

INTERVIEW DE CARLO THELEN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

Les entreprises ont dû développer leur capacité à se réinventer



Carlo Thelen

Quelles traces la crise COVID laissera-t-elle pour les entreprises affiliées à la Chambre de Commerce, d'un point de vue économique, mais aussi dans leur mode de fonctionnement ?

Les entreprises, quel que soit leur secteur, ont été affectées par cette crise sans précédent en ce sens qu'elle a touché à la fois et au même moment l'offre et la demande. L'économie luxembourgeoise s'est tout de même montrée résiliente avec un recul du PIB de seulement 1,3% en 2020 et ce, parce que 55% de la valeur ajoutée totale a pu être créée au moyen du télétravail, alors que notre économie est fortement axée sur les services (finance, IT, consultance, ...).

La digitalisation a connu un coup d'accélérateur phénoménal et les entreprises qui le pouvaient ont rapidement appliqué le télétravail. D'autres entreprises ont dû adapter leur mode de fonctionnement pour pouvoir poursuivre leurs activités. Beaucoup ont fait

Même pendant la crise, des entreprises se sont créées. Celles qui sont établies ont transformé leur business model, leurs produits, leur process pour s'ajuster à la nouvelle réalité. Durant toute cette période, la Chambre de Commerce est restée auprès d'elles pour les guider et les aider à faire face à cette crise inédite.

preuve d'une grande créativité. Citons, par exemple, les nombreux industriels qui ont adapté leur production à la demande pour du matériel sanitaire ou les restaurateurs qui se sont orientés vers la livraison et le *take-out*.

Même si certains acteurs économiques souffrent du télétravail - je pense notamment aux commerces et restaurants qui se trouvent dans les quartiers d'affaires -, il constitue un outil qui permet de rendre un employeur plus attractif et qui restera sans doute ancré dans les habitudes après la crise. La question est de savoir comment l'organiser. Il faut laisser à l'employeur et aux salariés la liberté de discuter du meilleur modèle possible au cas par cas et ne pas l'imposer avec un carcan réglementaire rigide. Il faut se féliciter dans ce contexte de l'avis du Conseil économique et social de septembre 2020 qui consacre le télétravail volontaire.

Quelle place le digital a-t-il pris avec ces bouleversements ? Est-il un levier pour permettre aux entreprises de faire face à cette crise ?

Avant la crise, la Chambre de Commerce avait déjà mis en place des programmes pour sensibiliser et accompagner les entreprises, notamment les PME, dans la transition vers la digitalisation et beaucoup s'y étaient déjà préparés. La crise a permis d'intégrer les solutions digitales beaucoup plus rapidement que prévu. Le numérique est un facilitateur transversal qui aide énormément les entreprises que ce soit au niveau du marketing, de la publicité, de l'approche commerciale, de la gestion ou de la logistique. La plateforme de vente en ligne LëtzShop, par exemple, a pris un envol rapide durant cette période et nous nous en félicitons. Le numérique peut également contribuer à la simplification administrative. L'État doit poursuivre les efforts engagés avec le portail Guichet.lu pour simplifier les démarches aux entreprises.

**L'ÉCONOMIE
LUXEMBOURGEOISE S'EST
MONTRÉE RÉSILIENTE**

Au-delà de la digitalisation, cette crise a-t-elle poussé les entreprises à innover ? A-t-elle fait émerger de nouveaux services ou métiers ?

Nous avons constaté, au sein de la *House of Entrepreneurship*, que même pendant la crise, il y a toujours des jeunes ou moins jeunes qui osent de se lancer. Il y a aussi des entreprises existantes qui ont adapté leur production aux nouveaux besoins du marché. Pour cela, elles ont dû se réinventer et revoir leur plan d'affaires. La Chambre de Commerce a pu les accompagner, ensemble avec des partenaires comme Luxinnovation. Par ailleurs, le ministère de l'Économie a mis en place des programmes d'aides pour soutenir financièrement les entreprises qui se sont lancées dans une telle démarche de transformation.

Comment la Chambre de Commerce aide-t-elle les entreprises à traverser cette crise ? Quelles actions a-t-elle prises ?

Le début de la pandémie était caractérisé par les urgences logistiques. Par exemple, nous étions

impliqués dans la livraison de masques aux entreprises. Rapidement s'est posé le problème de la liquidité et de l'accès au crédit et au financement des entreprises. Dès le début de la crise, notre Mutualité de cautionnement a été renforcée et ce dispositif a connu un succès énorme au cours des derniers mois. En donnant des garanties supplémentaires à une banque lorsqu'un entrepreneur sollicite un prêt auprès d'elle, cet outil permet de faciliter l'accès au crédit, surtout pour les PME.

Nous avons été force de proposition pour la préparation de l'après-crise, à travers la publication de recommandations, mais également pour préparer l'élaboration des aides COVID. Les actions d'internationalisation se sont poursuivies, mais sous forme digitale, tout comme une grande partie de nos initiatives en matière de formation. Nos démarches de *reskilling* et *upskilling*, en partenariat par exemple avec l'ADEM, ont été multipliées.

Nous avons proposé que les entreprises soient impliquées dans la stratégie de vaccination et que leurs compétences logistiques soient mises à profit pour que les salariés puissent être vaccinés au sein des entreprises, dès que les vaccins seront disponibles en quantité suffisante et dès que les campagnes de vaccination devront être répétées.

Dans le cadre de notre stratégie de sensibilisation et d'information des entreprises, nous venons de publier un guide sur les autotests qui sont un outil important sur la voie vers plus de normalité.

Actuellement, notre *helpline* COVID est toujours fortement sollicitée. Nos conseillers ont guidé de nombreuses entreprises pour accéder aux aides existantes et pour les aider à traverser cette crise.

Avez-vous un message à faire passer aux architectes, ingénieurs, géomètres, etc. qui font partie de vos membres ?

La construction est un secteur qui est resté dynamique malgré la crise, mais le problème du manque de logements n'a toujours pas été résolu. La Chambre de Commerce a régulièrement émis des propositions pour augmenter l'offre de logement, et aussi celle de logements locatifs sociaux. Je pense qu'il est important d'impliquer le secteur privé directement dans les démarches et les initiatives pour augmenter l'offre de logements sociaux. Il y a des ouvertures dans ce sens dans le Pacte logement 2.0, ce que nous saluons. De manière générale, il faut mettre sur le marché davantage de terrains à construire et alléger les procédures permettant d'accélérer le lotissement des terrains disponibles. ●

Mélanie Trélat