet atout, c'est la confiance qu'inspire le Luxembourg aux investisseurs.

Parlez-nous de cette confiance. D'où vient-elle? Qu'est-ce qui la caractérise?

«Je dirais que la stabilité politique du Luxembourg et la bonne réputation de la place financière y sont pour beaucoup. Il y a également l'infrastructure doublement et triplement sécurisée, mais cela va de soi. Je peux, par exemple, évoquer dans ce contexte la présence au Luxembourg de Luxtrust, société de certification en ligne et résultant d'un Public-Private-Partnership. Luxtrust permet de répondre à un besoin de sécurité accrue dans le commerce électronique. D'ailleurs, la position excellente que le Luxembourg obtient dans les rankings internationaux suscite aussi la confiance. Le Luxembourg se retrouve parmi les économies les plus compétitives du monde, il est ainsi 4^e dans le World Competitive Yearbook 2007 et se classe derrière les Etats-Unis, Singapour et Hong Kong. Il y a enfin et surtout la prévisibilité tant au niveau de la réglementation que des décisions et des décideurs – j'en ai parlé tantôt, mais cela fait partie de la confiance que l'on accorde au Luxembourg à travers le monde. Le Luxembourg aujourd'hui, c'est une zone de confiance; l'un de nos interlocuteurs a même pour habitude de parler de zone de confort, *comfort-zone*, en anglais.

Les partenaires européens savent que le commerce électronique est un business hautement prometteur. Comment un petit pays arrive-t-il à s'affirmer vis-à-vis des plus puissants, économiquement parlant?

«Le Luxembourg a toujours résolument œuvré en faveur de la libre circulation des services, élément central du Traité de Rome. Le corollaire de cela est une approche administrative qui, pour les entreprises qui désirent s'établir, doit être une approche simple. Ensuite, nous tenons beaucoup, au niveau européen, à ce que les entreprises qui s'établissent dans un Etat membre de l'Union européenne puissent ensuite bénéficier du libre accès à l'ensemble du marché.

"The financial sector depends strongly today on information and communication technology."

«Le secteur financier dépend aujourd'hui fortement des technologies d'information et de communication».



Photo: RTL

Adding to all of this there is our capacity to anticipate future evolutions and structural changes.

Please can you explain this to us...

"Luxembourg has played a pioneering role in media and communication technology and large international groups such as RTL and SES (Société Européenne des Satellites) began in Luxembourg and many years later, continue their international development from Luxembourg. RTL for example started in the 1930s in Luxembourg. This was the first private radio station to be run on the income from advertising! The country has also made innovations in the area of commercial television during the 1980s, still with RTL. It has also pioneered, almost at the same time, satellite broadcasting with SES. Today, twenty years later, SES is one of the largest satellite operators in the world. As their operations centre is not far from the airport, one can in good weather and according to the approach of the aircraft, admire the headquarters of SES from the air, just after taking off or when landing.

The financial sector has developed impressively in the last ten years. Its history is well known. As far as I am concerned, I think that this sector depends strongly today on information and communication technology. The development of the sector of new information and communication technology on one hand and of the banking sector on the other, was made in parallel in recent years, resulting today in an extraordinary pool of expertise in Luxembourg.

The media and information technology sectors are so close now that they constitute almost one sector. Now the challenge is to bring together, where pertinent, the new information and communication technology sector and the banking sector within the development of e-commerce. In offering financial services online, Paypal rep-

Nous restons convaincus que, dans de tels cas, seules les dispositions légales du pays d'accueil ont vocation à s'appliquer, et dans notre législation nationale, qui suit pour ainsi dire les directives européennes, nous faisons tout pour que ce principe joue pleinement et sans complication pour les entreprises établies chez nous. Dans un contexte international de plus en plus marqué par la diversité réglementaire et linguistique, il s'agit d'un avantage indéniable et d'un gain important en termes de ressources humaines, de temps et d'argent, bien évidemment.

A tout cela s'ajoute notre capacité d'anticipation d'évolutions et de mutations structurelles futures.

Expliquez-nous cela...

«Le Luxembourg a joué un rôle pionnier en matière de technologies des médias et des communications. Des grands groupes internationaux comme RTL et SES sont nés au Luxembourg et continuent aujourd'hui, bien des années plus tard, leur développement international à partir du Luxembourg. RTL, par exemple, a vu le jour dans les années 1930 au Luxembourg. C'était la première radio privée fonctionnant avec les recettes de publicité! Le pays a également innové en matière de télévision commerciale dans les années 1980, toujours avec RTL. Il a encore innové, pratiquement à la même époque d'ailleurs, en matière de diffusion par satellite avec la Société Européenne des Satellites. SES est aujourd'hui, vingt ans plus tard, l'un des tout grands opérateurs satellitaires dans le monde. Comme son siège opérationnel n'est pas très loin de l'aéroport, on peut d'ailleurs, par beau temps et en fonction de l'approche de l'avion, admirer la station de base de SES depuis les airs, juste après avoir décollé ou peu de temps avant l'atterrissage, selon le cas.

Le secteur financier s'est développé de façon impressionnante ces dernières décennies. Son histoire est largement connue. En ce qui me concerne, je retiens que ce secteur dépend aujourd'hui fortement des technologies

LE GRAND-DUCHE PEUT SE POSITIONNER A NOUVEAU DANS UN SECTEUR-CLE A GRAND POTENTIEL



"Amazon and eBay are only two examples of a successful policy."

«Amazon et eBay ne sont que deux exemples d'une politique réussie».

resents for example a promising diversification in the financial market. Luxembourg can therefore position itself again in a key-sector of great potential and at the crossroads of financial services and e-commerce.

What do you think will be the evolution of the new information and communication technology sector in the years to come?

"We must continue our effort in line with the last few years. Amazon and eBay are only two examples of a successful policy. If one considers our efforts, notably in the domain of connectivity, I am convinced we have the resources in the long term to do as well or even better than in the past, while understanding that, in the end, it is the companies that decide where they will settle on the European continent. Amazon, Paypal and more recently Vodafone prove that the Grand-Duchy is becoming particularly attractive to install the administrative centres of large international companies. It is in this direction that we must work. From Luxembourg, these large international groups can have access to European markets, serving them and optimising their financial and administrative organisations.

Now, the companies in the new information and communication technology sector can also obtain accreditation as professionals in the financial sector. This accreditation offers a guarantee of quality and confidentiality to professionals in this sector; it is the result of the 'marriage' of the financial and new technology sectors. In my opinion, it is a marriage that has all the chances of success in the long term. The group Dexia, who has installed a database centre here, is a perfect example.

Mr. Schiltz, during your fact finding missions abroad, notably in the United States, you met de-

d'information et de communication. Le développement du pôle des nouvelles technologies de l'information et des communications d'un côté et du pôle bancaire d'un autre côté s'est donc fait de concert ces dernières années, avec pour résultat aujourd'hui un pool de compétences extraordinaire sur la Place du Luxembourg.

A l'heure actuelle, les secteurs des médias et des technologies de l'information se sont déjà rapprochés à un point tel qu'il s'agit pratiquement d'un seul et même secteur. Maintenant, le défi est d'essayer de rapprocher, là où cela donne du sens, le secteur des nouvelles technologies de l'information et des communications et le secteur bancaire dans le cadre du développement du commerce électronique. En offrant des services financiers dans un contexte en ligne, l'activité de Paypal représente, par exemple, une diversification prometteuse de la place financière. Le Luxembourg peut ainsi se positionner à nouveau dans un secteur-clé à grand potentiel et ceci, à l'intersection des services financiers et du commerce électronique.

Comment jugez-vous l'évolution du secteur des nouvelles technologies de l'information et des communications pour les années à venir?

«Nous devons continuer dans la lignée de nos efforts de ces dernières années. Amazon et eBay ne sont que deux exemples d'une politique réussie. Etant donné notamment nos efforts dans le domaine de la connectivité, je suis convaincu qu'il y a matière à faire plus et mieux encore, sinon au moins aussi bien que par le passé dans le long terme et ce, en observant que c'est en définitive aux entreprises que revient le choix de leur implantation précise sur le continent européen. Amazon, Paypal et plus récemment Vodafone démontrent que le Grand-Duché est en train de devenir particulièrement attractif pour l'implantation de centres administratifs de grandes entreprises internationales. C'est cette voie qu'il nous faut creuser davantage. A partir du Luxembourg, ces grands

COMPANIES FEEL THAT THE GOVERNMENT STRONGLY COMMITS ITSELF IN THEIR FAVOUR

The Dexia Group
has located its data
centre in Luxembourg.

Le groupe Dexia a implanté
son centre de données au
Luxembourg.



cision makers who are real global players in the world of communications. What is the message you have tried to communicate to your partners?

“At first, it was above all advertising Luxembourg, its advantages and assets. When, at the beginning of my office, I went for the first time to California as Minister of Communications, many companies had never heard of Luxembourg as a business centre. This has obviously changed considerably since Amazon, Skype, Vodafone and others have settled in Luxembourg. My principal objective is to make Luxembourg an indispensable option for companies in the sector of communications who are targeting a pan-European development. Added to this, our new mission is to listen to the needs and concerns of companies already established in Luxembourg, notably to understand their future strategies. Finally, I am convinced that we must look towards Asia in the years to come...”

groupes internationaux peuvent avoir accès aux marchés européens, les desservir et optimiser leurs organisations administratives et financières.

Les entreprises du secteur des nouvelles technologies de l'information et des communications peuvent désormais aussi obtenir leur accréditation comme professionnels du secteur financier. Cette accréditation offre une garantie de qualité et de confidentialité aux professionnels du secteur, elle est le résultat de ce mariage entre secteur financier et secteur des nouvelles technologies. C'est, à mon avis, un mariage qui a toutes les chances de réussir dans le long terme. L'implantation du centre de données du groupe Dexia au Luxembourg en est d'ailleurs la parfaite illustration.

Monsieur Schiltz, durant vos séjours de prospection à l'étranger, notamment aux Etats-Unis, vous rencontrez des décideurs qui sont de réels global-players dans le monde des communications. Quel est le message que vous essayez de transmettre à vos interlocuteurs?

«Au début, il s'agissait de faire connaître le Luxembourg et ses atouts. Lorsqu'au début de la législature, je me suis rendu pour la première fois en Californie en tant que ministre des communications, de nombreuses entreprises n'avaient jamais entendu parler du Luxembourg comme centre d'affaires. Ceci a considérablement changé depuis que les Amazon, Skype, Vodafone et d'autres se sont établis au Luxembourg. Mon objectif principal reste celui de faire en sorte que

le Luxembourg soit considéré comme l'une des options incontournables pour les entreprises du secteur des communications qui visent

un développement paneuropéen. A ceci s'ajoute, depuis un certain temps, une mission plus nouvelle qui est celle d'être à l'écoute des desiderata et soucis des entreprises qui sont déjà établies au Luxembourg, ne serait-ce que pour tâter le pouls quant à leurs stratégies futures. Enfin, je suis convaincu qu'il nous faut aussi regarder vers l'Asie dans les années à venir...

LES ENTREPRISES RESSENTENT QUE LE GOUVERNEMENT S'ENGAGE FORTEMENT EN LEUR FAVEUR

Interview by Marc Glesener, journalist for *Luxembourger Wort*