

Démarche qualité pour l'ESPACE ENTREPRISES de la Chambre de Commerce

*La satisfaction des entreprises
au cœur d'un projet ambitieux...*

L'Espace Entreprises
de la Chambre
de Commerce.

La Chambre de Commerce a toujours manifesté son engagement pour promouvoir la qualité au Luxembourg. Membre fondateur du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité, organisatrice de formations par le biais de son Institut de Formation et relais des initiatives dans ce domaine en faveur des entreprises, la Chambre de Commerce a décidé de mettre en place une démarche de qualité basée sur la norme ISO 9001:2000 au sein de son Espace Entreprises.



L'Espace Entreprises est la porte d'entrée à la Chambre de Commerce des entreprises et des créateurs d'entreprise. Les conseillers de l'Espace Entreprises accompagnent les futurs chefs d'entreprise dans la définition de leur projet et les démarches administratives nécessaires à l'obtention des autorisations d'établissement. Ils conseillent et guident les entrepreneurs dans les démarches parallèles à entreprendre auprès des différentes administrations compétentes telles que le Registre de Commerce et des Sociétés par exemple.

Accessible directement à l'entrée de l'hôtel de la Chambre de Commerce, l'Espace Entreprises réalise également différentes formalités pour les entreprises telles que la réalisation de légalisations, de certificats d'origine ou de carnets A.T.A., la vente de codes E.A.N (plus communément appelés codes-barres) ou bien encore la vente de certificats numériques Luxtrust.

Ces deux orientations, l'une pour les créateurs, l'autre pour les entreprises déjà établies, font de l'Espace Entreprises le point de passage obligé des entreprises au sein de la Chambre de Commerce. Et c'est pour cette raison que la Chambre de Commerce a souhaité la mise en place d'une démarche de qualité visant à satisfaire ses clients : le choix de la norme ISO 9001:2000 était donc tout naturel.

En effet, la norme ISO 9001:2000 vise l'amélioration continue au sein d'une structure qui a pour objectif la satisfaction de ses clients. Le terme de « clients » ayant une réelle résonance au sein de l'Espace Entreprises, les premières démarches ont été mises en place dès 2004. Depuis lors, l'étude des différentes activités a permis peu à peu de détecter différentes possibilités d'amélioration qui ont conduit, au final, à la simplification des démarches des personnes poussant la porte de l'Espace Entreprises. Depuis juin 2007, tous les métiers de

COMMANDEZ LE NOUVEAU CD-ROM
"DOING BUSINESS IN LUXEMBOURG"

proposé au prix de 30.- EUR (frais d'envoi inclus) en renvoyant
ce bulletin par fax au (+352) 43 83 26 (Espace Entreprises)

DOING BUSINESS IN
LUXEMBOURG

Bulletin de commande

Société : Nom : Prénom :

Adresse : Code postal : Ville :

Téléphone : E-mail :



Nouvelle version en trois langues,



La nouvelle édition du CD-ROM interactif contient les éléments suivants :

- "Doing Business in Luxembourg", 200 pages d'informations sur les aspects légaux, fiscaux et sociaux de la création et du développement d'une entreprise au Luxembourg (nouveau : mises à jour gratuites incluses)
- "Vivre et travailler au Luxembourg", une brochure richement illustrée, destinée aux personnes désirant s'installer au Luxembourg
- "Portrait de la Chambre de Commerce", court-métrage présentant la Chambre de Commerce et sa large gamme de services aux entreprises
- "Présentation du Grand-Duché de Luxembourg", film de 28 minutes
- "Guide du Marché", un outil de promotion des produits et services luxembourgeois



luxembourg.

L'esprit d'entreprise /



François Nénon, responsable qualité de la Chambre de Commerce.

l'Espace Entreprises ont été revus et simplifiés, permettant ainsi de simplifier les démarches, de minimiser les risques d'erreur et de rendre un service plus efficace et rigoureux.

Cette optimisation des *modi operandi* de l'Espace Entreprises paraît avoir rempli son objectif puisque les premiers résultats des sondages réalisés auprès de ses clients semblent déjà très prometteurs. L'engagement des conseillers de l'Espace Entreprises s'est notamment formalisé par la rédaction d'une charte⁽¹⁾ reprenant les engagements de l'Espace Entreprises envers ses clients.

La prochaine étape de cette démarche sera de rechercher une reconnaissance officielle du travail accompli auprès d'un organisme certificateur indépendant. Prévu pour la fin septembre 2007, un audit permettra de savoir si le travail effectué depuis ces 3 années permet à l'Espace Entreprises d'obtenir la certification ISO 9001:2000. /

Espace Entreprises de la Chambre de Commerce
Photos - Espace Entreprises de la Chambre de Commerce

Espace Entreprises
Chambre de Commerce
7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg
www.cc.lu

(1) La Charte de l'Espace Entreprises est disponible sur simple demande à l'adresse : entreprises@cc.lu.

ESPACE ENTREPRISES

Evolution des visites de candidats à la création et dossiers accompagnés (autorisations octroyées)

	2004	2005	2006
Visites créateurs	2 969	3 004	3 191
Dossiers autorisations	280	431	485
Autres visiteurs	1 377	2 135	2 128



Le staff de l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce.

Assis de g. à dr. : G. Eischen, Cl. Schlessner, P. Dias et debout de g. à dr. : S. Tamai, L. Hornbeck, L. Molitor, L. Bechtold (absentes : G. Flammang et C. Mérenne).

Pour les artisans

Le Centre de Formalités de la Chambre des Métiers se charge gratuitement des démarches suivantes : autorisation d'établissement, N° de TVA, Registre de Commerce et des Sociétés, Administration des Contributions directes, affiliation au rôle artisanal...

Renseignements

Nathalie Ronvaux - Tél : (352) 42 67 67-229

Daniela Dusseldorff - Tél : (352) 42 67 67-281

www.cdm.lu

Charte qualité de l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce

Mission

L'Espace Entreprise est une structure à la disposition des entreprises luxembourgeoises et des créateurs d'entreprise qui se propose de simplifier la vie des entreprises en les conseillant et en les assistant dans les différentes étapes de leur activité, de la création à la transmission en passant par le développement et l'exploitation.

Accueil

L'équipe de l'Espace Entreprises reçoit ses clients chaleureusement et avec amabilité. Grâce à un personnel multilingue, les clients de l'Espace Entreprises sont reçus, du lundi au vendredi de 08.30 à 17.00 heures en toute discrétion et dans les délais les plus courts.

Equipe

Pour accomplir cette mission, l'Espace Entreprises met à la disposition de ses clients une équipe soudée, dynamique, compétente et formée régulièrement afin de pouvoir suivre et anticiper les exigences et les attentes de ses clients. L'équipe de l'Espace Entreprises est ouverte et à l'écoute de ses

clients. Elle peut ainsi définir précisément les besoins de ses clients et y apporter une réponse précise et claire mettant en œuvre tout son savoir-faire.

Qualité

L'Espace Entreprises s'engage à accorder toute son attention à chaque client et, ainsi, à lui offrir un service personnalisé. L'équipe de l'Espace Entreprises s'engage également à traiter les dossiers dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, à répondre directement aux demandes rentrant dans ses compétences sans attente, ni intermédiaire. Afin de veiller à maintenir et à améliorer la qualité de ses services, l'Espace Entreprises prendra un soin tout particulier à prendre en compte vos commentaires ; l'avis de ses clients jouant un rôle majeur dans sa recherche d'amélioration.

Information

L'Espace entreprises veille à préparer, communiquer et mettre à jour les différents supports nécessaires à l'information de ses clients. Toute l'attention de l'Espace Entreprises sera portée afin que ces supports soient clairs et facilement accessibles, notamment via le site Web de la Chambre de Commerce (www.cc.lu).

Le Guichet Unique PME dans le Nord

Le Guichet Unique PME est un projet cofinancé à 50 % par le service du Développement rural du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural. Ses missions sont multiples :

1. Offrir des conseils individualisés aux entreprises

La mission principale du Guichet Unique PME est de conseiller et d'assister, tant les entreprises existantes que celles en voie de création.

Au cours de l'année 2006, le Guichet Unique PME a traité un peu plus de 480 demandes, principalement axées sur le droit d'établissement et les aides étatiques. Cependant, par rapport à 2005, les prises de contact concernant la création d'entreprise et la gestion d'entreprise ont diminué chacune d'environ 10 %, ceci en faveur des interventions en matière de zonings industriels, ce qui reflète le besoin accru des entreprises à s'installer dans des zones industrielles.

Le Guichet Unique PME constate que le cliché de l'homme d'affaires reste une réalité : 20,4 % seulement de ses clients sont des femmes (23,6 % en 2005).

En moyenne sur 5 clients, 4 étaient des personnes morales. Cette répartition a donc sensiblement changé par rapport à 2005 en faveur des personnes morales.

2. Organiser des cours de formation

Les efforts du Guichet Unique PME en matière de formation ont été poursuivis en 2006, en étroite collaboration avec la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce. Comme les autres années, les formations proposées ont rencontré un vif succès.

3. Assister les syndicats de communes dans la gestion des demandes d'implantation dans les zones d'activités économiques à caractère régional

Le Guichet Unique PME collabore étroitement avec les syndicats des 22 communes signataires de la région Nord du pays quant à

la gestion des demandes d'implantation des entreprises, au suivi, à l'analyse financière et à la coordination des décisions avec les ministères concernés.

En 2006, le Guichet Unique PME a procédé à l'analyse de 3 demandes d'implantation pour la zone "Salzbaach" pour le compte du syndicat intercommunal Wiltz-Winseler et à 6 demandes d'implantation pour une des 5 zones d'activités économiques à caractère régional du SICLER.

A son initiative, il a été créé un groupe de travail afin de rédiger un document pour revendiquer davantage de surfaces d'implantation pour les sociétés. Ce groupe de travail comprend : la Chambre des Métiers, la Fédération des Artisans, la Chambre de Commerce, la confédération luxembourgeoise du commerce, le SICLER, le syndicat intercommunal Wiltz-Winseler et le Guichet Unique PME.

4. Soigner les relations publiques

Le Guichet Unique PME fait connaître ses actions via les différentes manifestations qu'il organise sur le thème des entreprises et la presse professionnelle nationale. Son site Internet continue à attirer bon nombre d'Internauts : 17 846 personnes contre 12 285 en 2005, soit un accroissement de 45 %.



**GUICHET
UNIQUE
PME**

Yves Karier

11, Duarrefstrooss • L-9766 Munshausen

Tél : (352) 92 99 36

E-mail : info@guichetunique.lu

www.guichetunique.lu

