

« NOS COMMERÇANTS SONT AUSSI LE CIMENT DE NOTRE SOCIÉTÉ ! »

En première ligne lors de l'annonce des premières mesures de confinement, les commerçants et artisans ont dû s'adapter aux circonstances exceptionnelles dues à la pandémie. Entre fermetures, restrictions sanitaires et shopping en ligne, de nombreux commerces ont été soutenus par les unions commerciales afin d'optimiser leurs résultats. Informations sanitaires, digitalisation, refonte des sites Internet et autres Webinars : malgré des conditions de travail impossibles, ils ont été nombreux à redoubler de créativité et d'inventivité afin de faire face à la crise sanitaire et économique et pour conserver le lien avec leur clientèle. Pour comprendre l'impact concret d'une union commerciale dans ce contexte particulier, rencontre croisée entre Anne Darin, directrice de l'UCVL et le comité de l'ACAIE, l'union commerciale de la ville de Esch.

TEXTE : HÉLÈNA COUPETTE
IMAGES : MARIE DE DECKER



Anne Darin

Quel rôle avez-vous joué durant cette crise ?

Anne Darin : De manière générale, nous promovons, aidons et accompagnons les intérêts de nos membres. Ce qui nous caractérise est notre proximité avec les commerçants, savoir ce qui les caractérise, connaître leurs besoins spécifiques, les problèmes qu'ils rencontrent. Avec le lockdown, nous avons dû nous organiser afin de garder ce lien, nous informer sur ce qu'ils vivaient et surtout les informer. Les aider à s'y retrouver dans la masse d'informations qui circulait, quelles règles sanitaires s'appliquent, quels événements ont été annulés. Nous avons également dû les accompagner dans la production d'outils de communication, faire des affiches pour les commerces sur les règles de sécurité, trouver des fournisseurs pour les panneaux en plexiglass.

ACAIE : Nous avons veillé à conserver une dynamique économique, mais également à garder le contact avec tous les acteurs, y compris les pouvoirs publics. Nous avons ainsi été présents six jours sur sept, voire parfois sept jours sur sept.

Quelles actions avez-vous mises en place ?

Anne Darin : Nous avons promu leurs offres de produits et services, qu'ils soient ouverts ou fermés, et nous les avons surtout encouragés à être beaucoup plus actifs sur les médias sociaux afin d'accroître leur visibilité et pour multiplier les clients.

La digitalisation était elle aussi primordiale, que ce soit à travers la plateforme Lëtzshop ou sur leur propre site. Ainsi beaucoup de commerçants ont pu avancer très vite dans leur stratégie digitale.

En parallèle, notre Info Point a continué de fonctionner et nous sommes restés très actifs sur nos médias sociaux avec par exemple un concours « Welcome back » après le confinement et des actions avec des cadeaux. Il nous tenait à cœur de continuer à animer notre communauté, notamment sur notre page Instagram qui regroupe 8 000 abonnés.

Du côté des commerçants, ils ont pu suivre des webinars que nous animons chaque semaine. Nous relayons tout ce que nous recevons de la Chambre de commerce, de House of Entrepreneurship et d'autres partenaires. C'est un travail en profondeur pour les accompagner dans le développement de leur présence digitale, à élaborer une stratégie et à l'enrichir régulièrement. Nous opérons une veille technologique et nous communiquons avec nos membres via des newsletters pour leur montrer toutes les possibilités qui s'offrent à eux.

ACAIE : Nous avons relayé le maximum de publications, d'actions commerciales et événements lorsqu'ils étaient possibles, le tout sur nos propres réseaux. Nous profitons de ces outils numériques pour diffuser des messages de nos membres, et nous les encourageons d'ailleurs à utiliser gratuitement nos réseaux. Nous leur communiquons également toutes les décisions et communiqués officiels du Gouvernement et de la clc.

Quelles demandes vos membres ont-ils formulé ?

Anne Darin : Nous avons remarqué que les commerçants étaient nombreux à partager avec nous leur inquiétude et leur stress. La dimension humaine est vraiment importante. Nous avons reçu beaucoup de demandes spécifiques liées au chômage et les aides.

Nous avons mis en contact nos membres et les hotlines dédiées, pour les réorienter vers les personnes compétentes. Lorsque les commerces ont fermé, nous avons déplacé certains salariés vers des commerces qui pouvaient rouvrir pour permettre des recrutements.

Nous avons également fait beaucoup de consulting spécifique, notamment par rapport aux aides qui changent et évoluent très vite. Nous recevons régulièrement des questions sur la légalisation du commerce auxquelles nous répondons.

ACAIE : De notre côté, celles-ci n'ont pas toujours été exprimées. Les commerçants et artisans étaient fortement touchés, très préoccupés. Forcément, certains ont pu avoir du mal à trouver la bonne façon d'agir. Mais soulignons la créativité et l'inventivité de nos membres pour conserver ce lien précieux avec leurs clients.

Dans quelle mesure, cette crise va-t-elle impacter votre approche envers vos membres ?

Anne Darin : Nous avons toujours été en contact avec beaucoup de partenaires extérieurs, mais nous avons encore davantage renforcé ces contacts, parce qu'il nous semblait nécessaire de partager toutes ces informations pour les aider au mieux. Qu'il s'agisse de l'Horesca, de la clc ou encore de la Ville de Luxembourg, nous avons travaillé main dans la main avec tous ces acteurs pour pouvoir soutenir au maximum l'économie locale.

Nous avons développé un rapport plus personnel avec nos membres, ils nous appellent lorsqu'ils ont des problèmes. Beaucoup nous font part de leur stress, de leur situation. Nous essayons d'adapter et d'apporter une solution « sur mesure ».

ACAIE : Nous n'avons pas encore ressenti tous les bouleversements de cette crise. Ce que nous savons en revanche, c'est que le mode de consommation risque d'accélérer encore davantage l'achat en ligne. Notre challenge est là : donner toujours plus d'attractivité au commerce réel, à notre Ville. N'oublions pas tout le mal que fait cette crise sanitaire. Plus que jamais nous avons un besoin irrépressible de contact humain. Cessons cette apologie du virtuel et rappelons-nous combien il est agréable de vivre, de partager, ensemble. Nos commerçants sont aussi le ciment de notre société !



Nicolas Kremer

Quels sont les prochains défis pour l'avenir ?

Anne Darin : La situation a changé durablement, le télétravail a impacté les choses, les fréquences et les flux commerciaux. C'est une évolution importante pour le futur du commerce car les commerçants se sont rendu compte qu'ils étaient trop dépendants d'un seul profil de consommateurs, que ce soit les touristes ou les salariés d'un quartier d'affaires. Il faut donc revoir ce modèle, en incluant le télétravail qui continuera sûrement à l'avenir. Les commerces doivent trouver leur équilibre. Et nous les accompagnerons dans cette démarche.

ACAIE : Nous allons certainement insuffler un nouvel élan à notre UC en renforçant notre équipe. Cela va renforcer notre rôle, lui donner plus de poids et de la confiance pour tous les acteurs économiques de la Ville et d'ailleurs. Les propriétaires ont également un rôle primordial dans ce développement, et nous leurs tendons la main pour qu'ils continuent de participer activement, avec nous, au renouveau de la Ville. Rien n'est plus gratifiant que de se sentir utile.