

Chambre de Commerce: L'Espace Entreprises certifié ISO 9001:2000: une première au Luxembourg

En sa qualité de Président de la Chambre de Commerce et en présence des Membres élus, M. Michel Wurth s'est vu remettre ce vendredi 30 novembre 2007 le certificat ISO 9001:2000 récompensant la démarche qualité mise en place au sein de l'Espace Entreprises pour ses activités de service et de conseil aux entreprises. L'Espace Entreprises est le guichet unique de la Chambre de Commerce. Il accueille et informe les entreprises et porteurs de projets ayant des questions tournant autour des thématiques de la vie de l'entreprise. L'Espace Entreprises s'adresse en particulier aux créateurs d'entreprises souhaitant concrétiser leur projet de création, de la constitution du dossier au suivi de la procédure de demande d'autorisation, et aux entreprises déjà établies dans le cadre de diverses démarches administratives principalement destinées à l'import/export ou aux services électroniques. Quelques chiffres tirés de l'exercice 2006 présentent succinctement l'activité de l'Espace Entreprises et son interaction avec les entreprises:

- 2.117 visites de créateurs et 486 dossiers en autorisation d'établissement déposés auprès du Ministère des Classes Moyennes
- 3.191 autres visites
- 2.199 e-mails traités
- 10.845 appels téléphoniques traités

Le choix de l'ISO 9001:2000

Très tôt, la Chambre de Commerce a saisi toute l'importance de la qualité au sein des entreprises et s'est associée à la Chambre des Métiers, à la FEDIL, à Luxinnovation, au Centre de Recherche Public Henri Tudor et à l'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois afin de fonder le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité [1]. De même, la Chambre de Commerce organise depuis des années, via son Institut de Formation, l'IFCC, différentes formations et manifestations relatives à la qualité afin, non seulement de sensibiliser, mais aussi de former les entreprises aux diverses normes et techniques de management, y inclus du management de la qualité.

Débutées dès 2003, les premières réflexions et l'étude de différents référentiels et normes reconnus à l'échelle internationale ont abouti au choix de la norme ISO 9001:2000 eu égard aux opportunités liées à l'orientation client et au principe d'amélioration continue contenus dans la norme.

L'amélioration continue

Les trois années nécessaires à la mise en œuvre de la norme ont permis de mettre noir sur blanc les méthodes de travail de l'Espace Entreprises et de les réviser, principalement dans le but de les sécuriser et d'en simplifier l'exécution. Grâce à ce travail, l'Espace Entreprises a été en mesure de pérenniser ses connaissances et de contribuer activement à la «simplification administrative». Par ailleurs, des outils ont été mis en place pour faire face aux petits imprévus inhérents à la vie d'une équipe. Toutes les situations ont été prises en compte afin de garantir une exécution optimale des activités et ce, quelles que soient les circonstances. La gestion du changement, mais aussi la gestion du risque sont des enjeux importants pour toute structure, publique ou privée.

L'orientation client

La Chambre de Commerce connaît sa raison d'être et sait la place capitale des entreprises dans cette mission. Pour cette raison, un changement s'est effectué progressivement depuis des années afin de passer de la notion d'«affilié» ou de «membre» à la notion de «client», plaçant ainsi les entreprises au centre des préoccupations et délaissant peu à peu la vision passiviste et administrative pour une vision plus «business-like» et dynamique.

L'accompagnement du projet

Afin de l'aider à mettre en œuvre les principes de la norme ISO 9001:2000 au sein de son Espace Entreprises, la Chambre de Commerce s'est adjoint les compétences du cabinet ABC Luxembourg - Advanced Business Consulting. ABC Luxembourg est une société spécialisée dans le domaine du Business Process Engineering. Parmi les références d'ABC Luxembourg se trouve, entre autres, la réorganisation du Bierger-Center de la Ville de Luxembourg. Elle est la seule société luxembourgeoise à baser la conception et la réalisation de solutions métiers sur l'analyse des organisations et des processus d'entreprise. Son concours a permis une mise à plat des métiers de l'Espace Entreprises et consécutivement, la mise en œuvre d'actions d'amélioration et de simplification des activités. ABC Luxembourg a également conçu un logiciel informatique sur mesure permettant de gérer ces différents métiers ainsi que les données relatives à la clientèle de l'Espace Entreprises. Pour plus d'informations sur les activités d'ABC Luxembourg: www.abcluxembourg.com