

**RAPPORT
ANNUEL
2024**

ACL



RAPPORT ANNUEL 2024



Materials
Transport
Production



la CO₂e par
print product
723,33



Copyright ACL | Malgré les soins apportés à la réalisation de ce rapport d'activité, d'éventuelles erreurs ou omissions peuvent s'y être glissées et ne sauraient engager la responsabilité de l'Automobile Club du Luxembourg.



Mot du Président

Chers membres,

Le monde a changé en 2024 comme rarement il n'avait changé depuis la fin de la Deuxième Guerre Mondiale, notamment en ce qui concerne les enjeux géopolitiques, et plus précisément les tendances autocratiques et les priorités égocentriques de certains dirigeants. Ces attitudes bouleversent l'ordre mondial établi et les règles de droit qui avaient jusqu'à présent permis un développement économique et des progrès sociaux harmonieux dans nombre de régions dans le monde, et en particulier en Europe.

En même temps, les normes (nouvellement) créées dans le domaine de la gouvernance, de la durabilité, de la lutte contre le réchauffement climatique, de la protection des données, de l'utilisation de l'intelligence artificielle, mais aussi dans le domaine de la diversité et de l'inclusion sont rejetées par de grands pays dans un désir de s'affranchir égoïstement de toute réglementation.

Conscient que l'Automobile Club doit en permanence s'adapter à des environnements changeants, je tiens ici néanmoins à souligner que l'ACL poursuivra sa politique d'assistance sans réserve à tous ses membres partout dans le monde, sa politique de gouvernance, de diversité et d'inclusion ainsi que sa politique de protection de l'environnement chaque fois qu'il en a l'occasion.

L'ACL est prêt à relever tous les défis de ce monde qui change. A cet endroit du rapport annuel, je remercie tous mes collègues du Conseil d'Administration pour leur travail tout au long de l'année. Leurs participations aux réunions du Conseil, à celles des Comités Spécialisés, leurs contributions aux développements stratégiques, aux contrôles et audit, ou encore aux développements des ressources humaines ont été exemplaires. Je remercie toute la Direction pour la qualité de leur travail et pour l'échange toujours efficace avec le Conseil d'Administration. Mais avant tout, mes remerciements vont aux nombreux employés sans qui le succès de l'ACL serait impossible. Leur dévouement, leur disponibilité, leur efficacité font de l'ACL une entreprise unique.

Dr Yves Wagner

Président de l'Automobile
Club du Luxembourg

Mot de la CEO

Chers membres,

L'année 2024 a marqué un tournant décisif pour notre club. Sous l'impulsion d'une nouvelle direction, nous avons développé une vision et une stratégie ambitieuses, axées sur cinq piliers fondamentaux : la digitalisation, la performance, l'organisation et l'équipe, la satisfaction interne et externe, ainsi que l'image de marque.

La mobilité change, nous avec elle ! Le changement est synonyme de progrès, et l'ACL a profité de l'année écoulée pour se développer et se préparer à l'avenir. Ce processus de transformation requiert une gestion efficace qui pose les jalons d'une organisation prête pour l'avenir. De nouvelles structures, une focalisation accrue sur la communication, tant interne qu'externe, et une mise en réseau renforcée avec les acteurs, les prestataires de services et les partenaires de l'ACL.

L'intégration de nouvelles technologies a aussi été au centre de notre stratégie. Nous créons ainsi une base encore plus solide pour nos membres, car notre objectif est clair : offrir plus de services, une meilleure communication et une organisation moderne et dynamique qui répond aux besoins de nos membres.

Nous avons commencé à mettre en place des mesures pour améliorer continuellement notre efficacité et notre qualité de service. Chaque action est pensée pour maximiser la satisfaction de nos membres. L'esprit du Club est incarné par chacun de nos 210 collaborateurs, dont l'engagement et la passion sont les moteurs de notre succès. Aider est notre ADN, qu'il s'agisse d'une situation d'urgence aiguë ou d'un quotidien mobile. C'est pour cela que nous restons à l'écoute de nos membres et attentifs à leurs avis et leurs opinions.

Avec ce rapport annuel, nous souhaitons vous donner un aperçu du travail au sein de ce club qui s'engage chaque jour avec beaucoup de passion pour ses membres. Accompagnez nos équipes au centre d'appel, au service informatique, au guichet, au centre de diagnostic et faites un tour dans le véhicule de dépannage avant de vous plonger dans les chiffres et les faits qui vous donneront un bon aperçu de l'éventail des prestations du club.

Merci à vous, au nom de toute l'équipe, pour votre fidélité et votre confiance envers le club !

Miriam Eisenmenger

CEO de l'Automobile
Club du Luxembourg



Nos Valeurs



L'ENGAGEMENT

Nous nous engageons avec passion et dévouement pour la mobilité de nos membres et clients.



L'ENTRAIDE

Nous travaillons en équipe pour aider et conseiller nos membres avec bienveillance.



LE RESPECT

Nous nous engageons pour une mobilité qui respecte l'ensemble des usagers de la route et notre environnement.



L'IMPARTIALITÉ

Nous sommes une référence neutre et intègre vers qui l'on peut se tourner avec confiance pour faire des choix informés.



Sommaire

Notre organisation	9-11
Retour sur 2024	12-13
La mobilité	14-15
L'assistance	16-23
Conseils - Mobilité - Voyages	24-29
Sport automobile	30-35
Loisirs et passions	36-43
Nos talents	44-45
Nos engagements sociétaux et environnementaux	46-47
Notre visibilité	48-49
Faits marquants & chiffres clés	50-53

Notre organisation

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Yves WAGNER
Président



Romain GANTREL
Vice-Président



Ed GOEDERT
Vice-Président



David ARENDT



Robert BENOY



Goy FELTES



Lucien FRANCK



Jacques JOSEPH



Marc JOSEPH



Claude KONRATH



Isabelle MEDINGER



Marc PANNACCI



Jean-Claude SÜNNEN

MANAGEMENT TEAM



Miriam EISENMENGER
CEO



Marc BARNICH
Responsable Conseils,
Mobilité et Voyages



Louis-Nicolas BIER
Directeur des Opérations
et Responsable Qualité



Thomas FONTANA
Directeur Ressources
humaines



Patrick HAMES
Directeur ICT



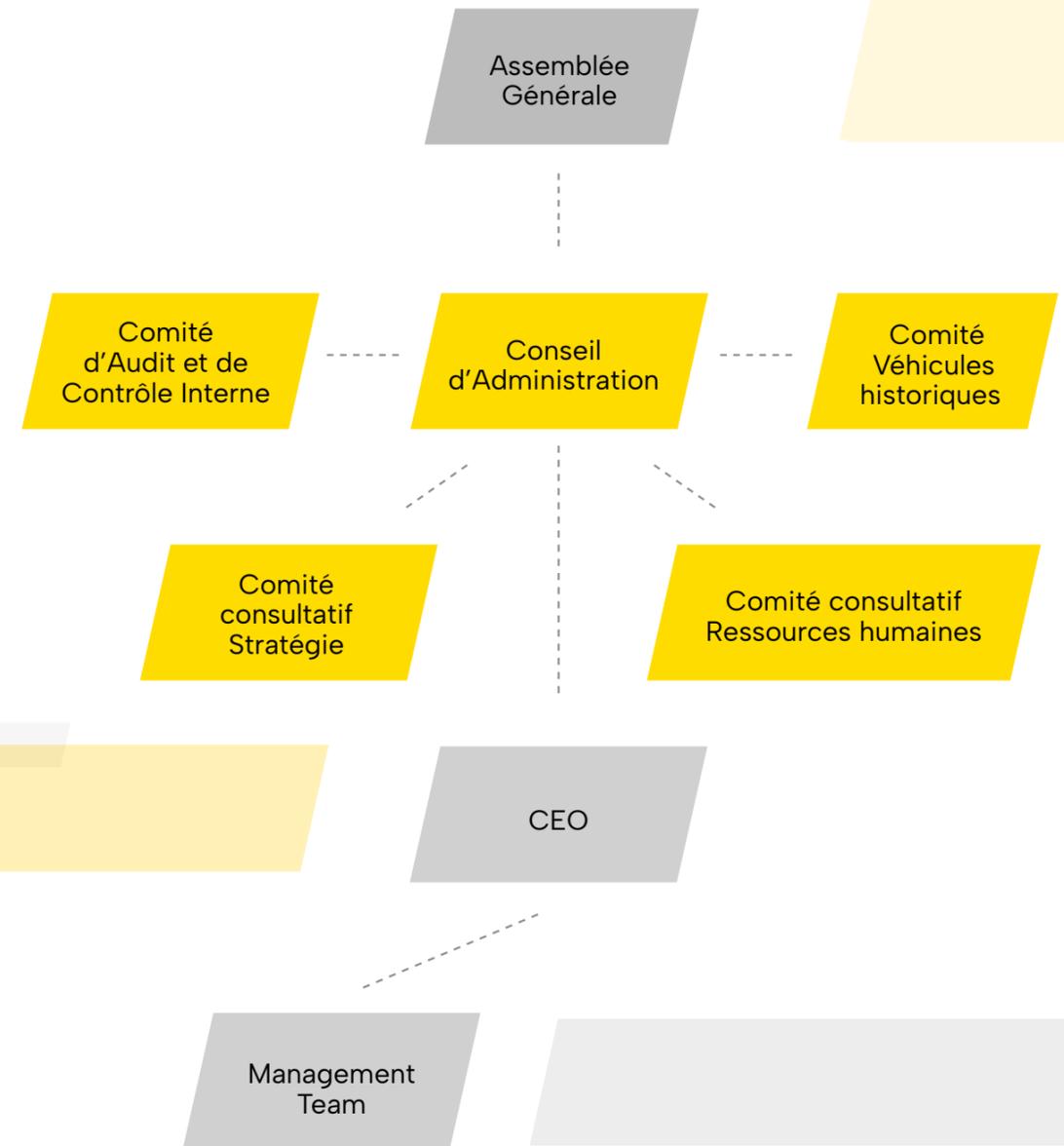
Christiaan HOEFHAMER
Directeur financier



Vincent HUWER
Directeur
Communication



Fabien RECHT
Directeur Facility
Management et
Sport-Loisirs



Retour sur 2024

Janvier

19.01
Formation Eco-conduite
Post Group

Février

22.02
Visite ambassadeur de Chine



26.02
Soirée du sport automobile



Mars

16/17.03
Autojumble

19.02
Conférence
électromobilité à Wiltz



Mai

4.05
Kannersetzbaazar

14.05
Visite de Mme la Ministre
Yuriko Backes

29.05
ACL Classic Tour



Avril

1.04
Arrivée de notre CEO
Miriam Eisenmenger

1.04
Vélo école pour tous

1.04
Exposition de voitures
à Lorentzweiler

18.04
Formation Carburateur moto



20.04
F1 in Schools

21.04
ACL Mototour

26.04
Formation vélos et e-bikes

28.04
Campingsmaart

Formations Maison
du motard de juin à
septembre

Juin

6.06
Swio Days



Juillet

13.07
Rallye Letzebuerg



18.07
Formation vélo pour
la Croix-Rouge

27.06
Visite de Mme la Ministre
Martine Hansen



Octobre

Campagne de prévention
pneus et éclairage

Road Patrol Training for Excellence
ACL en 7e position de la compétition

Premier workshop intergénérationnel
pour les membres

19.10
Kannersetzbaazar

23-27.10
FIA Motorsport Games Valencia



Septembre

13/14.09
Luxembourg
Classic Tour

Semaine de la mobilité
Cloche d'or

29.09
Oldtimermaart



Août

13.08
Visite Fédération du
Sport Cycliste
Luxembourgeois



INTERVENTIONS DE NOS EXPERTS

13

FORMATIONS

10

CONFÉRENCES

22

ARTICLES
DE PRESSE

6

PASSAGES
TÉLÉVISÉS

8

INTERVIEWS
RADIO

Construire ensemble la mobilité de demain

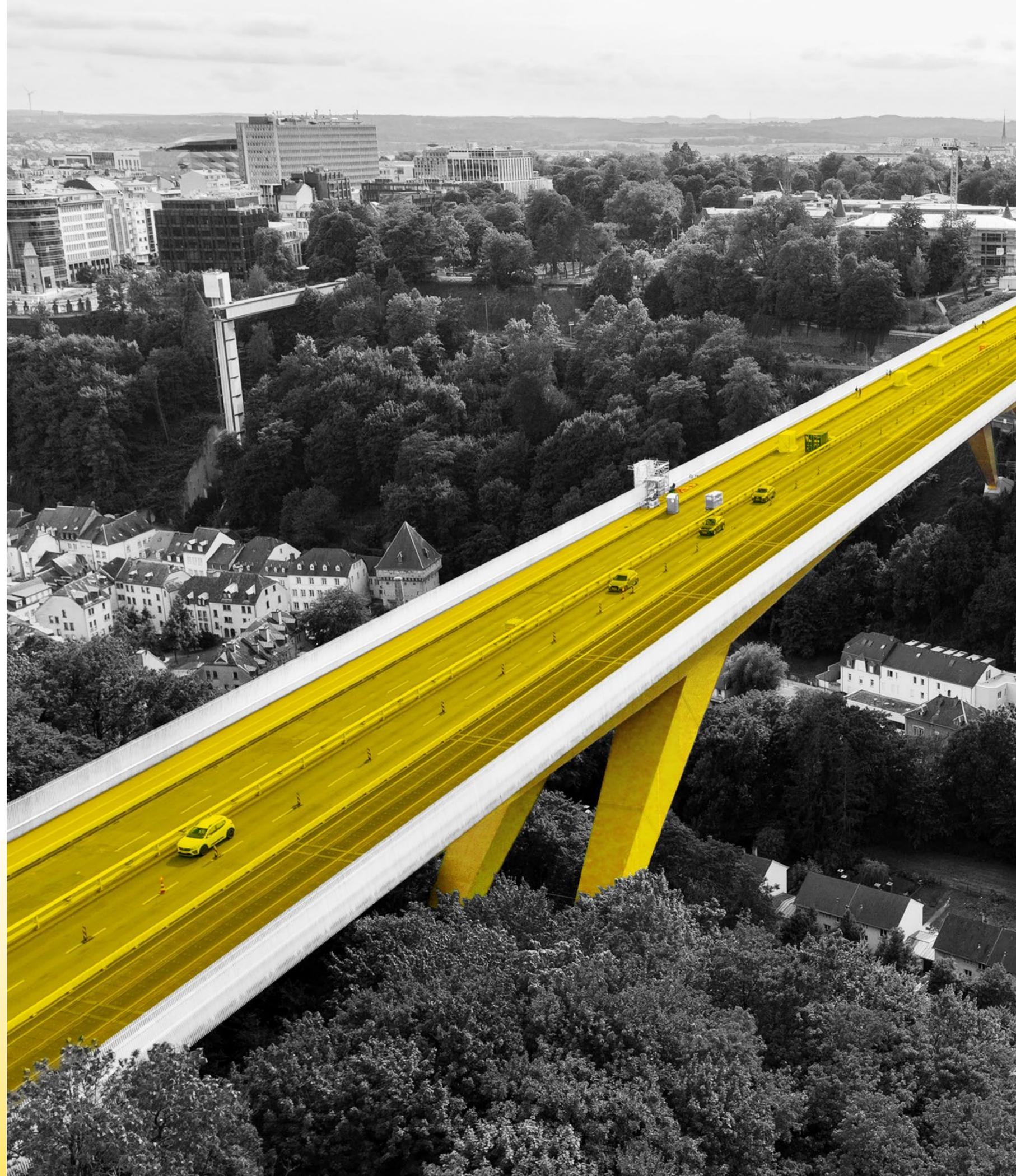
La mobilité représente un pilier fondamental de la transition énergétique. L'automobile connaît une évolution rapide avec l'essor de nouvelles technologies, notamment les véhicules électriques et hybrides, qui participent activement à la réduction des émissions de CO2 et à la préservation de l'environnement.

L'ACL accompagne les usagers de la route dans leur mobilité du quotidien avec impartialité et indépendance. Nous mettons un point d'honneur à offrir des conseils objectifs et neutres ; que ce soit pour l'achat d'un véhicule, l'adoption de solutions de mobilité durable ou encore sur les évolutions législatives liées à la mobilité.

En 2024, notre pôle mobilité a réalisé 23 formations et conférences sur différents sujets tels que l'électromobilité notamment lors des SWIO Days ou des E-Driving Days, l'éco-conduite et la sécurité routière. Ces interventions interactives nous permettent de comprendre les besoins et les craintes de nos membres et de répondre à leurs questions.

En parallèle nous prodiguons des conseils personnalisés sur différents sujets comme le prix de l'énergie, le choix des motorisations, les infrastructures de recharges électriques, les primes étatiques et l'autonomie des voitures électrifiées.

L'année a été riche avec pas moins de 36 interventions dans les principaux médias luxembourgeois pour partager notre expertise sur des sujets aussi différents que l'électromobilité, la décarbonisation, les voitures d'occasion, la préparation pour les départs en vacances, les questions sur les pneus, ou encore le stress lié aux embouteillages.





L'assistance

INNOVER POUR TOUJOURS MIEUX SERVIR NOS MEMBRES

L'année 2024 a été marquée par plusieurs actions significatives qui reflètent notre volonté d'offrir des services toujours plus performants à nos membres et clients. Nous avons réduit considérablement le temps d'attente des interventions routières grâce à l'optimisation de nos processus internes. Nous avons également renforcé nos équipes afin de garantir une réactivité et une efficacité optimale. En parallèle, notre Diagnostic Center et notre Contact Center ont été rénovés, permettant ainsi de travailler avec les dernières technologies. Ces initiatives témoignent de notre engagement continu à innover et à satisfaire les attentes de nos membres.

CHAQUE APPEL EST UNIQUE

Que ce soit pour une urgence, une panne, des conseils ou de la Home Assistance, notre Contact Center est là pour accompagner nos membres avec professionnalisme et efficacité 24/7. Nos 46 agents en charge de la réception des appels sont souvent le premier contact avec nos membres. Avec en moyenne 550 appels par jour, ils garantissent une prise en charge optimale des demandes. C'est un atout majeur pour notre Club qui permet de faire face à tous les imprévus de manière sereine et de renforcer la confiance et la satisfaction de nos membres.

Véritable pilier dans l'engagement de l'ACL, le Contact Center participe activement à la qualité de l'expérience client.



200 806 APPELS REÇUS

AIDER C'EST NOTRE MÉTIER

Sara, Mathias et leurs 58 autres collègues assurent une assistance 24/7 au Luxembourg et dans la Grande Région à travers nos partenaires, avec pour objectif de rétablir la mobilité des membres dans les délais les plus courts. Grâce à l'optimisation de la gestion des pannes et de notre présence sur l'ensemble du territoire, nous sommes capables d'intervenir en moins de 60 minutes. Aussi, la fonction géolocalisation de notre application mobile permet d'identifier précisément la position du conducteur en détresse, réduisant de manière significative son temps d'attente et cela dans toute l'Europe.

Avec une flotte de 35 véhicules de dépannage dernière génération, nous avons effectué en 2024, un total de 50 114 interventions (partenaires inclus) avec une résolution du problème sur place dans 84% des cas. Pour cela, nos véhicules sont équipés d'une gamme complète de matériel, comprenant notamment des roues de secours universelles et une variété de batteries de remplacement. Nous disposons également de véhicules équipés de bornes de recharge afin de venir en aide aux voitures électriques.

15

UN MEMBRE AIDÉ SUR LA ROUTE TOUTES LES 15MN



Découvrez le service routier en vidéo





SE DÉPLACER EN TOUTE LIBERTÉ

Luana, 24 ans est étudiante à l'université. Outre sa passion pour la pâtisserie, elle s'est plongée depuis quelques mois dans la création de bougies. C'est une aventure qui lui permet de s'évader...

Dans son quotidien, si elle utilise les transports en commun, la voiture reste son moyen de déplacement privilégié.

Avoir son permis de conduire est un objectif qu'elle s'était fixé pour des raisons de commodité, mais aussi pour gagner en indépendance. Conduire lui permet de s'affranchir des contraintes quotidiennes, de rejoindre les endroits qui l'intéressent. « Pouvoir partir où je veux, quand je veux, me procure une sensation de confort mental inégalée. »

Et bien sûr, il y a la sérénité. Membre depuis ses 19 ans, Luana sait que l'assistance ACL est fiable, rapide et présente à tout moment. Un matin, elle ne pouvait plus démarrer sa voiture car des intrus avaient rongé des câbles. L'ACL a assuré dans l'heure qui suit, un dépannage rapide de son véhicule jusqu'au garage et lui a fourni un véhicule de remplacement lui permettant de continuer ses activités sans perdre de temps. « Dans un monde où chaque imprévu peut devenir un casse-tête, avoir une telle couverture offre une grande tranquillité. »

Entre ses études, ses passions et sa mobilité, sa vie est un enchaînement d'expériences enrichissantes. Et une chose est certaine : « l'indépendance, la passion et la sérénité sont des valeurs qui guideront toujours mes choix. Avec son soutien constant, l'ACL en fait pleinement partie. »

UNE MOBILITÉ ACCESSIBLE ET SUR-MESURE

Nous nous engageons à offrir des solutions de mobilité complètes et de qualité, contribuant ainsi à la satisfaction et à la fidélité des membres. Afin de répondre à leurs besoins, notre service ACL locations dispose d'un parc automobile avec plus de 240 véhicules récents, équipés majoritairement de boîtes automatiques. Que ce soit pour un essai, un remplacement ou une location de courte ou longue durée, nous proposons une large gamme de véhicules, allant de la citadine à l'utilitaire, y compris des modèles pour les personnes à mobilité réduite.

Grâce à des conditions de location avantageuses et d'un partenariat avec un loueur, l'ACL répond aux exigences de mobilité au Luxembourg et à l'international.

Conscients de l'importance croissante de la durabilité, nous mettons à la location des modèles électriques et hybrides avec la possibilité de les recharger sans frais supplémentaires sur l'une de nos six bornes déployées sur notre site à Bertrange.

97% DE SATISFACTION

*étude réalisée sur 2072 interventions au Luxembourg entre le 19/09/2024 et le 19/12/2024.



ROULER EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Mario est adhérent de l'ACL depuis de nombreuses années. La voiture a toujours été un compagnon fidèle dans son quotidien. Autrefois, les transports en commun existaient, certes, mais ils n'étaient pas aussi développés qu'aujourd'hui. La voiture est pour lui son moyen de transport principal qui est pratique, confortable, et surtout, adapté à son rythme de vie.

« Aujourd'hui, le développement des transports publics est impressionnant. Malgré ces progrès, la voiture reste, pour moi, le choix naturel lorsque je veux me rendre quelque part, en particulier quand il s'agit de déplacements rapides et directs. Je pense que beaucoup de personnes de ma génération partagent cet avis »

Adhérer au club a été motivé par un besoin de tranquillité d'esprit pour Mario.

« L'ACL représente pour moi bien plus qu'un simple service d'assistance. C'est un véritable allié qui me facilite la vie, me protège et m'épargne des préoccupations supplémentaires.

Savoir qu'il existe un organisme de confiance, qui veille à notre sécurité et nous soutient dans les moments difficiles, est précieux. »

Mario a plusieurs fois sollicité l'aide de l'ACL. Lors d'un 1er mai, en voyage en Italie, sa voiture est tombée en panne. Le Contact Center, en relation avec le réseau des clubs automobiles en Europe, a envoyé une dépanneuse sur place et un professionnel a su gérer la situation rapidement. Une autre fois, toujours à l'étranger, Mario est tombé en panne en pleine campagne. « L'ACL m'a sauvé avec la prise en charge du billet d'avion pour mon rapatriement ainsi que le remorquage de mon véhicule.

Quand on se retrouve dans ce genre de situation, la première pensée qui traverse l'esprit est toujours la même :

« Heureusement que j'ai l'ACL ! Leur réactivité, leur capacité à gérer des situations complexes et à intervenir rapidement, peu importe le lieu, est un véritable gage de sérénité. L'ACL est le coup de pouce qui transforme une journée catastrophique en une expérience gérable, voire agréable. »

UNE ÉQUIPE D'EXPERTS

Au travers de notre service Diagnostic Center, nous assurons des contrôles sécurité des véhicules. Forts de notre expertise et de nos équipements à la pointe, nos techniciens garantissent des inspections rigoureuses et complètes en toute impartialité. Cette particularité rend notre offre unique au Luxembourg. Parmi nos 14 tests proposés tels que le test vacances et le test pré-contrôle technique, nous mettons un point d'honneur à accompagner le conducteur dans sa démarche et à lui fournir des explications précises sur les vérifications effectuées.

NOTRE ADN : LA SÉCURITÉ

En partenariat avec la Sécurité Routière, nous organisons également pas moins de 20 campagnes de prévention à l'automne dans tout le pays pour contrôler les pneus et l'éclairage des véhicules. En 2024, plus de 5 300 voitures ont été contrôlées.

Nous avons également effectué 296 contrôles motos et dispensé des formations telles que « Fit for your Bike » visant à sensibiliser les motocyclistes aux bonnes pratiques.



8 376 TESTS RÉALISÉS



PRÉSERVER LES TRÉSORS AUTOMOBILES

Nous perpétons notre engagement envers les passionnés de véhicules historiques avec la réalisation de contrôles techniques pour les oldtimers.

En collaboration avec la SNCT, notre Diagnostic Center s'impose comme une référence en matière de préservation des véhicules historiques. Pensé pour répondre aux attentes des passionnés d'automobiles anciennes, il propose des services techniques de haut niveau, combinant savoir-faire traditionnel et technologies de pointe.

Nos techniciens qualifiés réalisent des contrôles rigoureux, assurant la sécurité et le bon état de fonctionnement de ces véhicules d'exception.

En 2024, plus de 1 200 contrôles techniques ont été effectués, auxquels s'ajoutent 259 statuts de véhicules historiques délivrés.



Conseils
Mobilité
Voyages

NOTRE MISSION : ÊTRE À VOS CÔTÉS POUR CHAQUE DÉPART

Notre équipe Conseils, Mobilité et Voyages propose une gamme complète de services, conçue pour simplifier et enrichir les expériences de voyage et de mobilité de nos membres.

Nous mettons un point d'honneur à offrir un service sur-mesure à chacun de nos visiteurs. Chaque personne est accueillie avec une attention particulière et les solutions proposées sont toujours adaptées aux besoins spécifiques de chacun. Cet engagement envers ce service personnalisé est un des piliers de la satisfaction de nos membres. Durant l'année 2024, nous avons répondu à plus de 63 000 sollicitations par téléphone.

Nous offrons à nos membres des conseils pratiques sur les destinations, les informons sur les formalités administratives et les précautions sanitaires, garantissant ainsi un voyage sans souci. Nous proposons également différents services tels que les itinéraires, les vignettes, les abonnements de télépéages, les permis internationaux ou encore l'installation de bornes électriques. Aussi notre Shop offre une large gamme de produits en lien avec l'automobile, la sécurité routière, le confort au volant ainsi qu'un vaste choix de guides de voyages et de cartes routières.



Laura, 44 ans est fidèle à notre Club depuis plus de 15 ans. Son quotidien est loin d'être une routine car elle fait de sa passion un métier. Ce qui la motive chaque jour, ce n'est pas seulement d'aider, mais de créer des expériences mémorables pour tous ceux qu'elle accompagne. « Ce qui m'a toujours passionnée, c'est d'être en mesure d'écouter les besoins des membres, de comprendre leurs attentes, et de leur apporter des solutions qui répondent à leurs demandes », dit-elle avec le sourire. Laura sait qu'au-delà des simples demandes, ce qui fait toute la différence, c'est la manière de répondre : un geste, une attention, une écoute active qui montrent que chaque personne est unique. « J'ai toujours cherché à rendre l'expérience encore plus agréable en apportant une touche d'humour »

Lorsque ses membres préparent un voyage, Laura est là, prête à les conseiller sur tous les aspects de leur périple : vignettes, télépéages, guides de voyage, étapes à ne pas manquer, prix de l'essence, ou encore des alternatives de routes à prendre pour éviter les embouteillages... Chaque détail compte pour elle. « Je veux que leur voyage se passe bien, qu'ils se sentent sereins tout au long du trajet », explique-t-elle.

Et lorsque les membres la contactent pour lui témoigner leur entière satisfaction quant au déroulement de leur voyage, c'est la consécration ! Pour elle, rien n'est plus précieux que de savoir que ses clients sont pleinement satisfaits.

 **43 300**
TRANSACTIONS RÉALISÉES



 **18**
INTERVENTIONS
RADIO / JOUR



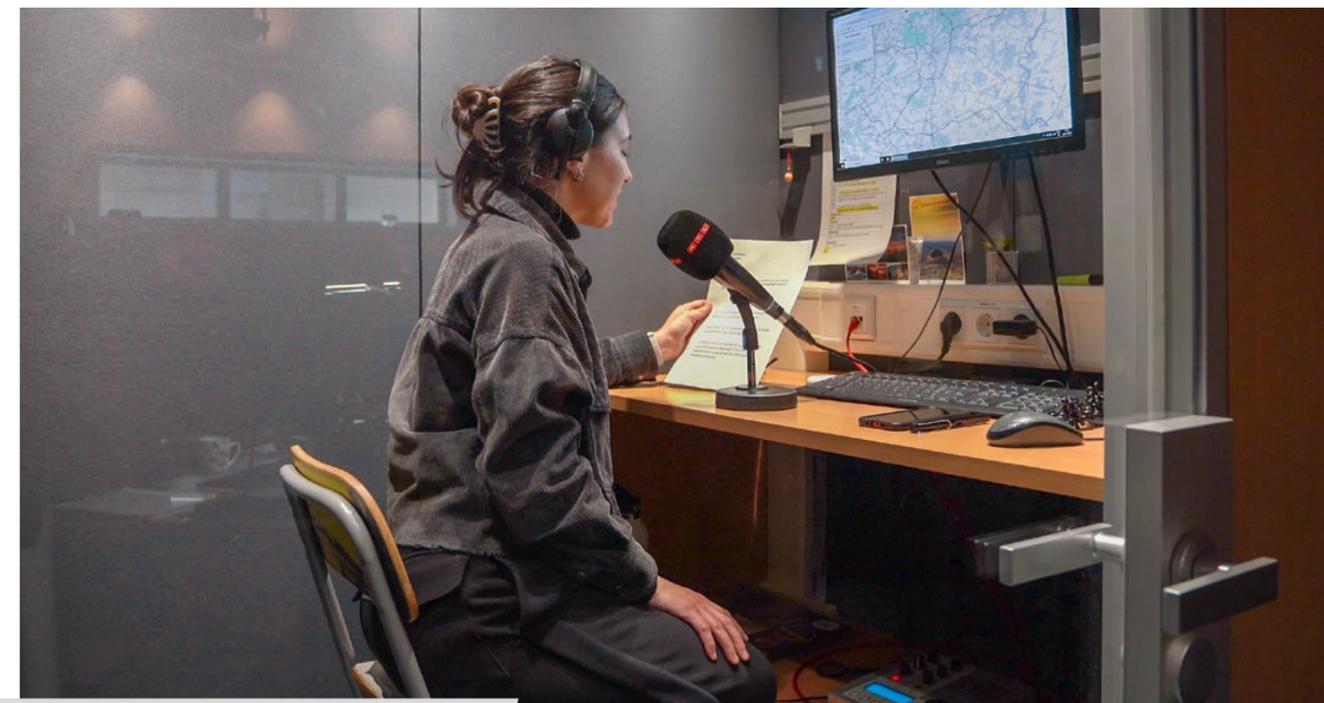
Découvrez l'info trafic en vidéo

A VOS CÔTÉS SUR LA ROUTE

Cela fait plus de 50 ans que nous accompagnons les automobilistes sur la route au quotidien. De 5h30 à 19h30, nos collègues de l'Info Trafic interviennent 18 fois par jour sur RTL et radio 100.7 pour informer les automobilistes de la situation du trafic. En collaboration avec les Ponts & Chaussées, nous opérons depuis le centre CITA où nous pouvons visualiser en temps réel le réseau autoroutier sur plus de 1 200 caméras.

En plus de la radio, nous informons les principaux médias luxembourgeois sur l'évolution de l'état de la circulation, les chantiers, les routes barrées ou autres problèmes qui sont diffusés sur différents sites et applications dont notre site internet et notre application ACL App. Nous alimentons également les systèmes de navigation et diffusons sur les réseaux sociaux.

Nous sommes au plus proche des usagers de la route puisque nous recueillons aussi leurs doléances que nous transmettons aux autorités compétentes afin de trouver des solutions.



DES AVENTURES MÉMORABLES À TRAVERS LE MONDE

Il y a des voyages qui restent gravés à jamais... C'est ce que nous nous efforçons de faire en proposant des expériences uniques avec nos partenaires de longue date. En 2024, plus de 1 500 personnes nous ont fait confiance et sont parties à la découverte du monde. Qu'il s'agisse de voyages lointains, d'excursions, de croisières, de séjours en Europe, de voyages individuels ou d'aventures en voiture, à vélo ou à moto, les programmes de l'ACL voyages sont vastes et regorgent de destinations passionnantes.

Pascale, 60 ans, est pleine d'énergie et aime la nature et voyager avec des personnes qui partagent ses idées. Très aventurière, elle est toujours en déplacement et profite pleinement de la vie. Membre de l'ACL depuis 1989, elle apprécie particulièrement la grande qualité de nos voyages ainsi que le bon rapport qualité-prix. « Je peux voyager en toute tranquillité. Tout est parfaitement organisé ».

Avec nous, elle a déjà parcouru une grande partie du globe et découvert des destinations fascinantes telles que Hong Kong, l'Argentine, la Patagonie, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Japon et le Sénégal. Chaque voyage est inoubliable. En Australie : « Tout était remarquablement bien organisé, le guide n'a cessé de m'étonner par ses connaissances, les hôtels étaient très bien et l'accompagnateur de voyage de l'ACL était à tout moment disponible ». Le groupe était petit et familial ; ce que j'ai particulièrement apprécié. Je garde un merveilleux souvenir de cette aventure. »

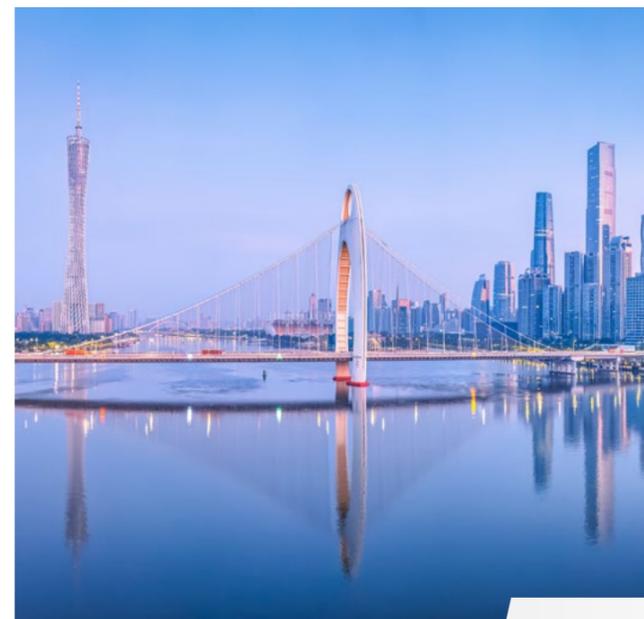
Pascale se souvient également de ses rencontres avec des animaux en liberté. Sur l'île Fraser, elle s'est retrouvée face à un dingo – des moments qu'elle a immortalisés avec son appareil photo.

Son prochain voyage est déjà planifié. L'ACL l'emmènera dans le sud de la Chine. « J'ai particulièrement hâte de voir les adorables pandas de Chengdu et les spectaculaires paysages 'Avatar' de Zhangjiajie ».



En 2024 nos membres ont montré une nette préférence pour la Chine. A cette occasion, L'ACL a eu l'honneur d'organiser, en collaboration avec l'un de nos partenaires et le Centre culturel chinois au Luxembourg, un concours photos exceptionnel qui a captivé l'attention des participants. Près de 200 photos prises par nos voyageurs en Chine ont été soumises à un jury.

Chacune raconte une histoire unique et met en valeur la beauté et la richesse culturelle de ce fascinant pays. Le concours a rencontré un immense succès.





**Sport
automobile**



LA PASSION DU SPORT AUTOMOBILE

La saison sportive 2024 a été marquée par de nombreuses compétitions et des moments forts pour le sport automobile luxembourgeois. Rallyes, courses sur circuit, épreuves de régularité... l'ACL Sport a organisé et pris part à une grande diversité d'événements.

Parmi les temps forts, la renaissance de la Course de Côte d'Eschdorf a rencontré un véritable succès populaire. Après plusieurs années d'absence, l'Union des Pilotes a redonné ses lettres de noblesse à cette épreuve emblématique. Pas moins de 150 pilotes étaient au départ, dont 22 Luxembourgeois.

Le Luxembourg s'est également illustré à l'international, avec 11 pilotes représentant fièrement le pays lors des FIA Motorsport Games à Valence, chacun dans leur discipline respective.



Ces événements ont permis à nos membres de démontrer leurs talents, de se mesurer aux meilleurs et de vivre des expériences uniques.

Deux pilotes ACL Sport, Grégoire et Charles Munster, ont été intégrés dans le cadre Elite et Promotion du Comité Olympique et Sportif Luxembourgeois (COSL). Grégoire a été maintenu dans le cadre Elite, tandis que Charles a fait son entrée dans le cadre Promotion.



Grégoire Munster, pilote officiel M-Sport en WRC, remporte pour la deuxième année consécutive la plus haute distinction de l'ACL Sport en tant que « Autosportler vum Joer 2024 » (Sportif automobile de l'année 2024), après une saison riche en WRC.



Retour sur la soirée en vidéo



UNE AMBITION DEVENUE RÉALITÉ

L'année 2024 a été un rêve éveillé pour Grégoire Munster, pilote de rallye. Tant d'années de travail et de sacrifices pour atteindre l'objectif ultime : rouler en WRC, le championnat du monde des rallyes ! L'équipe britannique M-Sport a vu le potentiel de ce pilote luxembourgeois et l'a pris sous son aile.

« Je roulais sous les couleurs Ford l'an passé déjà en WRC2. Ça m'a permis d'être bien encadré très tôt, et d'avoir une transition plus fluide vers la catégorie reine. Avant chaque épreuve, mon coéquipier Louis Louka et moi visionnons les étapes des années précédentes afin de nous familiariser avec le terrain. Les plus grosses différences avec les catégories inférieures sont le système hybride et l'aérodynamique de la voiture. Pour extraire le maximum du soutien aéro, il faut être en pleine confiance. Un moment d'hésitation suffit à perdre le contrôle de la voiture. À la vitesse à laquelle nous passons, nous devons avoir les yeux rivés loin devant, être à l'écoute parfaite des notes annoncées par le copilote. Pouvoir se comparer aux champions du monde, c'est très bénéfique. Ça nous permet de savoir où nous nous situons, quels points sont à améliorer et comment nous pouvons aller nous mesurer à eux aux avant-postes. »

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES COURSES DE CÔTE



La course en vidéo

Marqué par le retour de la course de côte d'Eschdorf, le championnat national se disputait sur 8 épreuves. Pas moins de 150 voitures ont pris le départ, offrant un spectacle mémorable aux spectateurs. Au terme de la saison, le pilote slovène Patrik Zajslnik s'impose en catégorie « Compétition », devant les luxembourgeois Canio Marchione et Frank Maas. En catégorie « Production », Charles Valentiny monte sur la plus haute marche du podium devant Michel Fernandes et Laurent Rausch.

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES COURSES DE CÔTE COMPÉTITION TROPHÉE HONORÉ WAGNER

- 1 ZAJELSLNIK PATRIK
- 2 MARCHIONE CANIO
- 3 MAAS FRANK

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES COURSES DE CÔTE PRODUCTION TROPHÉE HONORÉ WAGNER

- 1 VALENTINY CHARLES
- 2 FERNANDES MICHEL
- 3 RAUSCH LAURENT



Revivre le rallye
en vidéo

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES RALLYES

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES RALLYES PILOTES TROPHÉE NICOLAS KOOB

- 1 SCHMITT BENJAMIN
- 2 KOENIG CHRIS
- 3 WATERSCHOOT PHILIP

En rallye, 5 courses figuraient au championnat, dont le rallye Lëtzebuerg. Alors que le rideau sur la saison 2024 s'est clôturé, Benjamin Schmitt a été sacré champion Pilotes, tandis qu'Annick Folschette décroche le titre des copilotes. Chris Koenig et Philip Waterschoot montent également sur le podium pilote, tandis que Nora Michels termine deuxième au classement copilote.

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES RALLYES COPILOTES TROPHÉE NICOLAS KOOB

- 1 FOLSCHETTE ANNICK
- 2 MICHELS NORA

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES DAMES

Sandra Donkels-Becker, par ses participations en courses de côte et rallye décroche le titre devant ses adversaires féminines Annick Folschette et Nora Michels.

- 1 DONKELS-BECKER SANDRA
- 2 FOLSCHETTE ANNICK
- 3 MICHELS NORA

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES DÉBUTANTS

Yannick Flammang, qui pouvait pour la dernière fois prétendre au titre décerné aux jeunes pilotes.

CHAMPIONNAT DU LUXEMBOURG DES DÉBUTANTS TROPHÉE PIERRE-PAUL SCHLEIMER

- 1 FLAMMANG YANNICK

ACL F4 ESPORTS CUP LUXEMBOURG BY ALPINE

Pour la première fois de son histoire, un championnat Esport reconnu par l'ACL Sport a vu le jour, en partenariat avec Alpine Luxembourg. Soixante-trois pilotes se sont affrontés sur un total de 7 manches, aux termes desquelles Thibaud Prevot a décroché l'or. Luca Becker et Alexandre Nicolas complètent le top 3.

- 1 PREVOT THIBAUD
- 2 BECKER LUCA
- 3 NICOLAS ALEXANDRE

SPORTIFS QUI FONT PARTIE EN 2024 D'UN CADRE DU COMITÉ OLYMPIQUE ET SPORTIF LUXEMBOURGEOIS (COSL)

MUNSTER Grégoire (Rallye)	Cadre Elite
MUNSTER Charles (Rallye)	Cadre Promotion

 **323**

LICENCIÉS EN 2024
DONT 23 FEMMES

LES COMITÉS

LES MEMBRES DU COMITÉ DIRECTEUR ACL SPORT

BROCHADO André	Commissaire Technique
BROUIR Florian	Directeur sportif ACL Sport
EISENMENGER Miriam	CEO ACL
GANTREL Romain	Président ACL Sport
GREGORIUS Dean	Membre
KNEPPER Guy	Commissaire Technique
RECHT Fabien	Gérant piste de karting à Mondercange
SCHWIRTZ Henri	Membre

LES MEMBRES DU CONSEIL D'EXPERTS

	Membre titulaire	Membre suppléant
EL	BENOY Robert	KAUFFMAN Charles
ERL	FOXIUS André	STIJNEN Jean
KCL	SCHMITZ Max	LEYTEM Mike
LMDH	FERRON Daniel	
LMWA	SCHEFFEN Romain	BRÜCKER Andy
MRL	LUDWIG Marc	RALINGER Claude
RALO4	KRIER Paul	
UDP	RAUSCH Laurent	BLESER Mike
COMMISSION MÉDICALE	KONTOKOSTAS Paraskevas Dr.	
COMMISSION TECHNIQUE	BROCHADO André / KNEPPER Guy	



**Loisirs et
passions**

UNE ANNÉE D'ENGAGEMENT POUR LA MOBILITÉ DURABLE

En 2024, au travers de notre entité la Maison du Cycliste, nous avons consolidé notre engagement en faveur de la mobilité douce au Luxembourg. Conscients que l'apprentissage, la prévention et le respect entre usagers sont essentiels pour une cohabitation harmonieuse sur la route, nous avons multiplié les actions pour sensibiliser et accompagner cyclistes et usagers.

FORMER ET SENSIBILISER POUR UNE MOBILITÉ APAISÉE

Apprendre à rouler en toute confiance, c'est adopter une mobilité plus sûre et plus accessible. C'est pourquoi 2024 a été marquée par une intensification de nos actions de formation à destination des particuliers et des professionnels. Nous avons entre autres accompagné le personnel soignant du réseau des Aides et Soins Help de la Croix-Rouge dans l'usage du vélo pour leurs déplacements professionnels. Cette initiative a permis d'améliorer leur sécurité et leur efficacité, tout en favorisant une mobilité plus durable dans le cadre de leurs missions.

« L'utilisation d'un vélo comporte certains avantages, comme la réduction du temps de trajet, notamment en ville. A vélo, on se gare à proximité du domicile du patient. Le vélo est équipé d'un top case et le collaborateur est muni d'un sac à dos avec le nécessaire pour travailler. C'est donc un gain de temps et une réduction du stress. De plus, pédaler maintient en forme !

Notre métier, c'est de prodiguer des soins aux patients. Si on peut le faire de manière responsable, écologique, mobile et rapide, c'est encore mieux »

Dominique Janasiewicz, Coordinateur Projets, Croix-Rouge luxembourgeoise



Dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité, nous avons collaboré avec le Lycée Vauban à sa journée sans voiture et à la sensibilisation aux mobilités alternatives. À la Cloche d'Or, petits et grands ont participé à nos ateliers de prévention afin de d'adopter les bons comportements sur la voie publique.

BIKE ASSISTANCE : UNE TRANQUILLITÉ D'ESPRIT POUR LES CYCLISTES

Avec l'essor du vélo, assurer un accompagnement fiable est essentiel. Notre service de Bike Assistance assure une prise en charge 24/7 des cyclistes en cas de panne ou d'incident. Une aide précieuse pour pédaler en toute sérénité !



Le service Bike Assistance en vidéo

LA PASSION DE LA MOTO

Structure unique au Luxembourg et acteur incontournable de la mobilité sur deux roues, la Maison du Motard réunit depuis 4 ans les passionnés de moto et rassemble pas moins de 18 clubs de motocyclistes. Via cette entité, l'ACL cherche à promouvoir ses valeurs de respect, de responsabilité et de tolérance tout en véhiculant une image positive du motard auprès du grand public.

Nos 15 instructeurs, dont deux femmes, ont pour mission de permettre aux adeptes des deux roues, membres et non-membres de se perfectionner ou de prendre goût à la conduite de la moto. Pour cela, la Maison du Motard pro-

pose une série de formations diversifiées, sur route mais également sur notre piste de Karting à Mondcrange.

Nos formateurs améliorent sans cesse leur expertise et leurs compétences via des formations certifiantes continues. Nous renforçons également régulièrement notre équipe, afin de toujours s'adapter à l'engouement croissant de nos membres pour la moto. Avec de nombreux road trips au Luxembourg et dans la Grande Région, la Maison du Motard permet de se rassembler et de partager des moments agréables mais aussi d'échanger sur les expériences sur la route.



L'ADRÉNALINE DU KARTING

Notre site à Mondercange est bien plus qu'une simple piste de karting. C'est un lieu où l'excitation, la vitesse et la passion pour les sports mécaniques se rencontrent pour offrir une expérience inoubliable à tous les amateurs de karting. C'est également un lieu de convivialité pour l'organisation d'événements professionnels et privés.

La piste, longue de 867 mètres, est un véritable défi pour les pilotes, avec ses virages serrés, ses lignes droites rapides et ses chicanes techniques.

Nous mettons un point d'honneur à proposer des karts de dernière génération, bien entretenus et équipés des dernières technologies de sécurité. Ils sont accessibles à tous, avec des modèles spécialement conçus pour les enfants et les jeunes pilotes.

DU DÉBUTANT AU MAÎTRE : INITIATION ET PERFECTIONNEMENT

Nous proposons des stages pour apprendre à piloter en toute sécurité. Les jeunes pilotes peuvent s'inscrire à des formations pour apprendre les bases du pilotage. Les pilotes plus expérimentés bénéficient de conseils pour améliorer leur technique et leurs performances sur la piste.



16 562

PERSONNES ONT EFFECTUÉ
UNE SÉANCE DE KARTING

LES PILOTES LUXEMBOURGEOIS À L'HONNEUR

Au-delà de la piste, l'ACL sport organise également deux championnats nationaux dans lesquels les pilotes luxembourgeois ne manquent pas de se distinguer. Au cours du championnat « Groupe 1 », Max Engel remporte le titre en Mini. Pit Limpach et Raphaël Magnoni s'imposent également, respectivement en Nationale et en Gentlemen.

En ce qui concerne le « Groupe 2 », le titre des Mini Rookies est remporté par Philippe Massard. La compétition entre Matisse Mouche et Alexandre Point débouche sur une victoire de ce dernier en Mini. Chez les Junior, c'est Lukas Pelizzari qui monte sur la plus haute marche du podium, tandis que le trophée Maurice Benoy est décerné à Alexandre Point.

CHAMPIONNATS NATIONAUX KARTING 2024

MINI

1 ENGEL MAX

NATIONALE

1 LIMPACH PIT

MINI ROOKIE

1 MASSARD PHILIPPE

GENTLEMAN

1 MAGNONI RAPHAËL

MINI

1 POINT ALEXANDRE

2 MOUCHE MATISSE

JUNIOR

1 PELIZZARI LUKAS

TROPHÉE MAURICE BENOY

1 POINT ALEXANDRE



De plus en plus de personnes découvrent le plaisir de posséder, restaurer et chérir des voitures anciennes. Cette passion, soutenue par nos initiatives, transcende les générations et renforce le sentiment d'appartenance à une communauté partageant des valeurs communes d'excellence, de persévérance et de respect du patrimoine. Et cette communauté ne cesse de croître : le Luxembourg ne compte pas moins de 12 200 Oldtimers et 15 700 Youngtimers en 2024.

FAIRE VIVRE LA PASSION...

Pour sa 3e édition, l'ACL Oldtimermaart a confirmé en 2024 sa place de plateforme incontournable pour les collectionneurs et les acheteurs passionnés de voitures anciennes. Déterminés à faciliter l'accès de nos membres à leur passion, nous nous positionnons comme un intermédiaire, leur permettant de céder ou d'acheter des Oldtimers de vingt ans ou plus sans frais. Plus de 1 500 visiteurs ont pu se réunir à l'occasion de ce rendez-vous.



... OU LA TRANSMETTRE

Notre objectif est de permettre la transmission de l'intérêt porté aux voitures historiques. C'est dans cette optique que nous avons notamment organisé l'ACL Classic Car Expo, exposition rassemblant pas moins de 17 remarquables pièces d'ingénierie mécanique construites entre 1952 et 1985. Pour cette dernière édition, les modèles phares des constructeurs les plus prestigieux étaient présentés, passant en revue 7 décennies de prouesses techniques.



Découvrez les services ACL Classic



LE PLAISIR DE LA ROUTE

L'ACL Classic Tour, événement phare du club, a fêté son 22e anniversaire lors de son édition du 29 mai 2024. Fort de sa longévité et de son succès, il a rassemblé plus de 140 véhicules anciens. A travers un itinéraire conçu sur-mesure et révélé uniquement le matin du départ, le Classic Tour s'est élancé à travers bois et vallées des Ardennes luxembourgeoises et de la vallée de la Sûre pour une balade de 200km.

UNE HISTOIRE QUI SE PERPÉTUE

Dans cette volonté de rester proche des anciennes mécaniques, l'ACL dispose toujours de deux véhicules d'assistance d'époque et fonctionnels. Une Peugeot 504 datant des années 1980 et une Ford Transit 1977 qui participent régulièrement à des événements phares tout au long de l'année.

L'ART DE LA MÉCANIQUE

L'ambition, de promouvoir à la fois la passion et la mobilité, a amené l'ACL Classic à proposer des formations techniques orientées anciennes mécaniques. En coopération avec des spécialistes de la motorisation, des formations ont été dispensées en 2024, comprenant de multiples aspects comme les motos historiques, le carburateur ou l'allumage.

COMITÉ VÉHICULES HISTORIQUES

Lucien Franck (Président)
Miriam Eisenmenger
Goy Feltes
Ed Goedert
Claude Konrath
Frank Maas
Philippe Streff

M. Franck Lucien représente L'ACL Classic au sein de la Commission Historique Internationale (CHI) de la FIA

Nos talents

LES TALENTS DE DEMAIN

Dans un environnement en constante évolution, il est devenu crucial d'attirer, intégrer et fidéliser les talents. Avec une vision tournée vers l'avenir, notre stratégie de recrutement s'est concentrée sur l'identification de talents alignés avec nos valeurs et nos ambitions. Nous avons intégré des outils innovants, misé sur des campagnes ciblées et renforcé notre présence sur les réseaux sociaux pour capter les meilleurs profils. Résultat : 52 candidatures qualifiées recrutées en 2024 et un processus optimisé pour répondre aux besoins de nos équipes.



UNE INTÉGRATION SUR-MESURE

Chaque nouvelle recrue bénéficie d'un parcours d'intégration structuré et immersif afin de découvrir notre environnement de travail et tous nos métiers. À travers des sessions interactives sur 3 jours dont 1 journée en déplacement avec notre Service routier, nous avons créé une expérience d'accueil unique qui valorise et motive nos nouveaux collègues. Notre objectif est clair : transformer chaque arrivée en une aventure humaine et professionnelle réussie. Au total, ce sont 14 sessions d'intégration avec un taux de satisfaction de 90% en 2024.

BÂTIR LES COMPÉTENCES DE DEMAIN

Nous mettons un accent particulier sur la formation et le développement des compétences et encourageons les collaborateurs à explorer de nouvelles opportunités au sein de notre Club. Cette démarche souligne notre engagement à fidéliser nos talents et à leur offrir un parcours professionnel riche et varié.

Pour relever les défis de notre secteur que ce soit dans l'Assistance ou la Mobilité, nous avons intensifié nos efforts en matière de formation. L'année 2024 a vu la consolidation de notre Académie interne, l'Académie de la Mobilité, un espace partagé de connaissances qui propose plus de 30 modules de formation dans des domaines clés que ce soit des modules techniques ou des programmes de leadership. Chaque collaborateur a accès à des parcours adaptés, renforçant ainsi notre compétitivité collective. L'Académie de la Mobilité positionne l'ACL comme prescripteurs de formations externes sur des domaines innovants.

METTRE L'HUMAIN AU CŒUR DE LA RÉUSSITE

Le bien-être de nos équipes est une priorité. Nous avons déployé des initiatives variées, telles que des programmes de prévention santé (Cancer, Grippe, etc...), des initiatives de sensibilisation aux préjugés et au respect, à la diversité et l'inclusion ; des espaces de travail repensés pour favoriser la collaboration, des actions dédiées à l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle (Séances de Sport gratuites , programme de Flexibilité du temps de travail) ainsi que des opportunités qui nous rassemblent telles que la fête d'été et de fin d'année et les barbecues. Le résultat ? Une hausse notable de 10% de notre indice de satisfaction interne, témoin d'un environnement où chacun peut s'épanouir.

En combinant innovation, engagement humain et vision stratégique, nos initiatives RH sont devenues un levier essentiel pour la transformation et le succès durable de l'Automobile Club du Luxembourg. Nous sommes convaincus qu'investir dans nos talents, c'est investir dans notre avenir. Grâce à ces actions, l'ACL continue de s'affirmer comme une organisation résolument tournée vers l'humain, pour offrir à ses membres un service d'excellence.



À 26 ans, Monia est une collègue passionnée par l'automobile. Son aventure professionnelle a débuté il y a sept ans, lorsqu'elle a intégré l'ACL ou elle a commencé en tant qu'agent téléphonique au Contact Center. Pendant un an, elle a appris les rouages du service client. Mais ce n'était qu'une étape. Son esprit d'analyse et sa rigueur l'ont vite conduite vers le back office de l'Assistance, où elle gère tout le suivi des dossiers des membres avec des cas complexes traitant notamment des solutions de rapatriement. Elle se souvient d'une situation en Turquie où il a fallu disposer de l'accord des autorités locales et effectuer de nombreuses démarches pour rapatrier le véhicule de l'adhérent. « Chaque cas est différent, ce qui fait la richesse et la diversité de ce job ».

Quatre ans plus tard, Monia évolue cette fois hiérarchiquement en reprenant la gestion de l'équipe avec 6 personnes sous son aile. Ce qu'elle aime : optimiser les processus et aider ses collègues à gérer les défis quotidiens. Elle se plonge dans les détails, trouve des solutions adaptées, et veille à transmettre ses connaissances et son expertise à son équipe car elle est convaincue que la force d'un groupe réside dans l'entraide et le partage.

Au sein de l'ACL, Monia se sent chez elle. L'atmosphère est familiale et la flexibilité dans son travail lui permet de concilier vie professionnelle et personnelle. Elle apprécie le soutien de son Manager, qui l'a accompagnée dans son évolution ainsi que les Ressources humaines au travers de séances de coaching et de formations. Cette ouverture d'esprit et cette écoute sont en parfaite adéquation avec ses attentes : se perfectionner, évoluer et avoir la possibilité de travailler dans divers domaines d'activités au sein de notre Club.



90% DE SATISFACTION
LORS DE L'INTÉGRATION

Nos engagements

À l'Automobile Club du Luxembourg, notre mission ne se limite plus à faire de l'excellence opérationnelle tant sur les dépannages que sur l'assistance. Notre ambition additionnelle est de soutenir et de mieux collaborer avec nos membres, fournisseurs et partenaires pour construire un avenir durable et responsable.

Nos initiatives en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises reposent sur trois piliers fondamentaux incluant le volet social, environnemental et nos engagements économiques. Cela se traduit par des actions concrètes : des programmes de formation qui inspirent et motivent, des événements qui sensibilisent et rassemblent, ou encore des initiatives qui mobilisent.

ENGAGEMENT SOCIAL

Notre académie interne vise à former, développer et certifier nos collaborateurs et positionner l'ACL sur des expertises précises en collaboration avec des partenaires externes. Nos formations incluent des sujets variés, tels que les premiers secours liés à la mobilité, la gestion des relations entre conducteurs sur la route, la gestion de projets, l'intelligence collective, ainsi que la formation aux enjeux RSE pour nos managers.



SENSIBILISATION

Nous valorisons le respect au sein de notre organisation et envers nos membres, tout en promouvant une prise de conscience sur des sujets en lien avec l'inclusion au travail, la mobilité intergénérationnelle ou les handicaps invisibles. Nous avons lancé plusieurs actions en 2024, comme une vidéo de sensibilisation sur les préjugés, des affiches sur le handicap au travail et la création d'un calendrier caritatif. Nous avons signé la charte de la Diversité en qualité d'entreprise partenaire.



PRÉSERVATION DES RESSOURCES

A travers notre campagne Yellow goes Green, nous avons mis en place un plan de gestion des déchets et plusieurs initiatives telles que des formations sur le recyclage, des vidéos sur les écocgestes à adopter au quotidien ou encore la mise en place d'un espace Eco coffee Corner pour de petites pauses café tout en adoptant les bons gestes. Nous avons également remplacé les gobelets jetables par des alternatives réutilisables, installé de stations de remplissage d'eau et réduit l'utilisation de papier.



RÉDUCTION DES ÉMISSIONS

Nous avons introduit les meilleures pratiques pour réduire les émissions de CO2. En 4 ans nous avons réduit de 7% nos émissions de CO2 au service routier et nous avons un plan ambitieux pour diminuer encore notre empreinte carbone.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

L'ACL soutient des initiatives liées à la santé telles que des conférences sur le cancer (Octobre Rose et Novembre Bleu), des workshops sur la gestion du cancer en milieu professionnel, des formations gestion du stress et connaissances pour une meilleure alimentation ainsi que l'introduction du FlexTime pour un équilibre vie professionnelle et vie privée.



ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL

Nous avons mis en place une politique d'achat durable et déployé un outil numérique Learning & Développement pour les offres de formations : numérisation de tous les processus sur trois ans et sensibilisation au bon usage des outils informatiques pour limiter l'impact environnemental.

Nous avons également supprimé l'impression des cartes eFleet pour les entreprises et réduits l'impression des cartes physiques grâce à l'automatisation des e-mails.



Notre visibilité

AU PLUS PROCHE DE NOS MEMBRES

A travers nos différents canaux de communication, nous nous assurons d'informer nos adhérents sur la mobilité au Luxembourg.

Depuis 1933, le magazine Autotouring n'a cessé d'évoluer pour mieux vous accompagner, que ce soit à travers des essais automobiles, les dernières innovations, nos événements exclusifs, nos voyages ou encore des gros plans sur les histoires de vos oldtimers.

Distribué 4 fois par an, il est le 1er périodique dans le pays en termes de tirage. Disponible en français et en allemand, et en anglais en version digitale, le magazine a été repensé en 2024 pour offrir un meilleur confort de lecture, des articles de qualité et laisser la parole à nos lecteurs.

En complément du magazine papier, notre newsletter mensuelle – diffusée en français, anglais et allemand – connaît des taux d'ouverture et de clic exceptionnellement élevés, preuve de l'intérêt fort que portent nos membres à la vie du Club. Elle met en avant les dernières actualités : essais auto, mobilité douce, motos, ACL Sport, avantages membres, voyages, et bien plus encore.



 **140 000**

MAGAZINES AUTOTOURING
DISTRIBUÉS PAR ÉDITION

CHIFFRES CLÉS

Mentions explicites de l'ACL dans la presse	163
Nombre de campagnes emails et newsletters	119
Destinataires	1 519 985
Nombre de lecteurs de l'Autotouring digital	10 300
Taux d'ouvertures	64.46% (954 587)
Taux de clics	5.6% (82 945)

L'AVIS DE NOS MEMBRES, UNE SOURCE PRÉCIEUSE

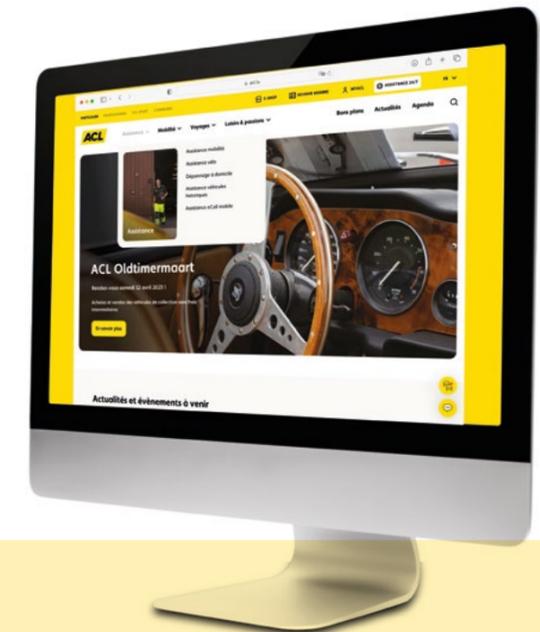
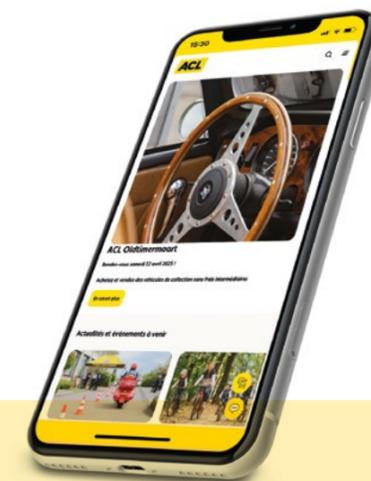
Aider est notre ADN, que ce soit dans des situations d'urgence ou au quotidien. C'est pourquoi nous menons régulièrement des enquêtes sur la mobilité, que ce soit sur les comportements au volant, les choix en matière de motorisation, les assurances ou encore les voyages. En récoltant vos opinions, nous pourrions faire entendre votre voix et faire en sorte qu'elle compte et alimente le débat public.

 **+3 800**

MEMBRES ONT PARTICIPÉ À UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION EN MATIÈRE D'ASSURANCE AUTOMOBILE, SANTÉ ET HABITATION

ACL.LU SE RÉINVENTE : UN SITE OPTIMISÉ POUR UNE EXPÉRIENCE UNIQUE

Lancée il y a plus d'un an, la refonte complète de notre site Internet www.acl.lu s'est concrétisée en 2024 avec la mise en ligne d'une plateforme entièrement repensée pour mieux répondre aux attentes de nos membres. Ce projet stratégique avait pour objectif de moderniser notre site en améliorant l'expérience utilisateur, la clarté des informations et l'accessibilité aux services en ligne qu'il s'agisse de l'assistance, des conseils en mobilité ou des avantages exclusifs. Cette transformation digitale s'inscrit pleinement dans notre engagement à renforcer notre rôle de partenaire de confiance en mobilité et assistance. En parallèle, le portail dédié aux membres my.acl.lu a été optimisé pour leur offrir une gestion simplifiée de leur espace personnel.



Faits marquants & chiffres clés

Le département B2B joue un rôle stratégique croissant dans l'activation de contrats d'assistance pour les entreprises. En 2024, notre offre a progressé de 39 %, répondant aussi bien aux besoins de petites flottes qu'à ceux de grands acteurs du leasing. Cette dynamique s'accompagne d'une forte croissance des prestations « Call Center », renforçant la pertinence de notre proposition.

ACL Benefits séduit de plus en plus d'entreprises en couvrant la mobilité de leurs employés à travers l'Europe.

Avec un chiffre d'affaires de plus de 5.4M€ en 2024, en hausse par rapport à 2023, nous avons conservé tous nos contrats et en avons signé de nouveaux.

- Plus de 44 000 véhicules couverts pour des sociétés de leasing.

- Plus de 50 000 véhicules couverts pour des constructeurs.

INVESTISSEMENTS

	2024 K€
Développements informatiques	294
Immeuble, Installations	780
Véhicules Service routier	743
Véhicules ACL Clubmobil	0
Autres invests	32
Karts	135
Total	1,985

UNE ANNÉE DE TRANSFORMATION ET DE PRÉPARATION POUR L'AVENIR

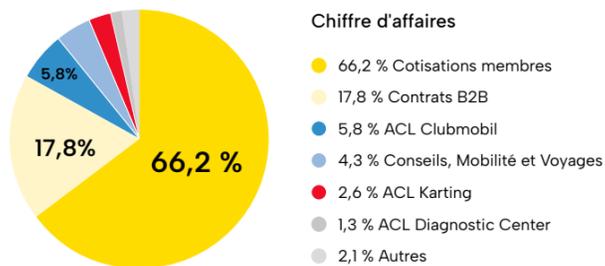
L'année 2024 a été marquée par d'importantes évolutions visant à préparer notre organisation aux défis des prochaines années. Une réorganisation de notre département Informatique a été mise en place pour mieux accompagner le déploiement de notre stratégie digitale et répondre efficacement à la croissance des demandes, tant au niveau de nos métiers que des services offerts à nos membres et clients.

Dans un souci de sécurisation continue de nos écosystèmes numériques, nous avons entrepris l'adaptation de nos processus opérationnels, notamment par l'intégration de technologies d'intelligence artificielle.

Nous avons également lancé les préparatifs pour l'implé-

CHIFFRE D'AFFAIRES

	2024 K€
Cotisations membres	20,427
Contrats B2B	5,489
ACL Clubmobil	1,782
Conseils, Mobilité et Voyages	1,327
ACL Karting	797
ACL Diagnostic Center	403
Autres	651
Total	30,876



mentation d'une nouvelle infrastructure informatique dans un datacenter de niveau Tier-4 situé au Luxembourg. Ce dernier, offrant un uptime de 99,995 % et une infrastructure entièrement redondée, permettra de garantir la haute disponibilité de nos services pour nos membres et clients, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En parallèle, nous avons amorcé la préparation du déploiement d'une nouvelle infrastructure de télécommunications omnicanales, prévue pour 2025, afin d'améliorer l'expérience de nos utilisateurs.

Notre progiciel de gestion intégré ODOO continue d'évoluer, avec des avancées notables, dont l'intégration de la gestion de notre base de membres, visant à optimiser la gestion de nos relations et services.

Le développement du pôle informatique décisionnel se poursuit également, dans le but de soutenir nos métiers et d'améliorer le reporting destiné à nos clients B2B.

Enfin, nous avons entamé la préparation du décommissionnement des dernières composantes de notre ancien écosystème applicatif, avec un réengineering complet de nos processus opérationnels. Ce projet, qui s'étendra sur plusieurs années, produira ses premiers résultats en 2025 et évoluera en 2026 vers une plateforme de production modulaire et flexible, afin d'améliorer l'efficacité et l'adaptabilité de nos services face aux besoins changeants de nos membres et clients.

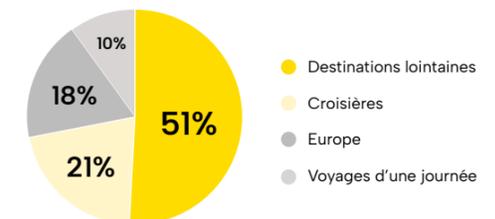
CONSEILS, MOBILITÉ, VOYAGES

Nombre d'appels	63 300
Note satisfaction	4,9/5
Nombre d'adhérents ACL	191 986
Nombre d'adhérents Carte Europe	173 703
Nombre d'adhérents Carte Luxembourg	18 283
Nombre d'adhérents Carte ACL Bike Assistance	127
Nombre Membres conjoints	31 479
Nombre Membres associés	107
Nombre Membres YoungACL (16-25 ans)	11 627
Membres YoungACL Payants	11 402
Membres YoungACL Gratuits (16-18 ans)	691
Nouvelles admissions	10 139
Nombre de vignettes vendu	23 600
Nombre d'itinéraires remis	8 610
Nombre de permis internationaux délivré	5 777
Nombre de cartes Camping remis	1 341
Nombre de transactions réalisé	43 300

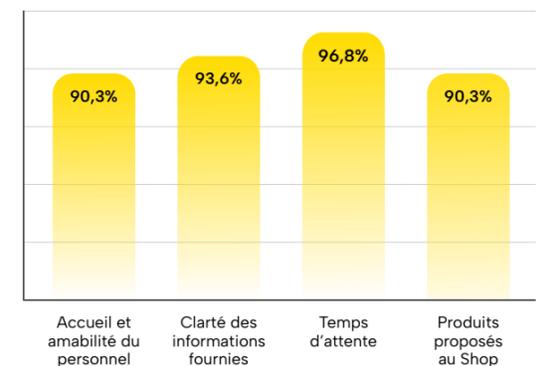
SERVICE ROUTIER

Nombre de véhicules	35
Nombre d'interventions (ACL Service Routier & Partenaires)	50 114
Taux de résolution du problème sur place	84,52 %
Nombre de dépannages Luxembourg (Grande Région)	19 492
Nombre de remorquages Luxembourg (Grande Région)	28 479
Nombre d'assistances en Europe	5 210
Nombre de rapatriements	1 188
Nombre d'appels pour les bornes de recharge électriques	42 509

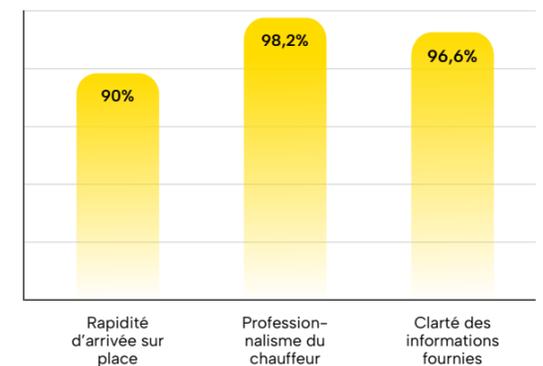
LES TENDANCES DE VOYAGES



TAUX DE SATISFACTION CLIENTS



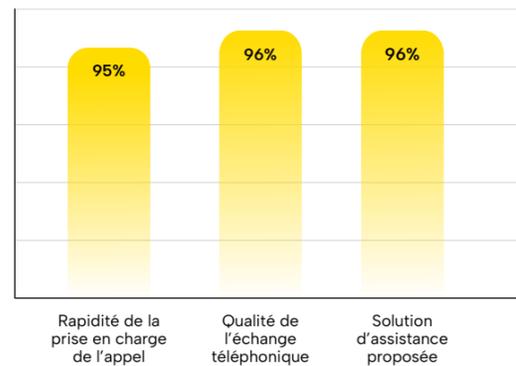
TAUX DE SATISFACTION CLIENTS



CONTACT CENTER

Nombre d'appels	200 806
Nombre d'appels via eCall mobile	6 203
Nombre d'appels pour les bornes de recharge	42 509

TAUX DE SATISFACTION CLIENTS



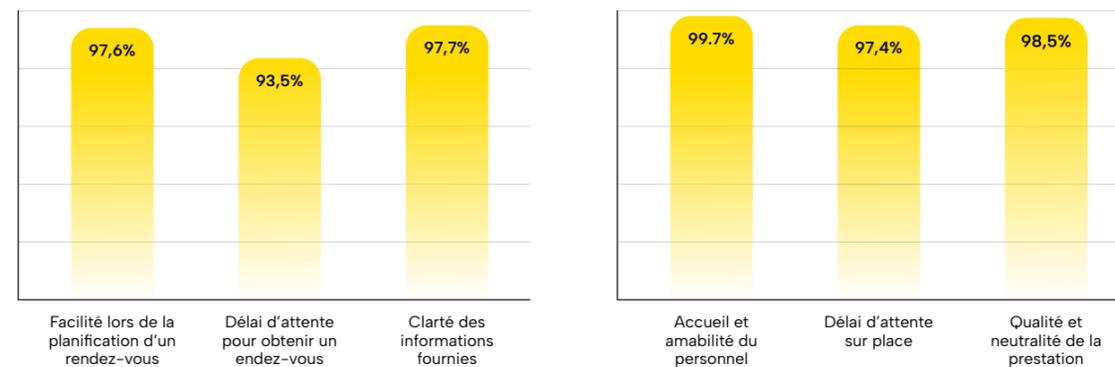
CLUBMOBIL

Nombre de véhicules en location	240
Nombre de contrats de location au Luxembourg	6 929
Nombre de contrats de location dans le Monde (partenaire Sunny Cars)	1 861

DIAGNOSTIC CENTER

Satisfaction globale	98% (9.6/10 personnes recommandent le Diagnostic Center)
Nombre de tests réalisé	8 376
Nombre de véhicules testé lors de la campagne éclairage	5 307
Nombre de contrôles techniques réalisé	1 200
Nombre de statuts véhicules historiques	259

TAUX DE SATISFACTION CLIENTS



KARTING

Nombres de personnes ayant effectué une séance de karting	16 562
Longueur de la piste	867 mètres
Nombre de virages	10
Capacité	25 karts sur piste simultanément
Vitesse maximale des karts	jusqu'à 80 km/h
Âge minimum des pilotes	7 ans

RESSOURCES HUMAINES

Nombre de collaborateurs au 31.12.24	214
Ancienneté moyenne	8.5 ans
Moyenne d'âge	39 ans
Mixité des collaborateurs	31 % de femmes et 69 % d'hommes
Répartition	72,5 % de résidents et 27,5 % non-résidents

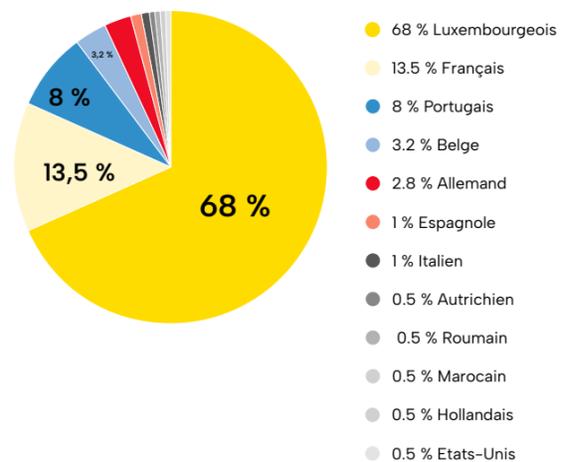
COMMUNICATION

Magazine Autotouring distribué à 140 000 exemplaires par édition, quatre fois par an.

CHIFFRES RÉSEAUX SOCIAUX

Followers sur Facebook	21 562
Followers sur LinkedIn	5 715
Followers sur TikTok	1 490
Visiteurs sur ACL.lu	485 000

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR NATIONALITÉ



DES PARTENAIRES FIABLES

L'ACL est partenaire d'ARC Europe, réseau d'assistance routière constitué de plus de 40 grands clubs automobiles européens et de la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA), qui s'engage au niveau mondial dans les domaines sportifs, de la mobilité, de la durabilité et de la sécurité routière.





1 BERTRANGE

54, route de Longwy
L-8080 Bertrange
(+352) 45 00 45
e-mail acl@acl.lu

2 INGELDORF

34, route d'Ettelbruck
L-9160 Ingeldorf
(+352) 45 00 45 - 2
e-mail acl@acl.lu

3 MONDERCANGE

152, rue de Limpach
L-3932 Mondercange
(+352) 37 90 01
e-mail karting@acl.lu