

L'Espace Entreprises

L'accompagnement, une priorité

L'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce est le premier point de contact pour tout créateur ou repreneur d'entreprise souhaitant développer une activité commerciale, industrielle ou libérale. Afin de répondre aux évolutions du monde entrepreneurial, il offre désormais une palette actualisée de services, d'outils et d'initiatives en matière d'accompagnement. Rencontre avec Vincent Hieff, responsable du guichet unique Espace Entreprises et du réseau LBAN.

Pouvez-vous nous donner quelques chiffres pour la cellule conseil-création ?

Sur base des chiffres dont nous disposons pour le 1^{er} semestre 2014, nous estimons à 134 le nombre total de demandes d'autorisation d'établissement qui auront été introduites par l'Espace Entreprises à la fin de cette année, soit une baisse de 50 % par rapport à 2013. Cela s'explique par le fait que nous privilégions la dématérialisation de nos services, c'est-à-dire que nous incitons les demandeurs à effectuer leurs démarches en ligne pour les autorisations de commerce, la délivrance de carnets ATA pour l'exportation temporaire, les émissions de certificats d'origine garantissant l'origine des produits exportés ou encore l'émission de certificats Luxtrust. Les délais de traitement des dossiers introduits par voie électronique sont ainsi plus rapides, et cela permet surtout à nos conseillers de se concentrer sur l'accompagnement personnalisé de nos ressortissants. Les courriers électroniques sont donc plus nombreux. Quelque 800 e-mails par mois sont traités par les conseillers et la proportion de demandes écrites prises en charge par la cellule conseil-création a connu cette année une hausse de 12 %.

La Grande Région est toujours bien représentée parmi les demandeurs avec 22 % de Luxembourgeois, 23 % de Français, 12,50 % d'Allemands et 11 % de Belges, mais nous notons une augmentation des demandeurs issus de l'Union européenne en général mais aussi de pays hors UE, comme la Chine ou l'Inde. Cette progression est liée aux missions économiques et aux efforts du ministère de l'Economie pour



Vincent Hieff, responsable du Guichet unique Espace Entreprises et du réseau LBAN, Chambre de Commerce. Photo-Focalize/Emmanuel Claude

promouvoir des secteurs tels que l'ICT ou la logistique à l'international.

La majorité des demandes (74 %) porte sur le lancement d'une activité de type commerce de détail ou prestations de services, les 26 % restants concernant le secteur de l'Horeca, les activités de conseil économique/expertise comptable et les foires et marchés. La part de dossiers introduits par des femmes oscille quant à elle autour des 32-33 %, une tendance inchangée depuis 2009.

Doit-on comprendre que vous privilégiez les initiatives d'accompagnement ?

En effet, je pense que la plus-value de nos services réside davantage dans l'accompagnement apporté aux entrepreneurs

et dans l'aiguillage vers nos initiatives partenaires que dans le remplissage et l'envoi de formulaires, qui sont à la portée de chacun actuellement, grâce aux technologies Web et mobiles.

Rappelez-nous les outils et initiatives mis en place par l'Espace Entreprises ?

L'un des 3 grands piliers de l'Espace Entreprises repose sur les outils et initiatives que sont la Mutualité de Cautionnement et d'Aide aux Commerçants (MCAC), Business Exchange et Opportunet, Luxembourg Business Angel Network (LBAN), le Pôle Conseil en Formation, BusinessMentoring et BusinessCheck, ainsi que le VaccinAnti-Crise, qui est en veille pour le moment. S'il est vrai que cet outil a été ramené sur le devant de la scène suite à la crise, nous attendons la réforme en matière de droit des faillites pour le réactiver, mais avec un nouveau *branding* et sur base d'une autre formule, afin de pouvoir aider efficacement les entrepreneurs en difficulté.

Pour tous les autres services, nous notons une redynamisation de l'entrepreneuriat ainsi qu'une meilleure qualité et maturité des projets soumis.

En ce qui concerne LBAN, le réseau continue de grandir, mais nous nous focalisons en ce moment sur l'accompagnement des investisseurs, par le biais de formations. En effet, nous nous sommes rendu compte que bien des investisseurs potentiels avaient un intérêt pour les projets à financer, mais n'avaient aucune culture de l'investissement, c'est-à-dire qu'ils ne savaient pas évaluer le potentiel d'une cible ou d'une entreprise. Nous

Témoignage

L'Espace Entreprises vu par un entrepreneur frontalier

Rencontre avec Pascal Toggenburger, président-directeur de PARKNPLUG.

Tout d'abord, pouvez-vous nous présenter brièvement votre parcours entrepreneurial et le concept que vous développez ?

Le monde de l'automobile est en mutation. Les pays industrialisés ont fixé de nouvelles règles permettant de limiter les émissions de gaz à effet de serre. Pour accompagner ce changement, les constructeurs automobiles commercialisent des véhicules électriques ou hybrides rechargeables. La société PARKNPLUG que je dirige a choisi d'accompagner ce changement et conçoit des systèmes permettant le raccordement, le contrôle et la gestion énergétique des bornes installées dans des parkings collectifs résidentiels ou tertiaires.

Dès 2012, nous avons choisi d'investir une part importante de nos budgets dans l'amélioration des solutions de recharge permettant de diminuer significativement la puissance nécessaire à un ensemble de véhicules raccordés.

Fort d'une expérience de plus de 20 ans dans l'industrie électrique et aux services des collectivités et bailleurs publics ou privés, j'ai donc choisi d'être un acteur participant à la transition énergétique de la mobilité.

Vous avez récemment fait appel à l'Espace Entreprises de la Chambre de Commerce de Luxembourg pour vous guider dans vos réflexions, puisque vous visez aujourd'hui une expansion en Grande Région. La prise de contact avec la cellule conseil-création s'est-elle bien déroulée ?

La demande d'équipements de bornes dans les parkings est en constante augmentation dans tous les pays européens et internationaux. Recherchant une localisation idéale permettant à PARKNPLUG d'élargir le périmètre de son activité, j'ai pris contact avec la cellule conseil-création du Luxembourg. La qualité des échanges m'a permis en quelques heures d'apprécier la pertinence de l'offre du Grand-Duché en matière de recherche et d'accompagnement de l'innovation des start-up hébergées à Luxembourg.

Concrètement, avez-vous pu identifier des pistes intéressantes lors de vos entretiens à l'Espace Entreprises ?

Oui, la relation avec les responsables de la cellule conseil-création, en appui de Luxinnovation, a conforté mon opinion sur le potentiel du Grand-Duché en matière d'échanges et de commerce au sein de l'Europe. L'harmonisation européenne permet d'accéder à des outils de développement commun. Le Grand-Duché, de par sa position géographique et son histoire, allie facilement développement et commerce à l'échelle européenne et mondiale.

Qu'est-ce qui vous pousse aujourd'hui à vouloir vous implanter sur le sol luxembourgeois et quelle est votre vision de l'entrepreneuriat au Luxembourg ?

Si le marché est au rendez-vous, la croissance de PARKNPLUG doit permettre d'envisager la création durable d'une activité en Europe. Le Luxembourg a plusieurs atouts attractifs pour cette future activité parmi lesquels un ancrage profondément européen qui ne semble pas être mis en cause dans les années à venir, une fiscalité et des lois sociales favorables, des affinités linguistiques et, en général, un environnement serein pour assurer un développement sans surprise. Ces valeurs m'ont séduit et le Luxembourg fait partie des choix privilégiés qui seront à intégrer dans la croissance de mon entreprise dans les prochains mois.

Je pense que la plus-value de nos services réside davantage dans l'accompagnement apporté aux entrepreneurs et dans l'aiguillage vers nos initiatives partenaires que dans le remplissage et l'envoi de formulaires, qui sont à la portée de chacun actuellement, grâce aux technologies Web et mobiles

avons donc mis en place des formations spécifiques.

On observe parallèlement que le *crowdfunding* a le vent en poupe ; je pense notamment à Nubs, la 1^{ère} plateforme luxembourgeoise dédiée à ce type d'investissement. Nous nous efforçons ainsi de soutenir tout nouveau moyen de financement qui pourrait profiter aux PME et, de manière plus large, à l'écosystème entrepreneurial du pays.

La Chambre de Commerce a également un rôle de lobbying...

En effet, nous sommes activement impliqués dans différents groupes de travail, au travers desquels nous représentons nos ressortissants, par exemple, via le Haut Comité pour le soutien aux PME et à l'entrepreneuriat – qui élabore et met en œuvre le 4^e Plan d'action en faveur des petites et moyennes entreprises. Nous travaillons également de concert avec le gouvernement et les autres chambres professionnelles sur la réforme du droit des faillites, ou encore sur la mise en place d'une S.à r.l. simplifiée.

Propos recueillis par Isabelle Couset

www.espace-entreprises.lu

ESPACE ENTREPRISES

La reprise d'une entreprise : une option à étudier également

Si vous souhaitez vous lancer dans l'aventure entrepreneuriale, deux choix s'offrent à vous : créer ou reprendre une entreprise. Afin de faciliter les relations entre repreneurs et cédants, la Chambre de Commerce dispose d'une cellule dédiée, BusinessExchange, comme nous l'explique l'un de ses conseillers, Tom Baumert.

Quels sont les services offerts aux repreneurs/cédants par BusinessExchange ?

Cette plate-forme pluridisciplinaire est combinée à des services d'assistance et de conseils. Notre rôle est de faciliter les contacts entre les cédants et les repreneurs au Luxembourg. Et le couplage avec la plate-forme Internet de cession-reprise www.oppportunet.net, que nous gérons en collaboration avec les Chambres de Commerce d'Alsace et de Lorraine, nous permet ainsi d'offrir une vision plus large de la transmission. La nouvelle version d'Opportunet est en cours d'élaboration et sera mise en ligne vers la fin de l'année. Actuellement, seuls les cédants figurent sur la plate-forme. Dans la nouvelle version, les repreneurs y seront intégrés, de manière totalement anonyme, mais des informations sur le type d'entreprise qu'ils recherchent, sur le prix d'achat souhaité... seront disponibles.

Au sein de BusinessExchange, notre rôle est non seulement de donner des conseils généraux sur la transmission au niveau juridique, financier..., mais aussi de promouvoir la transmission pour faire passer le message suivant : la reprise d'une entreprise est une autre manière de créer son entreprise. De plus, les chances de croître rapidement, par rapport à une entreprise nouvellement créée, sont plus grandes... c'est statistiquement prouvé, car la structure, l'équipe, les clients, la renommée sont déjà en place. L'accès au financement peut également s'avérer plus « facile », car le repreneur peut se baser sur du concret, avec les bilans des années précédentes. Il faut aussi noter que la Mutualité de Cautionnement et d'Aide



Tom Baumert, conseiller, BusinessExchange.

aux Commerçants (MCAC) peut apporter un appui supplémentaire au repreneur, via des garanties bancaires.

Quels sont les défis actuels en matière de transmission-reprise ?

Le premier est de sensibiliser les cédants. Il faut compter entre 1 et 5 ans pour réaliser une transmission. S'y préparer le plus tôt possible est donc le message que nous essayons de faire passer auprès des entreprises et surtout auprès des entreprises familiales, qui rencontrent souvent des obstacles et des imprévus lors d'un « passage de témoin ». Anticiper psychologiquement sa succession est un gage de réussite.

La formation, du repreneur comme du cédant, est également un défi que nous comptons relever assez rapidement. Il y a peu, la Vlerick Business School a mis en place une formation pour les repreneurs qui a fait ses preuves, puisqu'elle a permis

à 10 % des personnes qui l'ont suivie de reprendre une entreprise. Ces résultats sont encourageants. De notre côté, nous travaillons avec la LSC à un programme qui préparerait les cédants et les repreneurs, sous réserve que les cédants fassent le premier pas !

Le 3^e défi serait de réussir à obtenir une vue d'ensemble sur la cession/transmission au Luxembourg, ce qui implique de pouvoir récolter des données spécifiques. Réaliser un suivi statistique est beaucoup plus simple dans le cadre de créations d'entreprises, puisqu'il y a des démarches à effectuer auprès du Registre de commerce, du notaire, etc. L'un de nos projets prioritaires à moyen terme est donc de favoriser les échanges avec les cédants et repreneurs afin de mieux cerner leurs besoins.

Si vous aviez un seul conseil à donner aux entrepreneurs ?

Je leur dirais de préparer leur succession. Avoir créé une entreprise qui a fait ses preuves et ne pas penser à la transmettre est un gâchis à tout niveau : savoir-faire, compétences du personnel, confiance établie avec les clients et les fournisseurs, etc. Ces entreprises qui constituent le tissu économique du pays se doivent de continuer... autrement.

Propos recueillis par Isabelle Couset



BUSINESS EXCHANGE
POUR UNE TRANSMISSION D'ENTREPRISE RÉUSSIE

Soutenir activement la création de votre entreprise

La création de sa propre entreprise ou la reprise d'une entreprise existante est un défi majeur qui nécessite une préparation adéquate et l'assistance de personnes compétentes dans différents domaines.

Pour réaliser son projet d'entreprise, le futur dirigeant est amené à prendre des décisions et doit faire ses choix en fonction de critères juridiques, fiscaux et sociaux, sans oublier ses propres ambitions et aspirations.

L'équipe Contact Entreprise de la Chambre des Métiers est à la disposition des personnes tentées par l'indépendance pour les aider dans la préparation de leur projet d'entreprise et les accompagner dans les démarches administratives à accomplir. L'action de Contact Entreprise ne se limite pas au seul volet de la création d'une entreprise, mais offre un accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise. En effet, une assistance est proposée au niveau juridique qui recouvre plus particulièrement les domaines du droit du travail et droit social, du droit commercial, du droit contractuel, du recouvrement de créances, du droit de la consommation, du droit de la concurrence et du droit de la construction.

Création, transmission et reprise d'entreprise

Contact Entreprise accueille annuellement dans ses locaux en moyenne 1.200 personnes intéressées soit par la création, la cession ou la reprise d'une entreprise, les conseille et épaula dans les domaines les plus divers, tels que le droit d'établissement, le financement et les aides étatiques, le choix de la forme juridique, le droit du travail et droit social, le business plan...

**VOUS ACCOMPAGNER POUR
CRÉER
VOTRE ENTREPRISE**

Vous cherchez à prendre les bonnes décisions dans la création ou la transmission de votre projet d'entreprise. Vous voulez évaluer les considérations fiscales, sociales et financières et vous avez besoin d'un soutien au niveau juridique dans la préparation de votre projet. Vous avez besoin d'une assistance et d'une prise en charge des démarches administratives indispensables à la constitution ou à la reprise de votre entreprise.

Vous cherchez un conseil personnalisé dans votre démarche d'internationalisation vers la Grande Région ou vers d'autres marchés étrangers. Vous avez l'esprit d'entreprise et vous cherchez de nouvelles voies pour vous développer.

Contact Entreprise vous accompagne tout au long de votre projet d'entreprise.

CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT D'ENTREPRISE www.cdm.lu

Pour tous renseignements: Tél. 42 67 67 - 1
2, Circuit de la Poinc International - L-1347 Luxembourg-Horbourg
B.P. 1654 - L-1014 Luxembourg
T: (+352) 42 67 67-1 F: (+352) 42 67 67
E: contact@cdm.lu

**CHAMBRE
DES MÉTIERS
Luxembourg**

Depuis le début de son fonctionnement en 1999, environ 15.500 formalités administratives pour le compte d'entreprises existantes ou en voie de formation ont été accomplies.

Contact Entreprise offre par ailleurs, à travers sa bourse d'entreprises, une plate-forme idéale pour les personnes à la recherche d'un successeur et celles intéressées à reprendre une entreprise existante. Les services offerts par la bourse d'entreprises comportent la publication

d'annonces anonymes consultables sur le site www.bourse-entreprises.lu, la mise en contact entre les entreprises à céder et les repreneurs potentiels, et une assistance personnalisée.

Conseils/Formations

Contact Entreprise tient à disposition des entreprises et des personnes tentées par l'indépendance, des brochures et modèles types dans les domaines les plus variés, tels que le droit du travail, les aides étatiques, les principes élémentaires dans la gestion juridique d'une entreprise et le droit de la construction.

A côté d'une assistance et d'un conseil personnalisés au moment de la création ou de la reprise d'une entreprise, de même que pendant son fonctionnement, Contact Entreprise, en collaboration avec le ministère de l'Economie, organise régulièrement des cours et formations, tant dans le domaine technique que du management, à l'attention de personnes souhaitant s'établir dans l'artisanat.

Formalités/Démarches administratives

En tant que « guichet unique » de référence pour les entreprises artisanales et les PME, Contact Entreprise prend en charge les démarches administratives en ce qui concerne les autorisations d'établissement, l'inscription auprès de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines ainsi

Artisanat sans frontières

De nombreuses bonnes raisons peuvent inciter une PME artisanale à partir à la conquête des marchés étrangers.

L'augmentation de la pression concurrentielle sur le marché national, la diminution, voire la stagnation, de la demande locale poussent les entreprises à explorer des pistes étrangères de développement économique.

Une extension des activités vers l'étranger permet en effet à l'entreprise de réduire la dépendance par rapport aux marchés national ou régional et donc de se constituer un second pilier compensant les fluctuations économiques sur le marché local.

On constate cependant que le nombre d'entreprises artisanales actives au-delà de la frontière est encore relativement faible. Le frein principal au développement économique dans ce contexte semble être la persistance de clichés, de préjugés par rapport à la complexité attendue des démarches administratives, des complications juridiques, etc.

C'est pour cette raison que la Chambre des Métiers a décidé de mettre à profit de ses ressortissants un support concret et de les épauler dans leurs démarches de prospection des marchés étrangers. A travers le réseau Enterprise Europe Network dont fait partie la Chambre des Métiers, ses ressortissants ont accès aux conseils des spécialistes de 600 organisations à travers 49 pays.

L'objectif du réseau Enterprise Europe Network, qui est un partenariat entre la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et Luxinnovation, est de soutenir activement les PME européennes dans leurs démarches d'internationalisation et de régulièrement les informer sur le développement du marché intérieur ainsi que sur les nouvelles réglementations européennes.

Foires à l'étranger : informer et présenter

La Chambre des Métiers arrange, pour les

entreprises intéressées, des visites organisées de salons professionnels à l'étranger. Ces visites permettent aux entreprises de s'informer sur de nouveaux marchés et de nouer des contacts de manière simple et directe.

Elle renseigne en outre les entreprises artisanales sur les missions économiques et sur l'existence de stands collectifs dans les salons d'intérêts à l'étranger. Les entreprises artisanales intéressées peuvent éventuellement obtenir un soutien financier pour préparer leur participation.

Appels d'offres des marchés publics : accès à de nouveaux marchés

La participation aux marchés publics permet aux entreprises de se développer sur les marchés étrangers sans avoir défini au préalable une stratégie spécifique relative au pays en question. Comme la recherche d'offres de marchés publics est fastidieuse à mettre en place pour les PME, la Chambre des Métiers propose à ses ressortissants une veille spécifique concernant les marchés publics de la Grande Région, voire au niveau de l'Union européenne. Les entreprises abonnées reçoivent régulièrement une liste électronique actualisée d'appels d'offres. L'abonnement peut être souscrit auprès de l'Enterprise Europe Network de la Chambre des Métiers.

Made in Luxembourg : promouvoir à l'étranger via un label d'origine



Sur des marchés de plus en plus concurrentiels, il devient de plus en plus important de se différencier par rapport à ses concurrents. En tant que marque garantissant l'origine du produit ou du service, le label *Made in Luxembourg* se présente comme une option. Détenir

le label peut ainsi conférer un avantage concurrentiel non négligeable vis-à-vis de produits similaires sur le marché cible.

Des informations sur les critères d'éligibilité et d'obtention du label peuvent être demandées auprès de la Chambre des Métiers, qui agit comme autorité compétente pour ses ressortissants dans ce domaine.

www.made-in-luxembourg.lu

Informations sur le marché unique et au-delà : focus sur l'artisanat

La Chambre des Métiers met à disposition de ses ressortissants une documentation couvrant un large éventail d'aspects en relation avec la prestation de services à l'étranger.

Des brochures et fiches pratiques, éditées en plusieurs langues, renseignent sur des sujets aussi spécifiques que variés, allant de questions liées au recouvrement de créances jusqu'aux démarches administratives concrètes à effectuer pour accéder au marché d'un pays spécifique.

Les informations disponibles ne concernent cependant pas uniquement les Etats de l'Union européenne mais aussi les pays tiers tels que la Suisse ou encore les pays du Proche-Orient.

Supports concernant les formalités à entreprendre

La Chambre des Métiers se charge, sur demande des entreprises, de l'accomplissement de certaines formalités à effectuer auprès des autorités compétentes à l'étranger et ce, plus particulièrement en ce qui concerne la France, la Belgique et l'Allemagne. L'éventail de formalités pouvant être réalisé par la Chambre de Métiers est fonction du pays concerné et a trait, par exemple, à la prise en charge de la première notification de l'activité de l'entreprise ou encore à l'inscription de l'entreprise à la TVA du pays respectif.

Le Guichet Unique PME

Un relais d'information à destination des entreprises en milieu rural

Au vu du rapport d'activités 2013 du Guichet Unique PME, l'année 2013 a connu une affluence record de personnes en demande de conseils. Les signes de reprise que le Guichet Unique PME avait entrevus en 2012 ont donc bien été confirmés en 2013, comme nous l'explique son directeur, Yves Karier.

Le Guichet Unique PME affiche une belle santé en 2013...

En effet, depuis 1995, année de la création du Guichet Unique PME, 2013 aura été l'année au cours de laquelle nous avons enregistré la plus grande affluence de personnes en demande de nos services de conseil et d'assistance, et ce, tant pour les entreprises en voie de création que pour les entreprises existantes. Nous avons été en contact avec quelque 715 clients. Certes, les projets de création d'entreprise sont en règle générale plus modestes et les entreprises nouvellement créées moins bien capitalisées que par le passé, mais l'affluence record des demandes montre que la reprise est amorcée.

Dans quel(s) domaine(s) les demandes ont-elles été les plus nombreuses ?

La progression la plus marquante est sans aucun doute celle des contacts en matière de création d'entreprise. Ce chiffre a connu un rebond substantiel durant l'exercice 2013 et représente près du tiers de tous les contacts. On constate également que les demandes relatives à la gestion d'entreprise et aux aides étatiques continuent à se situer à un niveau élevé.

Il est également intéressant de s'attarder sur la distinction entre personnes morales et personnes physiques. Par le passé, le pourcentage des clients ayant agi comme personne physique diminuait en permanence pour ne plus atteindre que 10,93 % en 2009. Or, ce taux de personnes agissant comme personne physique a de nouveau augmenté ces dernières années et est passé à 19,44 %. La tendance s'est



Yves Karier, directeur, Guichet Unique PME.

donc inversée et ledit ratio a quasi doublé en l'espace de seulement 4 ans ! Cette augmentation est probablement due aux difficultés rencontrées par les créateurs de très petites entreprises à réunir les fonds nécessaires pour la constitution du capital social d'une structure juridique de type S.à r.l.

Comment les personnes entrent-elles en contact avec vous ?

Les contacts se font plutôt en direct avec les entreprises. Les conseils dans les entreprises mêmes ont diminué, mais au profit d'un nombre accru de conseils dans nos bureaux de Clervaux et de Wiltz. Notre site www.guichetuniquepme.lu a connu également une hausse substantielle de visiteurs de 48,86 % pour passer d'une moyenne mensuelle de 1.142 à 1.700 visiteurs uniques par mois. Quant à notre présence sur Facebook (www.facebook.com/guichet.unique.pme), nous comptons au 31 décembre 2013 un total de 206 « fans », dont près de 90 % résident au Luxembourg. L'outil d'une newsletter n'a pas non plus été négligé. L'envoi de

3 newsletters en 2013, nous a permis de toucher directement 325 abonnés.

Après l'entrée en contact avec le Guichet Unique PME, ces personnes reviennent-elles vers vous ?

Nous constatons que 35,85 % sont des clients qui ont déjà eu recours à nos services. Le fait de revenir vers le Guichet Unique PME après un premier conseil démontre la confiance que les entreprises nous témoignent. Et nous nous en réjouissons, bien évidemment.

Le Guichet Unique PME a donc de beaux jours devant lui...

De beaux jours et de belles années, je l'espère, puisqu'en février dernier, la convention de collaboration avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers a été reconduite, toutes deux soucieuses de contribuer au développement économique dans le Nord du pays via la promotion de l'esprit d'entreprise, l'encouragement à la création de nouvelles entreprises, le développement des zones industrielles et la formation continue en milieu rural, missions que remplit pleinement le Guichet Unique PME.

Propos recueillis par Isabelle Couset

GUICHET UNIQUE  PME

Guichet Unique PME
11 b, Klatzewee, L-9714 Clervaux
49, Grand-Rue, L-9530 Wiltz

Entretien sur rendez-vous
Tél : (352) 92 99 36 – Fax : (352) 26 91 08 43
E-mail : info@gupme.lu – www.gupme.lu

→ A travers le réseau Enterprise Europe Network dont fait partie la Chambre des Métiers, ses ressortissants ont accès aux conseils des spécialistes de 600 organisations à travers 49 pays ←

Grâce à l'expertise de la Chambre des Métiers, qui est en contact continu avec diverses administrations étrangères, ses entreprises peuvent ainsi gagner du

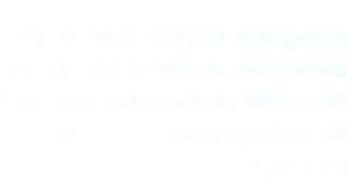
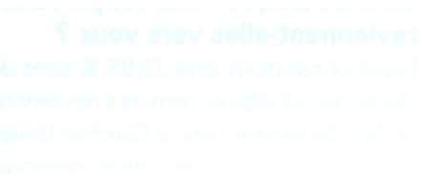
temps et se concentrer sur leurs activités proprement dites.

SOLVIT : une aide en cas de litiges avec des administrations publiques à l'étranger

Lorsque les entreprises rencontrent des difficultés avec des administrations publiques étrangères n'appliquant pas correctement les règles qui gouvernent le marché intérieur, la formulation d'une réclamation à travers le réseau européen SOLVIT peut éventuellement résoudre dans un délai raisonnable les problèmes rencontrés. La Chambre des Métiers fournit dans ce cadre conseil et assistance aux entreprises lors de la formulation de leur demande. ✓



Contact :
 Elke Hartmann
 Responsable Enterprise Europe Network
 Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg
 Tél : (352) 42 67 67-266
 Fax : (352) 42 67 67-349
 E-mail : elke.hartmann@cdm.lu
<http://www.cdm.lu>



Stressful Business ?

Try an Efficient Financial Partner !

"Efficient" means that our clients enjoy our "first-time-right" attitude. We answer extra quickly and get the job done even faster because we know you don't want to waste any time. Clients' feedback through NPS® surveys praised our efficient, proactive and personal approach. **Go on, just try us.**



www.ing.lu/business



ING Luxembourg, Société Anonyme - 52, route d'Esch, L-2965 Luxembourg - R.C.S. Luxembourg B 6041

BusinessMentoring

Un enrichissement mutuel

La relation mentorale est une relation privilégiée qui se tisse entre un entrepreneur chevronné et un entrepreneur moins expérimenté. Depuis 2010, le programme BusinessMentoring a permis à de nombreux mentors et mentorés de partager leur vécu en travaillant en binôme. Entretien avec Rachel Gaessler, manager du programme BusinessMentoring et conseillère au sein de la Direction Services aux PME de la Chambre de Commerce.

BusinessMentoring est un programme qui connaît un bel engouement...

En effet, depuis 2010, 85 candidats ont été présentés en comité de sélection ; 48 ont été retenus et couplés à un mentor expérimenté. En tout, ce sont 90 dirigeants d'entreprise qui ont pris part au programme, dont 42 mentors.

Côté mentors, le réseau s'est doté d'une large palette de compétences qui devront être encore à l'avenir renforcées, notamment dans les domaines de la grande distribution, du biomédical ou encore de l'économie sociale et solidaire. Au fil des années, le programme a séduit bon nombre d'entrepreneurs issus de la sphère locale et internationale, ce qui témoigne de la reconnaissance de l'efficacité du mentorat par une communauté large d'entrepreneurs. 80 % des mentors n'ont d'ailleurs pas hésité à réitérer leur engagement au programme sur 3 ans.

Côté mentorés, nous retrouvons de « jeunes » dirigeants âgés de 30 à 45 ans à la tête d'une entreprise en phase de démarrage (44 %), de développement (46 %) ou de reprise (10 %). Celles-ci sont principalement actives dans le commerce traditionnel, le secteur des nouvelles technologies et de l'horeca.

En ce qui concerne la promotion actuelle, nous ciblons une douzaine d'entrepreneurs qui seront présentés lors de notre cérémonie annuelle le 4 décembre en soirée à la Chambre de Commerce.

Afin d'augmenter les chances d'acceptation des candidats au sein du programme, nous avons introduit depuis 2 cycles une



Rachel Gaessler, manager du programme BusinessMentoring et conseillère au sein de la Direction Services aux PME, Chambre de Commerce.

phase test, qui consiste à accepter sur 6 mois des candidats dont le projet de développement n'a pas totalement convaincu les mentors pendant le comité de sélection, mais qui possèdent certains atouts personnels (notamment motivation à progresser et esprit d'entreprise). A l'issue de cette phase test, après avis positif du mentor, le candidat peut ainsi intégrer le programme.

Quelles sont les nouveautés du programme ?

Tout d'abord, nous souhaitons étendre le mentorat au monde universitaire, où il existe une demande croissante pour ce type d'accompagnement. Une proposition de projet est actuellement en cours.

D'autre part, la problématique de la pyramide des âges dans les entreprises est aussi une de nos préoccupations.

Quand un senior part à la retraite, il part avec son savoir-faire, ses connaissances de l'entreprise... Il faut donc favoriser le transfert entre seniors et juniors. C'est pour répondre à cet enjeu de taille que la LSC et l'ICN Business School ont mis en place la formation *Mentorship et transmission : comment activer les leviers du mentorat en entreprise ?* qui s'adresse aux professionnels des Ressources humaines souhaitant instaurer un programme de mentorat au sein de leur entreprise, aux repreneurs ou cédants d'entreprises familiales et à tous les managers d'équipes/cadres expérimentés désireux de transmettre leur savoir aux plus jeunes. Elle permet aussi aux personnes d'expérience de se former au rôle de mentor. La formation est conçue et animée par Sybille Persson, docteur en gestion et directrice de l'Ecole

Témoignage

Le mentorat vu par un binôme

du coaching à l'ICN Business School, et par moi-même. Elle se déroule sur 3 jours et est basée, entre autres, sur des mises en situation et des exercices pratiques.

Mettre en présence un senior et un junior ne suffit donc pas...

Non, pour que la transmission fonctionne, il faut que l'entreprise identifie des savoir-faire ou bonnes pratiques détenus par elle et qu'elle mobilise mentors et mentorés. Il lui faudra ensuite élaborer un système de reconnaissance de la transmission et définir des modalités de transmission du savoir-faire en situation de travail pour finalement mettre en place un système de mesure de l'efficacité du processus.

Ce mentorat appliqué au monde de l'entreprise permet de recréer des binômes, sans liens hiérarchiques, ce que les jeunes issus des générations Y et Z apprécient, car ils se confieront plus facilement à leur mentor qu'à un responsable hiérarchique. Comme pour les binômes entrepreneur expérimenté/jeune entrepreneur, l'enrichissement sera toujours mutuel, le jeune bénéficiant des connaissances et de l'expérience de son aîné, et celui-ci des compétences de son mentoré, notamment au niveau des nouvelles technologies.

BusinessMentoring a-t-il des envies de franchir nos frontières ?

Oui, effectivement. D'une part, nous exportons actuellement notre savoir-faire au-delà des frontières en aidant un partenaire européen à mettre en place un projet pilote de mentorat. D'autre part, nous avons formalisé notre partenariat avec la fondation canadienne de l'Entrepreneurship et sommes devenus membre du Réseau M au même titre que d'autres partenaires européens. Ce partenariat va faciliter la mise en contact de mentorés avec des mentors d'autres pays, ce qui donnera une ouverture internationale à notre réseau.

Propos recueillis par
Isabelle Couset



Xavier Buck (mentor) et **Elodie Deconinck** (ex-mentorée) ont vécu une relation mentorale dans le cadre de la Saison 2011-2013 du programme BusinessMentoring. C'est avant tout leur passion commune pour le monde du Web et des TIC qui les a réunis.

M. Buck, avant d'être un mentor, vous êtes surtout un entrepreneur passionné : pouvez-vous nous résumer en quelques lignes votre parcours ?

Je suis un entrepreneur actif dans le domaine du Web depuis 1996. En 2000, j'ai cofondé Datacenter Luxembourg S.A. qui est devenue une société d'hébergement leader en Europe et, deux ans plus tard, EuroDNS, l'un des plus grands bureaux d'enregistrement de noms de domaine dans le monde. J'ai toujours cru en l'accessibilité des noms de domaine pour tous et, de ce fait, j'ai contribué à l'ouverture et la disponibilité simplifiée de tous les noms de domaine des pays européens. Ma passion pour l'entrepreneuriat m'a également poussé à investir dans des sociétés afin d'aider les jeunes entrepreneurs talentueux et dynamiques à bénéficier de connais-

sances, de réseaux et de fonds. J'ai investi très récemment dans des start-up Internet niches telles que Georanker.com, Oneall.com et Individuum.com, ainsi que dans des start-up à expansion rapide comme Mega.co.nz et Baboom.com.

Encore aujourd'hui, certains entrepreneurs qui se lancent ont du mal à comprendre pourquoi un entrepreneur expérimenté deviendrait mentor bénévole. Que leur répondriez-vous ?

Je leur répondrais que deux aspects principaux ont contribué à faire de moi un mentor bénévole. Le premier est le fait d'avoir vécu l'entrepreneuriat moi-même et ainsi de savoir à quel point cela peut-être difficile par moment pour un jeune entrepreneur : les nombreuses incertitudes, le manque de confiance, le manque d'information et

➔ Ma relation mentorale avec Xavier m'a aidée à prendre du recul. Ce n'est pas tous les jours facile d'être entrepreneur et cela m'a rassurée de pouvoir faire part de mes préoccupations de chef d'entreprise à un multi-entrepreneur, qui connaît parfaitement les différentes facettes de ce métier (Elodie Deconinck) ←

une visibilité restreinte du marché peuvent être des facteurs bloquants. Mon rôle est d'apporter un soutien par rapport à cela. Le second est la possibilité de pouvoir partager mon expérience et mon expertise avec l'entrepreneur en devenir. C'est un échange, riche en informations et en connaissances, qui est tout autant bénéfique pour moi-même que pour le mentoré.

Pour en revenir à votre relation mentorale, pensez-vous, avec le recul, que cela ait impacté l'évolution personnelle d'Elodie et donc de son entreprise ?

L'impact sur l'entreprise d'Elodie et sur son évolution a été certain. Le rôle du mentor est de soutenir l'entrepreneur, de lui redonner confiance lorsqu'il/elle en a besoin, d'amener des pistes de réflexion et de lui faire entrevoir des pistes de développement pour sa société et ses services par rapport au marché, à la demande et aux options disponibles.

Dans le cas d'Elodie, lorsque j'ai commencé à la suivre, son agence Web existait depuis un an déjà et elle avait réussi à mettre en place une équipe jeune et dynamique, avec des associés issus du monde *corporate*. Seulement, il leur manquait juste une connaissance plus large du marché. Mon rôle a été de rassurer Elodie dans ses démarches et dans sa recherche du positionnement idéal.

Quels ont été, selon vous, les facteurs de succès de cette relation mentorale ?

Je pense que mon passé d'entrepreneur, ma connaissance du monde Internet ainsi que du marché local et international ont certainement contribué au succès de cette

relation mentorale. Mais les facteurs de succès ne s'arrêtent pas à ce que j'ai pu apporter. Elodie a été dès le début à l'écoute de mes conseils et très ouverte d'esprit, avec une grande soif d'apprendre et un tempérament réfléchi et posé. L'alchimie s'est installée assez vite et les échanges ont essentiellement tourné autour du développement de nouveaux services récurrents et de leur positionnement sur le marché.

Enfin, de votre côté, qu'avez-vous retiré de cette expérience ?

Sur le plan humain, l'expérience a été très enrichissante. L'échange a toujours été positif, agréable et constructif. J'ai également développé une plus grande connaissance du marché des agences Web et des problématiques auxquelles elles doivent faire face au quotidien. Finalement, la satisfaction de participer à la construction et à la bonne évolution d'un projet est une expérience incomparable.

Mme Deconinck, qu'est-ce qui, à votre tour, vous a poussée à entreprendre ?

Pendant mes années d'études en école de commerce, ma passion pour l'entrepreneuriat s'est progressivement développée. Créer une nouvelle activité, la développer, partager sa vision avec des personnes de confiance, bâtir son réseau de clients et de contacts..., tels étaient les challenges auxquels j'aspirais. Mes études terminées, j'ai d'abord préféré rejoindre

une structure existante, c'est alors que j'ai travaillé pour le groupe Siemens en tant qu'Account manager. J'ai beaucoup appris, reçu et donné en échange – du moins je l'espère – pendant ces cinq années. Cette première expérience professionnelle très enrichissante et la rencontre avec mes futurs associés, collègues chez Siemens à l'époque, m'ont confortée dans ma volonté d'entreprendre et c'est alors qu'en 2010, à l'âge de 26 ans, je me suis lancée dans la création de Kumkuat. Nous avons choisi de développer notre société de services autour de l'activité e-commerce car c'est un domaine porteur et en pleine croissance. Kumkuat est une agence Web principalement spécialisée dans la création et le développement de sites e-commerce (nous sommes certifiés Prestashop), mais nous apportons également à nos clients des services au niveau de la création de sites Web non e-commerce, du graphisme Web et print ainsi que du Webmarketing.

En quelques mots, que reprenez-vous de vos échanges avec votre mentor ?

Ma relation mentorale avec Xavier m'a aidée à prendre du recul. Ce n'est pas tous les jours facile d'être entrepreneur et cela m'a rassurée de pouvoir faire part de mes préoccupations de chef d'entreprise à un multi-entrepreneur, qui connaît parfaitement les différentes facettes de ce métier. Xavier a ainsi su être à mon écoute. Avec mes associés, nous avons de bonnes idées et aussi beaucoup d'énergie, mais ce n'est pas toujours simple de canaliser tout cela dans la bonne direction. Je dirais donc que la relation de mentorat m'a confortée dans mes choix et m'a ouvert de nouvelles pistes de réflexion quant à notre approche du marché. ☑

➔ Sur le plan humain, l'expérience a été très enrichissante. L'échange a toujours été positif, agréable et constructif (Xavier Buck) ←

1,2,3 GO

Bientôt un 4^e pilier d'activité

Business Initiative asbl a pour mission de promouvoir l'esprit d'entreprise et d'innovation en Grande Région, et de diversifier l'économie. Elle gère actuellement trois activités : le parcours de business plans pour porteurs de projets innovants 1,2,3 GO, le parcours de business plans pour porteurs de projets à finalité sociale 1,2,3 GO Social ainsi que le forum transfrontalier du capital risque Seed4Start. Et un autre projet d'envergure verra bientôt le jour. Entretien avec Frédérique Gueth, directrice d'1,2,3 GO.

Quel est le bilan du parcours 1,2,3 GO pour l'édition 2013-14 ?

Le parcours 1,2,3 GO étant de plus en plus connu au niveau grand régional, nous avons reçu énormément de projets pour cette édition : 187 au total dont 93 émanant du Luxembourg, 40 de Belgique, 27 de France et 27 d'Allemagne. Sur ces 187 projets reçus, 86 ont été acceptés (29 LU, 20 BE, 20, DE et 17 FR) et 33 business plans ont été déposés (8 LU, 6 BE, 9 DE et 10 FR). Comme vous le constatez, il y a une nette différence entre le nombre de projets reçus et ceux qui sont acceptés car les critères de sélection reposent principalement sur l'innovation et tous les projets ne répondent pas à ce critère sélectif.

En ce qui concerne les domaines d'activité, les TIC sont toujours en tête, puis viennent les secteurs biotech, agro-alimentaire, énergies et développement durable, mobilité et les loisirs. Lors de la Grande Soirée de Clôture qui se tient à Metz le 18 septembre, 9 lauréats seront récompensés, ce qui est un bon cru : 2 pour le Luxembourg, 1 pour la Sarre, 1 pour la Rhénanie-Palatinat, 1 pour la Belgique et 4 pour la Lorraine.

Et pour 1,2,3 GO Social ?

Sur les 25 projets reçus, 10 ont été acceptés. Et nous avons 4 projets qui étaient en phase d'accompagnement sur l'édition précédente. Nous accompagnons donc 14 projets dans une phase intermédiaire au dépôt du business plan que nous appelons dossier d'opportunité. Dans ce secteur bien différent de l'innovation, nous nous sommes rendu compte que



Frédérique Gueth, directrice, 1,2,3 GO.

Photo-Focalize/Emmanuel Claude

les porteurs n'avaient pas toujours bien identifié la finalité de leur projet ainsi que la corrélation entre celui-ci et les besoins du marché. Le but de ce dossier d'opportunité est donc de transformer les idées en un projet économiquement viable. Fin octobre, chaque porteur de projet viendra défendre son dossier d'opportunité devant un jury composé d'entrepreneurs chevronnés et d'experts du domaine social. Seuls les projets sélectionnés lors de ce jury pourront prétendre à être accompagnés sur l'élaboration d'un business plan social. 1,2,3 GO Social apporte également une belle diversité de projets : réinsertion de personnes en difficulté, en situation de handicap, développement durable, recyclage, etc.

Vous êtes actuellement en phase d'élaboration d'un nouveau projet. Pouvez-vous lever un coin du voile ?

Nous travaillons en effet à un nouveau projet d'accompagnement qui verra le jour à la fin de l'année/début 2015. Ce 4^e pilier d'activité concernera l'accompagnement de projets généralistes émanant de porteurs uniquement locaux. Nous savons que nombre de projets reçus pour nos diverses éditions ont un potentiel certain, mais ne s'inscrivent ni dans le cadre d'1,2,3 GO, ni dans celui d'1,2,3 GO Social. Il était donc regrettable, économiquement, de devoir refuser de tels projets. Avec des partenaires institutionnels, comme les chambres professionnelles, et financiers, nous pourrions bientôt accompagner toute entreprise implantée au Luxembourg qui a un projet généraliste.

Comment peut-on déposer son projet ?

Comme pour nos autres activités, il y aura un site Internet dédié. Les projets pourront y être déposés en ligne. Après analyse de celui-ci, nous accepterons de l'accompagner ou l'orienterons vers des structures de formation ou autre. Etant actuellement en phase de recherche de partenaires, j'invite toutes les personnes qui seraient intéressées à aider ces entrepreneurs à prendre contact avec nous.

Propos recueillis par Isabelle Cousset

www.123go-networking.org
www.123gosocial.lu
www.seed4start.org