

# Un guichet unique efficace, vite!

Au Luxembourg, le secteur va s'attacher à développer des offres sur les marchés de niche

PAR THIERRY LABRO

La conférence annuelle du cluster «Logistics» présidé par Carlo Thelen, aussi directeur général de la Chambre de commerce, a été l'occasion, jeudi soir, de toucher du doigt les revendications des professionnels du fret aérien. Avant que Charles Gosselin, le manager par intérim, ne cède (enfin) la place au nouveau manager, Malik Zeniti.

Francine Closener est repartie trop vite. En dix minutes chrono, pour ne pas accaparer la parole de la traditionnelle conférence du cluster, la secrétaire d'Etat à l'Economie a redit la «détermination du gouvernement» à développer le secteur au Luxembourg, rappelé les projets comme le programme d'entraînement, les warehouse ou encore les investissements au port de Mertert pour accueillir plus de containers et insisté sur le multimodal, la spécialisation et l'innovation, emballé le tout dans une «roadmap de projets-pilotes» avant de quitter la salle de la Chambre de commerce.

Trop tôt, parce que c'est précisément là que les quatre intervenants réunis pour une table ronde ont égrainé les sujets sur lesquels le gouvernement devrait se décider au plus vite pour mettre ses paroles en adéquation avec la réalité. Premier à dégainer, le responsable luxembourgeois de Panalpina depuis janvier, Helmuth Scholz, regrettait «que le Luxembourg ne soit pas vraiment connu comme un hub logistique. Quand des clients viennent ici, ils sont surpris de voir une telle infrastructure! L'aéroport a changé de visage, il faut en faire la publicité et en assurer la promotion!»



Après 16 mois d'intérim de Charles Gosselin, Malik Zeniti est le nouveau manager du cluster depuis hier.

(PHOTO: GUY JALLAY)



Stavros Evangelakakis (Cargolux), Jean-Marc Reynaerts (LuxairCargo), Helmuth Scholz (Panalpina) et Johannes Schackmann (Arthur Welter) ont souhaité que le gouvernement aille plus vite.

(PHOTO: GUY JALLAY)

D'autant que Cargolux annoncera cette semaine huit nouveaux packages autour du transport des produits particuliers que peuvent être les produits pharmaceutiques – en plein essor au Luxembourg – les armes, les biens dangereux, les chevaux, les voitures ou le vin. Après vingt-cinq ans passés chez l'affréteur luxembourgeois, Stavros Evangelakakis a regretté autant la fermeture de nuit de l'aéroport que l'absence d'une agence

unique de contrôle, sorte de guichet unique au lieu de devoir s'adresser à différentes administrations pour faire avancer ses litiges. «Les Américains n'ont eu besoin que de deux ans pour parvenir à la réunion de leurs 54 agences!», a-t-il indiqué.

## La Single Window pour arriver... en 2010

«On perd trop de temps avec cela», a renchéri le vice-président de LuxairCargo en charge du Business development, Jean-Marc Renaerts. «La single window for logistics devrait être opérationnelle en 2016-2017 et cela nous ramènera au niveau de nos compétiteurs... de 2010.» S'il s'accorde comme tout le monde à saluer le travail des douanes, qui dépendent du ministère des Finances, il a aussi regretté la fermeture de nuit. «Si un client américain sait que lorsqu'il perd une heure ou deux avec un problème, il ne peut plus se poser à Luxembourg, il va ailleurs.»

Mais le problème est plus large que l'ouverture du trafic aérien: quand bien même un avion se pose sur le tarmac luxembourgeois, il est alors impossible de contacter les administrations qui sont concernées par la livraison. Impossible donc de s'avancer. «Au Royaume-Uni, aux Pays-Bas ou en Belgique, ça fonctionne très bien! C'est au gouvernement d'agir»

pour mettre ce cadre de travail en place selon un mode transversal, un peu à l'image de ce que Xavier Bettel a voulu essayer avec la Digital Letzebuerg, l'initiative numérique.

Les intervenants ont également insisté sur les questions de ressources humaines. Comme M. Scholz, pour souligner «qu'en termes de coûts sociaux, tout ce qui est différent et plus cher que chez les autres est un problème». «Mais attention», a nuancé M. Renaerts, «notre staff est bon, multilingue, multiculturel. Quand ils restent, ils deviennent évidemment plus chers mais nous avons toujours su garder notre expertise, c'est très important.» Six cents personnes ont suivi 10.000 heures d'entraînement pour donner au Luxembourg une expertise désormais reconnue dans le pharmaceutique. Des partenariats se nouent avec l'université à Luxembourg autour de l'apprentissage mais aussi à Trèves ou à Metz pour la mécanique des avions.

Les 370 camions en même temps, record de 2014, témoignent que le site est au bord de sa capacité maximale. Il va donc falloir aller chercher la croissance dans chaque petit espace de compétitivité. Nul doute que le nouveau manager du cluster, Malik Zeniti, en aura pris bonne note pour aller en reparler à Mme Closener!