

# La Chambre de Commerce tire le bilan de 2018 et présente ses priorités pour l'avenir

La présentation du rapport annuel 2018 a été pour la Chambre de Commerce l'occasion de dévoiler sa nouvelle stratégie de développement à l'horizon 2025 et d'exposer, en présence du ministre des Classes moyennes et du Tourisme, Lex Delles, les nombreuses actions menées en faveur des PME. A cette même occasion, Luc Frieden, président de la Chambre de Commerce, a présenté les axes prioritaires de son mandat à la tête de la chambre professionnelle qui représente aujourd'hui les intérêts de 90.000 entreprises.

Carlo Thelen, directeur général de la Chambre de Commerce, a résumé l'activité 2018 en 12 chiffres clés illustrant aussi bien la diversité des services rendus aux entreprises et à l'économie que la pertinence des nombreuses actions engagées.

Ainsi, la Chambre de Commerce a analysé l'impact potentiel sur la vie des entreprises luxembourgeoises de plus de 300 projets de lois et de règlements grand-ducaux, fait participer plus de 4.000 représentants d'entreprises et partenaires institutionnels à ses activités d'internationalisation, formé chaque jour quelque 220 personnes via les cours proposés par la *House of Training* et l'Institut Supérieur de l'Économie (ISEC) notamment, géré près de 2.000 contrats d'apprentissage dans 25 professions différentes ou encore conseillé plus de 9.000 entrepreneurs et clients au sein de la *House of Entrepreneurship*.

L'année 2018 aura aussi été marquée par le lancement réussi de la *House of Startups* ainsi que par des campagnes de sensibilisation en matière de digitalisation et de nouvelle réglementation sur la protection des données pour préparer les entreprises au défi du RGDP.

Pour le directeur général, tout le travail réalisé par les équipes de la Chambre de Commerce poursuit un même objectif, celui de «soutenir les entreprises luxembourgeoises dans leur développement et de les aider à évoluer dans un environnement concurrentiel et en pleine mutation. Notre objectif est d'être un prestataire de services performant pour nos entreprises et de les accompagner aussi efficacement que possible dans toutes les étapes de leur cycle de vie.» Carlo Thelen s'est réjoui qu'avec le lancement de la *House of Startups* le 1<sup>er</sup> juin 2018, la Chambre de Commerce a pu complé-



De gauche à droite : Carlo THELEN, directeur général de la Chambre de Commerce, LUC FRIEDEN, président de la Chambre de Commerce et LEX DELLES, ministre des Classes moyennes et du Tourisme © Chambre de Commerce

ter sa gamme de services de manière à pouvoir dorénavant fonctionner comme un groupe proposant des structures et entités couvrant l'ensemble des besoins des entrepreneurs et entreprises luxembourgeoises. Et d'expliquer que c'est ce même souci d'optimisation du service rendu à ses membres qui a guidé la Chambre de Commerce dans l'élaboration de son plan stratégique CC2025.

L'adaptation de sa vision stratégique est en effet le résultat d'un processus de réflexion entamé dès 2017 au travers d'une démarche holistique et participative, incluant les entreprises, les membres élus, les collaborateurs ainsi que les fédérations et associations professionnelles. Ce travail de réflexion et de consultation a été complété par la réalisation d'un sondage d'orientation stratégique auprès de l'ensemble des entreprises membres, pour identifier, dans une approche *bottom-up*, les attentes des dirigeants d'entreprises envers la Chambre de Commerce. Le plan stratégique CC2025 synthétise le résultat de ces travaux en définissant les valeurs, la vision, les missions et les objectifs stratégiques et opérationnels qui guideront l'action de la Chambre de Commerce à l'horizon 2025.

Soucieuse d'adopter dans toutes ses actions une approche-client, la Chambre de Commerce place ses entreprises membres au centre de ses réflexions et de son organisation avec l'objectif de créer par son action, de la valeur pour celles-ci. La qualité des services prestés constitue par conséquent une préoccupation centrale et permanente de la Chambre de Commerce. Il s'agit surtout de proposer aux entreprises un soutien efficace pour faire face aux nombreux défis posés par une économie changeante, tels que l'accès à une main-d'œuvre

qualifiée, le développement des compétences, la digitalisation ou encore l'internationalisation.

## «Think small first» - Promouvoir l'entrepreneuriat et la simplification administrative pour les PME

La deuxième partie de la conférence de presse a été consacrée à la politique PME. Lex Delles, ministre des Classes moyennes et du Tourisme, a souligné la bonne coopération de son ministère avec les différents services de la Chambre de Commerce et notamment avec la *House of Entrepreneurship* : «Les PME sont le moteur de la croissance économique et de la création d'emplois au

Luxembourg. Avec le soutien de la Chambre de Commerce, nous veillons à ce que le cadre législatif soit propice à la création et au développement des entreprises relevant du secteur des classes moyennes.» M. Delles a cité la *House of Entrepreneurship* de la Chambre de Commerce, qui rassemble plusieurs acteurs impliqués dans les processus de création d'entreprises sous un même toit, comme un bel exemple de simplification administrative. Le soutien proposé en matière de digitalisation via le programme *Go Digital* est pour le ministre un autre exemple de soutien efficace aux PME.

Carlo Thelen a rappelé quant à lui que la Chambre de Commerce appliquait à son action le principe du *Think small first* destiné à offrir aux PME l'environnement commercial le plus favorable possible. Dans ce contexte, il s'est réjoui de pouvoir dresser un bilan positif de l'activité 2018 de la *House of Entrepreneurship*, véritable one-stop shop pour les entreprises. Ainsi, pas moins de 9.178 entrepreneurs ont été conseillés sur place et plus de 1.500 personnes ont participé au cycle de conférences *Entrepreneurs' Days*, dont le but est de promouvoir l'entrepreneuriat et de traiter des sujets d'importance pour cette cible. Tout comme le Ministre Delles, Carlo Thelen s'est félicité du succès rencontré par le programme *Go Digital*, qui a été sollicité dans sa première année d'existence par 878 entreprises et qui a déjà convaincu dans les mois de janvier à avril de l'année en cours plus de 2.300 participants.

## Digitalisation, internationalisation et talent attraction : les priorités pour l'avenir

Luc Frieden, président de la Chambre de Commerce, a salué l'excellente collaboration avec les différents groupes représentés à la Chambre de Commerce, il apparaît clairement que les défis posés aux entreprises par la digitalisation, par l'internationalisation du commerce et par le manque de personnel qualifié dans des secteurs d'avenir, mais aussi dans de nombreux secteurs plus traditionnels, exigent les réponses les plus pressantes. Ces trois sujets sont d'une importance cruciale, non seulement pour nos entreprises, mais aussi pour le développement économique et la modernisation souhaitée pour notre pays. La Chambre de Commerce doit s'engager pro-activement sur tous ces sujets et jouer pleinement son rôle de force de proposition, de fédérateur et de facilitateur. Elle a montré par le passé qu'elle pouvait faire évoluer les choses dans la bonne direction et je suis tout à fait confiant que nous pouvons contribuer à trouver des réponses innovantes aux défis majeurs qui mobilisent toutes nos entreprises. J'ai d'ailleurs déjà mis en place des groupes de travail chargés d'élaborer des propositions et réponses concrètes à ces problématiques et ce en impliquant l'ensemble des secteurs économiques représentés à la Chambre de Commerce.»

Source : Chambre de Commerce

Rapport d'activité pour l'année 2018 et plan stratégique CC2025 : <https://www.ccl.lu/services/publications/>