

# Le guichet unique virtuel et les guichets uniques physiques

---

**Charles Bassing**  
Chambre des Métiers

**Vincent Hieff**  
Chambre de Commerce

## Agenda

---

- Présentation du Guichet Unique Virtuel
  - « De Guichet »
- Présentation des Guichets Uniques Physiques
  - Contact Entreprise (CdM)
  - Espace Entreprises (CdC)
- Q & A

Le guichet unique virtuel

## **DE GUICHET.LU**

## Projet Commun

---

- Gouvernement luxembourgeois
  - Ministère de l'Économie et du Commerce Extérieur
  - Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme
  - CTIE: Centre des technologies de l'information de l'ÉTAT
- Chambre de Commerce
- Chambre des Métiers

## Scope

---

- Directive "Services": guichet unique virtual cross-border EU
- E-Government: accès unique aux infos et démarches administratives
- Couvrir les étapes du cycle de vie d'une entreprise

## Guichet Entreprises = Guide pratique

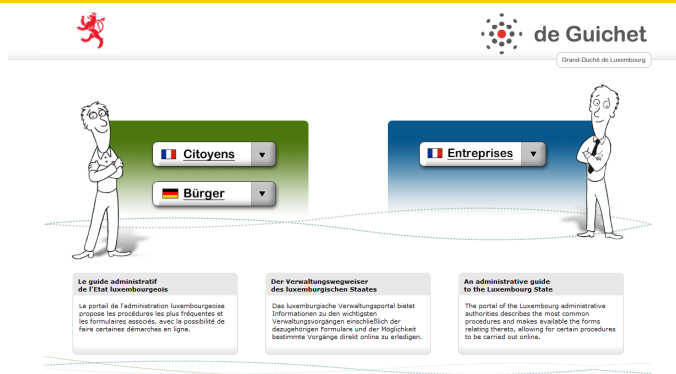
---

- Portail d'entrée
- Guide administratif +
  - Réflexions préalables à la création
  - Solutions bancaires
  - Gestion du personnel
  - Recherche / innovation

## Normes éditoriales

- Langage non-juridique, lisible et accessible
- Descriptif standardisé des démarches
  - Introduction
  - Qui est concerné ?
  - Quels sont les prérequis ?
  - Comment procéder ?
- Guider le cas échéant vers les formulaires
- Donner des informations complémentaires, conseils, organismes de contact, publications, ...

## www.guichet.lu



de Guichet  
Grand-Duché de Luxembourg

Citoyens  
Bürger

Entreprises

**Le guide administratif de l'Etat luxembourgeois**  
Le portail de l'Administration luxembourgeoise dispose les procédures les plus fréquentes et les formulaires associés, avec la possibilité de faire certaines démarches en ligne.

**Der Verwaltungswegweiser des luxemburgischen Staates**  
Das luxemburgische Verwaltungsportal bietet Informationen zu den wichtigsten Verwaltungsorganen einschließlich der dazugehörigen Formulare und der Möglichkeit bestimmte Vorgänge direkt online zu erledigen.

**An administrative guide to the Luxembourg State**  
The portal of the Luxembourg administrative authorities describes the most common procedures and makes available the forms relating thereto, allowing for certain procedures to be carried out online.

www.guichet.lu



ESPACE ENTREPRISES

## Contenu actuel

- 300 démarches en ligne en français
- 240 formulaires par voie postale
- 55 formulaires interactifs: eRCS, eTVA, Seculine, Cadastre et Topographie, Propriété intellectuelle

ESPACE ENTREPRISES

## Nouveaux développements

---

- Traduction vers l'anglais
- Formulaires interactifs
  - Commissariat aux affaires maritimes
  - Demande d'autorisation d'établissement
  - Formulaires connexes: Inscription CCSS, TVA,
  - ADEM: poste vacant, fiche personnelle,...
  - Déclaration d'accident du travail/de trajet

## Helpdesks du guichet.lu

---

### **Chambre de Métiers**

Contact Entreprise

[helpdesk.cdm@cdm.lu](mailto:helpdesk.cdm@cdm.lu)

### **Chambre de Commerce**

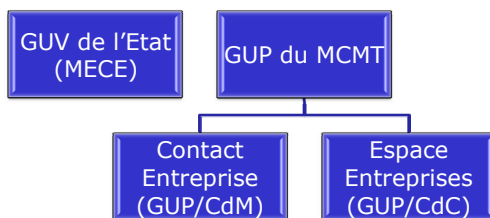
ESPACE  ENTREPRISES

[Helpdesk\\_cdc@cc.lu](mailto:Helpdesk_cdc@cc.lu)

Le Contact Entreprise (CdM) et l'Espace Entreprises (CdC)

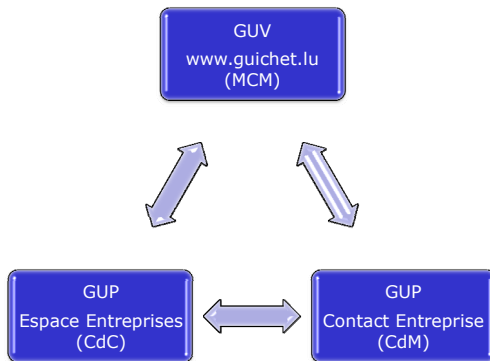
## LES GUICHETS UNIQUES PHYSIQUES

## Situation actuelle



- Guichet Unique Virtuel (GUV)
  - Purement informatif
- Guichets Uniques Physiques (GUP)
  - GUPs du MCMT, de la CdC et de la CdM
  - Le MCMT a notifié un seul GUP disposant de deux antennes
- Europe Enterprise Network
- Guichet « Article 21 »

## Projet de loi-cadre



- GUV
  - Plateforme transactionnelle
- GUP
  - L'Espace Entreprises et le Contact Entreprise seront notifiés à la Commission
  - Ils n'auront donc plus le statut de « simple » antenne du GUV, voire du MCMT

## Les chambres patronales dans le contexte de la création d'entreprise

- Missions
  - Représentation des intérêts des entreprises industrielles, commerciales, de service (Chambre de Commerce) et artisanales (Chambre des Métiers)
    - ⇒ avis sur PL; prises de position; ...
  - Conseil et assistance
  - ...
- Les chambres patronales = partenaires pour accompagner et épauler le créateur d'entreprise

## Pourquoi soutenir la création d'entreprises ?

---

- La place de l'esprit d'entreprise dans notre société
- Le renouvellement du tissu économique: diversification
- Les PME: l'épine dorsale de l'économie nationale
  - Création d'emplois
  - Innovation
  - Stabilisateur économique et social

## Conseil et Assistance

---

- Économique
  - Accès aux marchés étrangers
  - Foires à l'étranger
  - Données statistiques
  - ...
- Juridique
  - Droit du travail
  - Droit contractuel
  - Bail commercial
  - ...
- Technique
  - Commodo / Incommodo, assurance qualité
  - ...

## Mise en réseau

---

- Recherche documentaire
- Orientation professionnelle
- Réseau de compétences
- Partenaires
  - Entreprise Europe Network (ex-EIC)
  - Mutualités
  - Fédérations patronales
  - Luxinnovation
  - ...

## Les Guichets Uniques

---

- Soutien au créateur dans ses démarches
- Recherche d'informations
- Mise à disposition de documentation
- Conseil personnalisé en fonction du projet d'établissement
- Domaines
  - Droit d'établissement
  - Formes juridiques
  - Aides étatiques
  - Aspects fiscaux, sociaux, ...
  - Assistance pour l'établissement d'un business plan
  - ...

## Les Guichets Uniques

---

- Prise en charge de certaines formalités administratives pour le compte du créateur
  - Demande d'autorisation d'établissement
  - Inscription au rôle artisanal
  - Déclaration initiale à la TVA et aux Contributions Directes
  - Inscription au registre de commerce et des sociétés (personnes physiques)
- Information et conseil en relation avec démarches administratives les plus diverses

## Quelques statistiques (2010)

---

- Consultations (rdv et tél.): 18.500
- Demandes d'autorisation de commerce traitées: 1.275

## Transactions commerciales

---

- ATA
- Certificats d'origine
- Codes GS1 (EAN)
- Certificats électroniques – Luxtrust
- Légalisation / dépôt de signature
- Attestation CE

## Mutualités

---

- En général: 2 types de financement
  - Capitaux propres
  - Capitaux étrangers
- Si capitaux propres insuffisants ⇒ recours à des capitaux étrangers (emprunts)
- Instituts de crédit ⇒ politique de prudence à voir aussi rating et Bâle II) ⇒ exigence de garanties

## Mutualités

---

- Si garanties suffisantes
  - Obtention du crédit
  - Réalisation du projet
- Si garanties insuffisantes
  - Crédit non (ou partiellement) octroyé
  - Réalisation du projet incertaine
- Intervention des Mutualités
  - Possibilité de se porter garant vis-à-vis de la banque pour le montant des garanties manquantes
  - Facilitateur d'accès au financement des PME
  - Etablissement d'un plan de financement
  - Optimisation des aides étatiques

## Bourse d'entreprises

---

- Création ↔ Reprise
- Mise en contact entre offre et demande sur le "marché" des transmissions d'entreprises
  - Publication d'annonces gratuites
  - Garantie d'une stricte confidentialité
- Assistance – conseil personnalisé dans le cadre du projet concret
  - Aspects juridiques et fiscaux
  - Droit d'établissement
  - Aides étatiques
  - ...

## Initiatives de l'Espace Entreprises

---

- Le Businessmentoring
- Le VaccinAntiCrise
- La Bourse d'entreprises (en cours de modernisation)
- 123GO

Les chambres patronales: toujours au service de l'entrepreneur!

**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION**