

Guichet Unique PME

Au service des entreprises du nord du pays

Le Guichet Unique PME a pour principales missions de conseiller et d'assister tant les entreprises existantes que celles en voie de création pour toute la région nord du Luxembourg. Dans un contexte de crise sanitaire, comment ses services ont-ils soutenu les entreprises ? Retour avec sa directrice, Nathalie Muller, sur une année marquée par la pandémie.

Quel bilan faites-vous de l'année 2020 ?

Cette année hors normes, entre confinement et mesures sanitaires, a vu les activités de conseil du Guichet Unique PME augmenter, notamment en matière de gestion d'entreprise. En 2020, nous avons acté un total de 893 contacts. Une analyse plus approfondie montre une progression remarquable des conseils en matière de gestion d'entreprise et d'aides publiques pour atteindre 410 conseils, soit 45 % du total des activités du Guichet Unique PME en 2020. Ce type de conseils représentait seulement 27 % en 2010. Mais, en 2020, cette augmentation s'explique certainement par le grand nombre de dossiers d'aides étatiques et d'autres demandes qui ont été traités dans le cadre de la pandémie COVID-19. Concernant la manière dont les clients entrent en contact avec le Guichet Unique PME, il y a eu bien évidemment un changement substantiel au niveau des conseils par contact direct. Le nombre d'entretiens physiques a fortement baissé en 2020 (22,39 %), l'accent étant mis sur les mails (44,45 %), le téléphone (26,65 %) et les réseaux sociaux (6,51 %).

Les demandes de contacts émanaient-elles de personnes physiques ou morales ?

Nous avons constaté une forte hausse du nombre d'entrepreneurs en nom propre (entreprises individuelles), totalisant 81,07 %, par rapport aux personnes morales (18,93 %). Cette augmentation semble s'expliquer par le fait que les entrepreneurs individuels ont souvent besoin d'un accompagnement plus approfondi que les entrepreneurs travaillant sous forme d'une société, d'autant plus en période de crise.



Nathalie Muller, directrice, Guichet Unique PME.

Quels sont les événements et formations que vous avez pu mener à bien ?

Les efforts du Guichet Unique PME en matière de conférences, formations et événements ont été poursuivis en 2020, et ce en étroite collaboration avec les chambres professionnelles et l'Office régional du Tourisme Éislek. Malheureusement, beaucoup de manifestations ont dû être annulées en raison de la pandémie. Concernant les visites d'entreprises, nous avons pu en découvrir 4 avec les représentants de la Chambre de Commerce et 3 avec ceux de la Chambre des Métiers.

Vous travaillez tout au long de l'année avec de nombreux partenaires, quels sont-ils ?

En effet, le Guichet Unique PME travaille en étroite collaboration avec la House of Entrepreneurship, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. Cette collaboration a d'ailleurs été formalisée en 2008 (et renouvelée en 2019) par la signature d'une convention. Ainsi, des réunions de concertation sont régulièrement organisées afin d'engager un dialogue sur différents dossiers ou sur des sujets

d'actualité et aussi de planifier des événements (conférences, formations, etc.) dans la région. Nous avons également pour mission d'accompagner les entreprises dans leurs démarches d'implantation dans une Zone d'Activités Économiques à caractère Régional (ZAER) du nord du pays. Nous assistons également les syndicats de communes dans la gestion de ces demandes. Dans ce contexte, plusieurs entreprises ont été accompagnées dans la rédaction de leur

demande d'implantation et dans l'accomplissement des différentes démarches administratives au cours de l'année 2020. La collaboration avec les communes du nord du Grand-Duché est également essentielle dans notre travail quotidien. 17 communes rurales soutiennent actuellement notre organisme, il est donc naturel de les faire bénéficier de notre savoir-faire en les assistant et en les conseillant quant à leur développement économique. Enfin, nos excellentes relations avec le ministère de l'Économie permettent de trouver des solutions rapides et pragmatiques aux problèmes qui se posent aux entreprises (autorisations de commerce, aides étatiques...). De même que nos contacts réguliers avec l'ADEM, qui aiguille bon nombre de ses clients souhaitant créer leur entreprise vers nos services.

Propos recueillis par Isabelle Cousset


GUICHET
UNIQUE
PME

Guichet Unique PME

11 b, Klatzewee
L-9714 Clervaux
Entretiens sur rendez-vous
Tél : (352) 92 99 36
E-mail : info@gupme.lu
www.gupme.lu