

# Le Guichet Unique PME

## 2 bureaux dans le Nord au service des entreprises

En plus du bureau de Clervaux, le Guichet Unique PME dispose, depuis l'an passé, d'un 2<sup>e</sup> bureau, à Wiltz. Les services de proximité en matière de conseil et d'assistance aux entreprises ont toujours été la volonté première du Guichet depuis plus de 15 ans. Bilan de l'année écoulée avec son directeur, Yves Karier.

### Combien d'entreprises ont-elles fait appel à vous en 2011 ?

Nous avons été en contact avec quelque 690 entreprises. Malgré le climat économique, ces chiffres sont en légère hausse par rapport aux années antérieures. C'est d'ailleurs l'année qui compte le nombre de contacts le plus élevé depuis la relance du Guichet Unique en 2004. Nos bureaux de Clervaux et Wiltz, notre 2<sup>e</sup> bureau ouvert courant 2011, ont accueilli 80 clients et 135 déplacements ont eu lieu en entreprise. Ce nombre important de déplacements est une volonté du Guichet Unique PME d'effectuer un travail proche de ses clients, de préférence au sein même des entreprises. Néanmoins, à l'heure des nouvelles technologies, beaucoup de renseignements transitent par courrier électronique.

Si l'on s'attarde sur la distinction entre personnes morales et physiques, alors que ce rapport était passé à un niveau historiquement bas en 2010 (1 client sur 10), il a de nouveau augmenté en 2011, soulignant vraisemblablement le fait que les créateurs de très petites entreprises ont eu du mal à rassembler les fonds nécessaires au capital social d'une structure de type S.à r.l.

### Sur quel(s) secteur(s) ont porté les demandes des entreprises en 2011 ?

Pour tout ce qui touche à la création d'entreprise, nous avons noté



Yves Karier, directeur, Guichet Unique PME.

un recul des demandes, mais une hausse, par contre, pour tout ce qui concerne la gestion d'entreprise en général, et plus particulièrement en matière d'aides étatiques et de formation. En 2009, nous avions déjà fait le même constat. Nous restons attentifs au faible niveau de demandes en matière de création car le développement économique durable d'une région repose sur sa capacité à créer des entreprises et des emplois.

### Une de vos missions est aussi d'assister les syndicats des communes...

En effet, nous collaborons avec eux pour tout ce qui concerne la gestion des demandes d'implantation des entreprises, le suivi, l'analyse financière et la coordination des décisions avec les

## GUICHET UNIQUE PME

ministères compétents. En 2011, nous avons procédé à l'analyse de 4 demandes (9 en 2010) d'implantations dans les zones d'activités économiques à caractère régional du nord du pays. Cette diminution des demandes montre encore une certaine prudence des entreprises lorsqu'il s'agit de réaliser des investissements lourds.

### La formation est également au cœur de vos missions...

Nous avons effectivement poursuivi nos efforts en la matière, avec nos partenaires habituels que sont la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. Nous nous efforçons de proposer de nombreux séminaires et conférences tout au long de l'année. Et le bilan dressé par nos enquêtes de satisfaction est très satisfaisant pour 2011 et nous motive à offrir des formations encore plus ciblées et adaptées aux besoins des entreprises.

### Est-ce toujours dans un souci de proximité que vous utilisez également Internet et Facebook ?

Nous pensons qu'il faut s'adapter aux habitudes des jeunes créateurs et futurs jeunes créateurs d'entreprise. En outre, toutes les catégories d'âge utilisent Internet pour rechercher de l'information.

Notre site a été consulté par une moyenne de 1.610 visiteurs par mois, soit une hausse de 23 % par rapport à 2010.

Depuis 2010, le Guichet Unique PME est présent sur Facebook car nous souhaitons toucher un public jeune et pouvoir interagir avec nos entreprises. Et les résultats sont satisfaisants également.

### En quelques mots, quelle conclusion tirez-vous ?

Malgré un environnement économique difficile, la demande envers nos services n'a jamais été aussi grande. Le Guichet Unique PME fait donc partie intégrante de l'environnement économique du nord du pays, sa proximité et ses services personnalisés étant des atouts très appréciés par les entreprises locales.

Propos recueillis par  
Isabelle Couset

Guichet Unique PME  
11 b, Klatzewee  
L-9714 Clervaux

49, Grand-Rue  
L-9530 Wiltz

Entretiens sur rendez-vous  
Tél : (352) 92 99 36  
Fax : (352) 26 91 08 43  
E-mail : info@guichetuniquepme.lu  
[www.guichetuniquepme.lu](http://www.guichetuniquepme.lu)