



# Charte européenne des petites entreprises

## Sélection de bonnes pratiques 2008







# **Charte européenne des petites entreprises**

## Sélection de bonnes pratiques 2008



Commission  
européenne





## INTRODUCTION

La présente brochure a pour objet de diffuser les bonnes pratiques et d'encourager les échanges d'expériences en Europe, en matière de mesures en faveur des petites et moyennes entreprises (PME). Les 40 bonnes pratiques qui y sont présentées constituent un échantillon des différentes façons dont les administrations publiques peuvent faciliter le travail des PME européennes.

### La Charte européenne des petites entreprises (1)

La Charte européenne des petites entreprises, qui a été élaborée à la demande du Conseil européen de Lisbonne en 2000, soutient les petites entreprises en améliorant leur cadre législatif et administratif. En signant cette charte, les dirigeants européens se sont engagés à agir en faveur des PME dans dix domaines principaux et à rendre compte chaque année des progrès réalisés.

### Bonnes pratiques de la charte pour 2007 et 2008

Depuis 2005, le rapport de la charte est intégré au rapport sur le nouveau processus de Lisbonne<sup>2</sup>. Les **informations sur les politiques en faveur des PME** figurant dans les rapports sur le processus de Lisbonne sont toutefois de nature plutôt générale. Pour accompagner ces rapports, la Commission recueille des exemples de bonnes pratiques appliquées dans ce domaine dans les États membres et en Norvège.

Cette fois, ces pays ont proposé **151 bonnes pratiques**, un record. Ils ont été invités à solliciter l'avis des organisations nationales d'entreprises sur ces mesures avant de soumettre leurs propositions. Les 40 bonnes pratiques présentées ici semblent avoir donné de très bons résultats au niveau national et pourraient également intéresser d'autres pays.

La liste complète des propositions de bonnes pratiques est disponible à l'adresse suivante:

**[http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise\\_policy/charter/gp](http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/charter/gp)**

1 [http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise\\_policy/charter/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise_policy/charter/index_en.htm)

2 [http://europa.eu.int/growthandjobs/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/growthandjobs/index_en.htm)

Trois domaines prioritaires sont choisis chaque année. Pour 2007/2008, ce sont les suivants:

- 1) **éducation et formation à l'esprit d'entreprise** (ligne d'action 1 de la charte);
- 2) **meilleure législation et meilleure réglementation: comment donner la priorité aux PME** (ligne d'action 3 de la charte);
- 3) **soutien de qualité aux petites entreprises, axé en particulier sur l'aide à l'internationalisation** (ligne d'action 9 bis de la charte).

Les trois premiers chapitres de cette brochure présentent les bonnes pratiques retenues dans les domaines indiqués ci-dessus, le quatrième expose des bonnes pratiques dans d'autres domaines de la charte.

## Apprentissage mutuel

L'une des réussites de la Charte européenne des petites entreprises est d'avoir permis aux pays participants de s'inspirer mutuellement de leurs bonnes pratiques. En 2004, les États membres ont rapporté **20 cas** dans lesquels ils se sont servis des expériences d'autres pays signataires de la charte pour améliorer leur propre politique. Ce nombre augmente d'année en année: cette année, on compte **plus de quarante** cas de ce type.

Ainsi, le «pacte des PME», initiative **française**, s'inspire en partie d'un programme **norvégien** et a lui-même inspiré des initiatives similaires en **Italie** et aux **Pays-Bas**. Le site **estonien** sur les consultations publiques s'inspire de portails semblables au **Royaume-Uni** et en **Finlande**. La **Suède** a mis sur pied EMAX, des séminaires destinés aux jeunes entrepreneurs, qui sont à présent organisés dans tous les **pays nordiques**.

Dans d'autres domaines, des États membres ont choisi de coopérer dès le début du projet. C'est le cas du système CETMOS, mis en place par **l'Autriche et huit autres pays**, qui permet de consulter simultanément les bases de données des organismes chargés des brevets dans ces pays. Il en va de même pour BLCM, une plate-forme européenne multilingue d'apprentissage en ligne: **l'Allemagne** coopère avec **quatre autres pays** afin d'internationaliser les qualifications professionnelles dans le domaine de la mécanique automobile. Autre exemple, la **Slovénie**, qui a recueilli les expériences du **Royaume-Uni**, du **Danemark** et de la **Norvège** avant de mettre en place un système de réduction des charges administratives. Par la suite, la Slovénie a présenté son nouveau système à des délégations venues de **Bosnie**, de **Croatie**, de **Serbie** et de **l'ancienne République yougoslave de Macédoine**.

## Conférence sur la charte

Le principal forum d'échange de bonnes pratiques organisé dans le cadre de la charte est la conférence annuelle au cours de laquelle sont présentées certaines des bonnes pratiques décrites dans cette brochure. **L'édition 2008 de la conférence sur la charte**, qui aura lieu à Bled, en Slovénie, les 3 et 4 juin 2008, est organisée conjointement par la Commission et la présidence slovène. Pour en savoir plus, consultez la page web à l'adresse suivante:

[http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise\\_policy/charter/conf2008](http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/charter/conf2008)

## Conclusion

En huit ans d'existence, la charte est devenue **un rouage essentiel de la politique en faveur des PME dans 44 pays**: elle est devenue un **cadre de référence non seulement pour les États membres et la Norvège, mais aussi pour les pays candidats à l'adhésion et les pays des Balkans occidentaux et du pourtour méditerranéen**. Elle contribue également à définir la politique régionale dans neuf régions européennes.

Nous vous invitons à parcourir cette brochure afin d'y découvrir, parmi les mesures présentées, lesquelles pourraient être utiles aux PME de votre pays.



# 1. ÉDUCATION ET FORMATION À L'ESPRIT D'ENTREPRISE

## Éducation et formation à l'esprit d'entreprise

Pour que la stratégie de Lisbonne en faveur de la croissance et de l'emploi porte ses fruits, l'Europe doit promouvoir une culture favorisant l'esprit d'entreprise. Le Conseil européen de printemps de mars 2006 a souligné la nécessité de créer un climat général favorable à la création d'entreprises et a invité les États membres à renforcer leurs mesures en ce sens.

L'importance du rôle de l'enseignement dans le développement de l'esprit d'entreprise est aujourd'hui largement reconnue. L'esprit d'entreprise désigne l'aptitude d'un individu à mettre en œuvre ses idées<sup>1</sup>. Il suppose la capacité de programmer et de gérer des projets en vue de la réalisation d'objectifs. L'éducation à l'esprit d'entreprise devrait viser à développer des compétences telles que la créativité, l'initiative, l'acceptation des risques, la confiance en soi, l'esprit d'équipe, etc.

S'il existe déjà de nombreuses initiatives en faveur de la formation à l'esprit d'entreprise dans l'UE, elles ne s'inscrivent pas toujours dans un cadre cohérent. Des programmes et activités de promotion de l'esprit d'entreprise doivent être intégrés aux programmes d'enseignement nationaux, soit de façon transversale, soit en tant que matière à part entière. En outre, les écoles devraient recevoir un soutien pratique. La formation des enseignants et la sensibilisation des directeurs d'écoles à cette question doivent faire l'objet d'une attention particulière. Dans l'enseignement supérieur, les universités et les instituts techniques devraient intégrer la formation à l'esprit d'entreprise à différentes matières.

Cette brochure présente des bonnes pratiques de pays signataires de la charte qui ont incorporé ces critères dans plusieurs niveaux d'enseignement, dès le primaire. L'«Agenda d'Oslo pour l'éducation à l'entrepreneuriat en Europe» constitue également un bon point de départ. Élaboré par la Commission européenne, ce document se veut un menu de propositions concrètes, parmi lesquelles toutes les parties concernées peuvent sélectionner des actions à entreprendre à l'échelon approprié.

**[http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support\\_measures/training\\_education/doc/oslo\\_agenda\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support_measures/training_education/doc/oslo_agenda_final.pdf)**

<sup>1</sup> Communication de la Commission «Stimuler l'esprit d'entreprise par l'enseignement et l'apprentissage», COM(2006) 33 final.

## 1.1 Stratégie en faveur de l'esprit d'entreprise chez les jeunes (Youth Enterprise and Entrepreneurship Strategy - YES) au Pays de Galles

### Description

Le programme YES favorise le développement de l'esprit d'entreprise chez les jeunes entre 5 et 25 ans, par des parrainages, des ateliers et des bourses d'études (octroyées par le Knowledge Exploitation Fund - KEF). Par ailleurs, un groupe de 300 entrepreneurs a été créé, dont les membres se rendent dans les écoles, les établissements d'enseignement supérieur et les universités, afin de susciter l'intérêt des jeunes pour le monde de l'entreprise. Une formation est proposée aux professeurs, ainsi que du matériel pédagogique interactif. L'enseignement des compétences entrepreneuriales fait désormais partie intégrante du programme d'enseignement obligatoire au Pays de Galles.

### Objectifs

Fournir un modèle commun pour l'enseignement des compétences entrepreneuriales et faire participer les entrepreneurs à l'enseignement. Rapprocher éducation, compétences et objectifs économiques.

### Groupe cible

Jeunes (de 5 à 25 ans), cadres supérieurs, enseignants et conseillers d'orientation professionnelle.

### Date de début

01/01/2002

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Campagnes de presse, production d'ouvrages mobilisateurs et études de cas.

### Appréciation par les organisations professionnelles

James Taylor, de l'entreprise «Sports Stars», a obtenu une bourse KEF destinée à soutenir son activité pendant la phase de démarrage: «Avant que je n'obtienne cette bourse, je ne disposais, en tout et pour tout, que de mille livres sterling, déjà totalement investies dans mon entreprise. Je travaillais dans un bar le soir afin de pouvoir réaliser des études de marché pendant la journée et faire démarrer mon activité. Cette bourse m'a permis de m'y consacrer complètement. Nous avons réalisé un chiffre d'affaires supérieur à un million de livres sterling lors de la première année et nous tablons sur deux millions cette année.» Depuis lors, James s'est porté volontaire pour servir de modèle.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

James Taylor, Sportstars Wales, Unit M108, Cardiff Bay Business Centre, Ocean Park, Cardiff, CF24 5BS, james.taylor@sport-stars.co.uk

### Informations statistiques

Formation de 2 000 enseignants. Présentation de 300 modèles auprès de 50 000 jeunes. 180 bourses de création d'entreprises par an.

### Résultats obtenus

La part des jeunes souhaitant créer leur propre entreprise a augmenté, passant de 41 % en 2001 à 51 % en 2007. Selon l'enquête 2006 du consortium GEM (Global Entrepreneurship Monitor), les entrepreneurs gallois sont plus jeunes - entre 25 et 34 ans - qu'ailleurs au Royaume-Uni. Les créations d'entreprises par de jeunes diplômés sont en hausse: elles sont passées de 170 en 2005/06 à 321 en 2006/07.

### Évaluation

Des évaluations ont été réalisées en 2007.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le programme YES propose un cadre stratégique national pour l'enseignement de l'entrepreneuriat, conçu en collaboration avec les acteurs concernés et soutenu par les ministres gallois du développement économique et de l'éducation. Le fait de travailler avec des modèles permet d'informer les jeunes sur les perspectives en matière de création d'entreprises.

### Leçons tirées

Parvenir à un consensus entre tous les acteurs concernés afin de garantir leur engagement en faveur de cette stratégie. Trouver le personnel adéquat dans le secteur de l'éducation.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

## Contact

Welsh Assembly Government  
Susan Morgan  
Department for the Economy and  
Transport  
Welsh Assembly Government  
Plas Glyndwr, Kingsway, Cardiff  
CF10 3AH  
United Kingdom

E-mail:  
susan.morgan@wales.gsi.gov.uk

Website:  
www.projectdynamo.co.uk  
www.becauseyoucan.com

## 1.2 Réseau d'entreprises d'entraînement pédagogique dans les lycées

### Description

Programme couvrant la mise en place d'entreprises d'entraînement pédagogique dans des écoles, la coordination du réseau des entreprises d'entraînement et la formation de professeurs souhaitant devenir conseillers dans le cadre de ces entreprises.

### Objectifs

Formation concrète pour encourager l'esprit d'entreprise et développer les compétences techniques et sociales nécessaires.

### Groupe cible

Élèves de la quatrième jusqu'à la terminale, en lycées techniques et généraux.

### Date de début

01/01/1994

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Participation des entreprises d'entraînement au salon international de Plovdiv, qui bénéficie d'une large couverture médiatique. Rencontres avec des hommes d'affaires d'organisations sectorielles.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Le monde de l'entreprise connaît déjà bien le réseau des entreprises d'entraînement.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Stamen Tasev, Bulgarian Business Leaders Forum, 42, Slavyanska St., Sofia 1000, Tel: + 359 2 986 52 02, e-mail: office@bblf.bg; www.bblf.bg; Vesela Bahchevanova, Confederation of the Employers and Industrialists, 55 Alexander Stamboliyski Blvd., 3rd floor, Sofia 1301, tel. +359 2 981 9169, www.ceibg.bg

### Informations statistiques

À ce jour, 12 000 élèves ont pris part aux formations des entreprises d'entraînement. Au cours de l'année scolaire 2007-2008, 3 200 élèves devraient participer aux programmes de 250 entreprises d'entraînement dans 75 lycées de 45 villes différentes.

### Résultats obtenus

Enseignement certifié par les normes d'EUROPEN/PENINTERNATIONAL, organisation mondiale des entreprises d'entraînement, reconnue dans plus de 40 pays.

### Évaluation

Des chefs d'entreprise évaluent les résultats des entreprises d'entraînement.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

La formation encourage le développement professionnel et personnel, rend les élèves plus compétitifs sur le marché du travail et les incite à créer leur propre entreprise. Les élèves se familiarisent avec l'environnement juridique et professionnel des entreprises, ce qui les prépare à aborder avec confiance les situations de la vie professionnelle, après avoir obtenu leur diplôme.

### Leçons tirées

Le ministère de l'éducation et des sciences doit adopter une politique ciblée. Davantage de logiciels sont nécessaires aux entreprises d'entraînement.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Les premières entreprises d'entraînement ont été créées en 1994 grâce aux conseils de l'Autriche. Les entreprises d'entraînement font désormais partie d'EUROPEN, qui en compte plus de 5000 dans plus de 40 pays.

### Contact

Bulgarian Training Firms Net  
Dariya Mavrudieva, Director  
Sofia 1421, 1  
Rozova Dolina St.  
POB 50  
Bulgaria

E-mail:  
info@buct.org

Website:  
www.buct.org

## 1.3 Projet école/travail

### Description

Le projet a pour objectif d'aider des enseignants du secondaire à mettre en place des cours consacrés à la création d'entreprises. Sa structure modulaire permet aux enseignants de choisir un parcours adapté. Une formation théorique en création d'entreprises est complétée par un apprentissage pratique (visites d'entreprises, stages et formations en alternance).

### Objectifs

Aider les jeunes à acquérir des compétences qu'ils pourront faire valoir sur le marché du travail. Initier les enseignants à une culture de l'apprentissage pratique.

### Groupe cible

Petites entreprises et établissements du deuxième cycle de l'enseignement secondaire.

### Date de début

01/01/2003

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Sites web. Tous les établissements du deuxième cycle de l'enseignement secondaire de la province de Padoue ont reçu un message présentant le projet. Des réunions ont été organisées pour les parties intéressées.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Des accords ont été conclus avec Unioncamere, Confindustria, Confservizi, Confesercenti, Confcooperative, ainsi qu'avec des groupements de syndicats.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

Au cours de l'année scolaire 2005/06, 642 écoles du deuxième cycle du secondaire ont mené à bien des projets pilotes, avec la participation de plus de 20 000 élèves âgés de 15 à 18 ans. 814 projets consistaient en des formations en alternance et 1 000 en des projets de simulations d'entreprises. Entre 2001 et 2004, le nombre de jeunes en stage est passé de 210 000 à 270 000 par an. Le nombre de stages de formation a lui aussi augmenté, passant de 160 647 à 229 838. Quelque 200 professeurs y ont pris part avec l'aide de 500 entreprises.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le projet permet aux élèves d'acquérir une première expérience professionnelle, avec l'appui d'enseignants formés à la culture de l'entreprise. Il leur donne l'occasion de tester ce qu'ils ont appris en classe, tout en les préparant à la vie active.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

## Contact

Education Ministry  
Maurizio Leopardi  
via Ippolito Nievo 35  
00153 Roma  
Italy

Padova Chamber of Commerce  
Maurizia Dosso  
Camera Commercio  
35137 Padova  
Italy

E-mail:  
maurizio.leopardi@istruzione.it  
maurizia.dosso@pd.camcom.it

Website:  
www.indire.it  
www.pd.camcom.it

## 1.4 Concours de projets d'entreprise «Ajujaht» («chasseurs d'idées»)

### Description

Ce concours vise à sélectionner les meilleurs projets d'entreprise imaginés par des étudiants ou de jeunes chercheurs en Estonie. Les projets sont testés et orientés vers les besoins du marché. Les participants reçoivent les conseils d'acteurs importants du marché pour mettre en œuvre leurs idées et suivent gratuitement une formation dispensée par l'université INSEAD pour développer leurs compétences. Les lauréats gagnent un prix (une somme d'argent) pour mener à bien leur projet et peuvent rencontrer des investisseurs potentiels. Le budget s'élève à un million de couronnes estoniennes.

### Objectifs

Conseiller des jeunes sur la création d'une entreprise innovante et leur donner les moyens d'acquérir les compétences nécessaires à la gestion d'entreprise.

### Groupe cible

1. Étudiants en technologie, de niveau maîtrise ou doctorat, souhaitant développer une ou plusieurs idée(s) pour améliorer un produit existant.
2. Étudiants en gestion d'entreprise à la recherche d'une technologie à développer pour démarrer leur propre entreprise.
3. Jeunes de 20 à 35 ans souhaitant développer des idées innovantes.

### Date de début

11/05/2006

### Date de fin

07/03/2008

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Page web, courrier, presse. Permanence téléphonique.

### Appréciation par les organisations professionnelles

L'accueil des entreprises est très positif. Un nombre croissant de sponsors souhaitent devenir partenaire à long terme du projet.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Bradley Dunbar Associates Estonia OÜ, Marika Tamm, adresse: Tõnismägi 2, Tallinn 10122, Estonie, courriel: marika@bda.ee, tél:+3726274416

### Informations statistiques

Le site web a reçu 21 000 visites. 1 000 jeunes ont été informés. 104 équipes ont présenté leur travail. 25 équipes ont reçu une formation les aidant à transformer leurs idées en projets d'entreprise.

### Résultats obtenus

Le concours a conduit à la création de 10 nouvelles entreprises.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Ce concours offre aux participants une chance unique de tester leurs projets, à tous les stades de la création d'entreprise, sans risque d'échec et sans engagement financier.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Fondation Sitra (Finlande) et programme NETS (Suisse)

### Contact

Enterprise Estonia  
Ilmar Pralla Liivalaia 13/15  
10118 Tallinn  
Estonia

E-mail:  
ilmar.pralla@eas.ee

Website:  
www.ajujaht.ee  
www.eas.ee

## 1.5 Réseau Impuls de Saxe-Anhalt (Impuls-Netzwerk Sachsen-Anhalt)

### Description

Le réseau Impuls de Saxe-Anhalt propose, dans les sept principaux établissements d'enseignement supérieur du Land, une formation à l'entrepreneuriat destinée aux étudiants, aux travailleurs et aux professeurs. Les participants bénéficient de l'aide et des conseils de formateurs et d'experts, depuis le concept initial jusqu'au lancement de leur entreprise.

### Objectifs

Créer des jeunes entreprises de qualité à proximité des campus universitaires, donner des emplois aux diplômés et endiguer la fuite des cerveaux vers l'ouest de l'Allemagne.

### Groupe cible

Diplômés (de tous les domaines), assistants de recherche et autres collaborateurs universitaires et professeurs des universités de Saxe-Anhalt.

### Date de début

16/05/2005

### Date de fin

31/12/2007

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web mis à jour quotidiennement; contacts réguliers avec les médias locaux, régionaux et nationaux; conférences et séminaires dans les universités, manifestations et exposés d'entrepreneurs.

### Appréciation par les organisations professionnelles

La banque de crédit pour la reconstruction (Kreditanstalt für Wiederaufbau - KfW) a eu l'idée de promouvoir la culture d'entreprise chez les jeunes. Ce programme est soutenu par le Business-Angels-Fonds-GmbH, créé en 2007 pour permettre aux nouvelles entreprises de disposer d'un capital de départ.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

Le réseau compte 150 participants pour plus de 100 projets. Vingt nouvelles entreprises sont concernées, tandis que 25 autres sont déjà pleinement opérationnelles.

### Résultats obtenus

Si la haute technologie et les services constituent les deux principaux secteurs pour ce type de projet, l'entrepreneuriat social est également soutenu. Le domaine de la culture peut aussi donner naissance à de jeunes entreprises prometteuses. C'est ainsi qu'on a pu augmenter la proportion de femmes dirigeant des entreprises (actuellement 40 %).

### Évaluation

Les services de conseil sont évalués par des projets partenaires. Les plans d'entreprise des nouvelles sociétés sont évalués par la banque d'investissement de Saxe-Anhalt.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les projets de vie de chaque entrepreneur sont intégrés dans leur plans d'entreprise. Les entreprises de grande qualité ont besoin d'un système leur offrant un soutien depuis l'étape de la définition du concept initial jusqu'à celle du financement.

### Leçons tirées

En combinant les services fournis par tous les partenaires, il serait possible de développer davantage la culture d'entreprise en Saxe-Anhalt, tout en réduisant le financement public accordé aux projets pilotes. La promotion de l'entrepreneuriat féminin passe d'abord par la sélection de domaines particuliers.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

La chaire consacrée à l'entrepreneuriat au centre «Interaktionszentrum Entrepreneurship» (université Otto-von-Guericke, professeur Matthias Raith), anciennement financé par la KfW, a préparé la voie au projet pilote «réseau Impuls de Saxe-Anhalt».

### Contact

Interaktionszentrum  
Entrepreneurship  
Olaf Gaus M.A.  
Otto-von-Guericke-Universität  
Magdeburg, Postfach 41 20, 39016  
Magdeburg  
Germany

E-mail:  
gaus@ovgu.de

Website:  
www.impuls-netzwerk.de

## 1.6 Plan stratégique: savoir saisir les occasions et les exploiter!

### Description

Le plan stratégique vise à encourager les établissements d'enseignement et les autorités locales à promouvoir davantage l'esprit d'entreprise dans l'enseignement en coopération avec les secteurs du commerce et de l'industrie et les autres grands acteurs locaux.

### Objectifs

Un système éducatif qui favorise l'innovation en encourageant les élèves, étudiants et enseignants à acquérir des connaissances et compétences entrepreneuriales.

### Groupe cible

Tous les niveaux du système éducatif, des écoles primaires aux universités et autres établissements d'enseignement supérieur.

### Date de début

01/01/2004

### Date de fin

31/12/2008

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Les établissements d'enseignement sont responsables de la mise en œuvre du plan d'action. La direction de l'éducation et de la formation et le ministère de l'éducation et de la recherche sont responsables de la coordination.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Junior Achievement – Young Enterprise (Ja-Ye) Europe a joué un rôle important dans l'élaboration de la stratégie. La direction de l'éducation et de la formation a assisté les trois ministères lors de la révision du plan stratégique en 2006.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Junior Achievement – Young Enterprise Norvège, Jarle Tømmerbakke, Postboks, 5250 Majorstua, N-0303 Oslo, Norvège, jarle.tommerbakke@ue.no

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Une étude réalisée en 2006/2007 par Kunnskapsparken i Bodø sur les compétences entrepreneuriales à l'école primaire montre que le plan stratégique est connu mais trop peu utilisé et qu'il existe des liens étroits entre les écoles et l'industrie locale.

### Évaluation

Un institut de recherche indépendant a été chargé d'évaluer les effets du plan stratégique. Ja-Ye Norvège a également lancé des études.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le rapport final et les conclusions seront présentées en 2009.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Ministry of Education and Research  
Ministry of Trade and Industry  
Ministry of Local Government and Regional Development

Ministry of Education and Research: Guri Skoklefall  
Directorate for Education and Training: Inger Ka

Directorate for Education and Training, Pb 2924 Tøyen, N-0608 Oslo  
Norway

E-mail:  
gsk@kd.dep.no  
Inger.Karin.Roe.Odegard@utdanningsdirektoratet.no

Website:  
<http://www.regjeringen.no/en/dep/kd.html?id=586>

## 1.7 Concours de plan d'entreprise

### Description

Il s'agit d'un projet de concours se déroulant en trois phases de six mois. Les participants préparent des plans d'entreprise et suivent une formation pratique. Des rencontres sont également organisées avec des clubs d'entreprises, où ils peuvent s'entretenir avec des dirigeants d'entreprises confirmés.

### Objectifs

Promouvoir la culture d'entreprise en Lituanie. Créer un réseau de partenaires commerciaux.

### Groupe cible

Jeunes entreprises, entreprises souhaitant se développer, créateurs d'entreprises technologiques, scientifiques, étudiants.

### Date de début

01/01/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Annonces dans les médias, communiqués de presse, articles, sites web.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Commentaire d'associations professionnelles: excellente initiative pour les jeunes entreprises, formations utiles, avis et évaluation fournis par des professionnels

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

R. Varkulevicius, vice-président de la confédération lituanienne des industriels, A. Vienuolio St. 8, LT-01104 Vilnius, tél. (370 -5) 2 12 52 17, courriel: sekretoriatas@lpk.lt, site web: www.lpk.lt

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

2006-2007: 490 équipes; 1185 participants (moyenne d'âge: 25 ans). 378 plans d'entreprise évalués.

### Évaluation

Le projet a été reconnu comme l'une des meilleures initiatives lituaniennes en faveur des entreprises et a été récompensé à ce titre lors de l'édition 2006 du Prix européen de l'esprit d'entreprise.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Entre 2005 et 2007, le projet a acquis une certaine notoriété en Lituanie. Cela prouve qu'il est très important pour les jeunes qui ont besoin de conseils et de l'avis de professionnels ou d'une aide financière pour démarrer ou développer leur entreprise. En 2007, un plus grand nombre de conférences ont été organisées et le projet a été mis en œuvre dans d'autres régions de Lituanie.

### Leçons tirées

Le parc technologique Northtown est en train d'examiner avec les participants, les conférenciers et les partenaires les moyens d'améliorer le système d'évaluation des plans d'entreprise.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Le premier projet de concours de plan d'entreprise a été organisé en 2005. Le parc technologique Northtown s'est inspiré du concept appliqué en Bavière du Nord et l'a adapté aux entrepreneurs lituaniens. (Netzwerk Nordbayern: www.netzwerk-nordbayern.de).

## Contact

Northtown Technology Park  
Viktorija Kazarauskaite  
J. Galvydzio Str. 5 / Zygio Str. 96  
Vilnius  
Lithuania

E-mail:  
viktorija@smtp.lt

Website:  
http://www.smtp.lt

## 1.8 Stratégie «Determined to Succeed»

### Description

La stratégie Determined to Succeed (DtS – «Déterminés à réussir») a été mise en place par le gouvernement écossais pour favoriser la formation et l'éducation visant à développer l'esprit d'entreprise, la formation professionnelle en entreprise et l'initiation au monde du travail. Elle s'adresse à tous les élèves âgés de 5 à 16 ans. Ce programme est géré par une équipe nationale au sein du gouvernement et par 32 équipes locales.

### Objectifs

Offrir aux jeunes Écossais la meilleure initiation possible au monde de l'entreprise. Associer les employeurs à la formation.

### Groupe cible

Les élèves âgés de 5 à 16 ans.

### Date de début

03/01/2003

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Les employeurs ont été consultés sur tous les aspects de la stratégie: chambre de commerce, Institute of Directors (institut des administrateurs), Scottish Council for Development and Industry (conseil écossais pour le développement et l'industrie), Entrepreneurial Exchange (bourse des entrepreneurs), Federation of Small Businesses (fédération des petites entreprises).

### Appréciation par les organisations professionnelles

«Je participe à ce projet depuis sa création. Il m'est arrivé de le trouver assez stressant, en particulier les jours très chargés, mais l'évolution que j'ai constatée chez les élèves, de l'adolescent timide au jeune adulte confiant et compétent, a été pour moi une immense source de satisfaction.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Fiona Graham, Stirling Management Centre, University of Stirling, Stirling, Scotland, FK9 4LA, Tel +44 (0)1786 451666, fiona.graham@stir.ac.uk

### Informations statistiques

Plus de 7 000 employeurs se sont inscrits pour participer au programme d'initiation au monde de l'entreprise.

### Résultats obtenus

Nous avons pratiquement quadruplé notre objectif initial, qui était d'obtenir la participation de 2 000 entreprises. Chaque élève a la possibilité de faire l'expérience du travail en entreprise. En collaboration avec des organisations professionnelles, nous travaillons actuellement à la mise en place d'une série de manifestations et de prix, afin de récompenser les employeurs participant activement à la stratégie. Cette initiative rencontre un grand succès: nous avons obtenu un million de livres sterling supplémentaires pour poursuivre ce travail.

### Évaluation

Un rapport exposant la réussite du programme, enrichi d'informations apportées par les participants, est disponible sur notre site web.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Fort engagement des employeurs et des enseignants. Participation enthousiaste des autorités locales.

### Leçons tirées

Dans un premier temps, il a été difficile de convaincre les employeurs et les enseignants. Les employeurs étaient conscients que leur participation pouvait être bénéfique mais ne voyaient pas très bien comment s'y prendre. L'adaptation permanente du programme aux attentes des enseignants et des employeurs a joué un rôle crucial dans la réussite de ces relations. Les autorités locales se sont d'abord montrées très réticentes à échanger les bonnes pratiques, mais cet aspect du programme est aujourd'hui un franc succès.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Scottish Government  
Sandra Ewen MBE  
Lifelong Learning Directorate  
Europa building  
450 Argyle Street  
Glasgow, G2 8LG  
United Kingdom

E-mail:  
sandra.ewen@scotland.gsi.gov.uk

Website:  
www.determinedtosucceed.co.uk

## 1.9 ENTREPRISE D'ENTRAÎNEMENT PÉDAGOGIQUE – Première étape de la mise en place d'un environnement des entreprises

### Description

Le concept d'entreprise d'entraînement pédagogique est inscrit au programme national de toutes les filières économiques depuis l'année scolaire 2006-2007. Le but est de former des entrepreneurs dynamiques, à même de concevoir un nouveau processus de production ou de mettre de nouveaux biens ou services sur le marché. Le programme d'études comprend des modules sur la création et l'enregistrement des entreprises d'entraînement pédagogique, l'organisation juridique et structurelle, les relations avec d'autres entreprises d'entraînement, l'emploi de logiciels, l'utilisation de langues étrangères et la participation à des foires commerciales. Le dialogue est encouragé entre les différentes parties prenantes (entité éducative, société-mère, banques et autres organismes) afin d'améliorer les compétences en communication.

### Objectifs

Favoriser l'esprit d'entreprise et la connaissance des pratiques commerciales en simulant le fonctionnement d'une entreprise réelle.

### Groupe cible

Élèves des établissements d'enseignement secondaire professionnel (ISCED 3), enseignants spécialisés, inspections scolaires des comtés.

### Date de début

01/01/2006

### Date de fin

01/12/2009

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

—

### Appréciation par les organisations professionnelles

L'école consulte les chambres de commerce et d'industrie, le registre du commerce, le ministère des finances publiques et d'autres parties pour chacune de ses entreprises d'entraînement pédagogique. Des représentants de PME sont invités à participer aux activités des élèves (lancement des entreprises, foires, etc.) et à évaluer la qualité de la formation des élèves.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Chambre de commerce et d'industrie de Timiș

### Informations statistiques

2006/2007: 422 entreprises, 12 060 élèves. Certains élèves ont également participé à des foires commerciales en Slovaquie (39), en Autriche (27), en Roumanie/Timisoara (330) et à New York (9).

### Résultats obtenus

Les diplômés de ces filières ont nettement plus de chances de trouver un emploi que les autres.

### Évaluation

Par le service chargé de la coordination des entreprises d'entraînement pédagogique pré-universitaires ROCT ([www.roct.ro](http://www.roct.ro)).

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le projet contribue à développer l'esprit d'entreprise, la créativité, la confiance en soi et la persévérance. Il aide en outre les élèves à s'adapter au monde réel de l'entreprise.

### Leçons tirées

Le principal problème est le coût élevé des équipements et des fournitures nécessaires au bon déroulement des activités.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Cette mesure a été lancée dans le cadre du pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est. Elle est mise en place en coopération avec le ministère autrichien de l'éducation et de la culture (projet ECO NET).

### Contact

The National Centre For Technical  
And Vocational Education And  
Training  
Mihaela Ștefănescu  
10-12 Spiru Haret St., Bucharest  
Romania

E-mail:  
[mihaela.stefanescu@tvvet.ro](mailto:mihaela.stefanescu@tvvet.ro)

Website:  
[www.tvvet.ro](http://www.tvvet.ro)

## 1.10 Centre de formation à l'esprit d'entreprise

### Description

Le centre de formation à l'esprit d'entreprise offre toute une série de services: préparation de programmes de cours, formation des enseignants, matériel didactique, contacts d'affaires, suivi individuel. Chaque école professionnelle propose en outre le programme «Un an en tant qu'entrepreneur». Les activités sont dirigées par un chef de projet assisté d'une équipe tutoriale composée d'entreprises locales, d'associations d'entreprises et d'agences de développement. Elles sont financées par l'UE et des agences de développement régional.

### Objectifs

Encourager la formation à l'esprit d'entreprise au niveau régional.

### Groupe cible

Enseignants et élèves de l'enseignement préprimaire, primaire, secondaire et professionnel; entreprises; agences de développement.

### Date de début

01/04/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web. Organisation d'événements à l'intention de nos groupes cibles. Envoi d'une lettre électronique hebdomadaire aux municipalités et aux enseignants désignés comme personnes de contact dans les établissements scolaires. Couverture dans les médias régionaux.

### Appréciation par les organisations professionnelles

«Le centre élabore des modèles et du matériel didactique pour les enseignants, qui sont ainsi mieux préparés pour leurs cours. Le programme «Un an en tant qu'entrepreneur» représente une formidable occasion pour les élèves de comprendre tout ce qu'implique le métier d'entrepreneur, c'est-à-dire la liberté, mais aussi les responsabilités et l'esprit créatif nécessaire à la réussite.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

CEO Markku Kivinen, Satakunta's Entrepreneur Organization, n° de portable: +358 50 377 8006, courriel: markku.kivinen@yrittajat.fi

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Tous les établissements scolaires régionaux ont adopté une déclaration sur la manière dont ils entendent intégrer l'éducation à l'esprit d'entreprise dans leur programme. Chaque municipalité dispose d'une personne de contact formée à ce type d'enseignement et 10 à 20 entreprises coopèrent avec les établissements scolaires. Dans les grands établissements, les élèves peuvent se spécialiser dans cette matière.

### Évaluation

Évaluation annuelle fondée sur le nombre d'établissements scolaires, d'enseignants et d'élèves concernés au niveau régional et sur le nombre de demandes envoyées au centre par les écoles.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Soutien massif des organisations locales. Échos positifs de la part des enseignants et des élèves. Au vu de l'intérêt manifesté dans tout le pays, il est prévu d'étendre le projet à d'autres régions.

### Leçons tirées

Il n'y a pas eu de problème majeur, grâce à la bonne coopération de toutes les parties. La formation destinée aux enseignants est un aspect du programme qui a été très bien accueilli.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

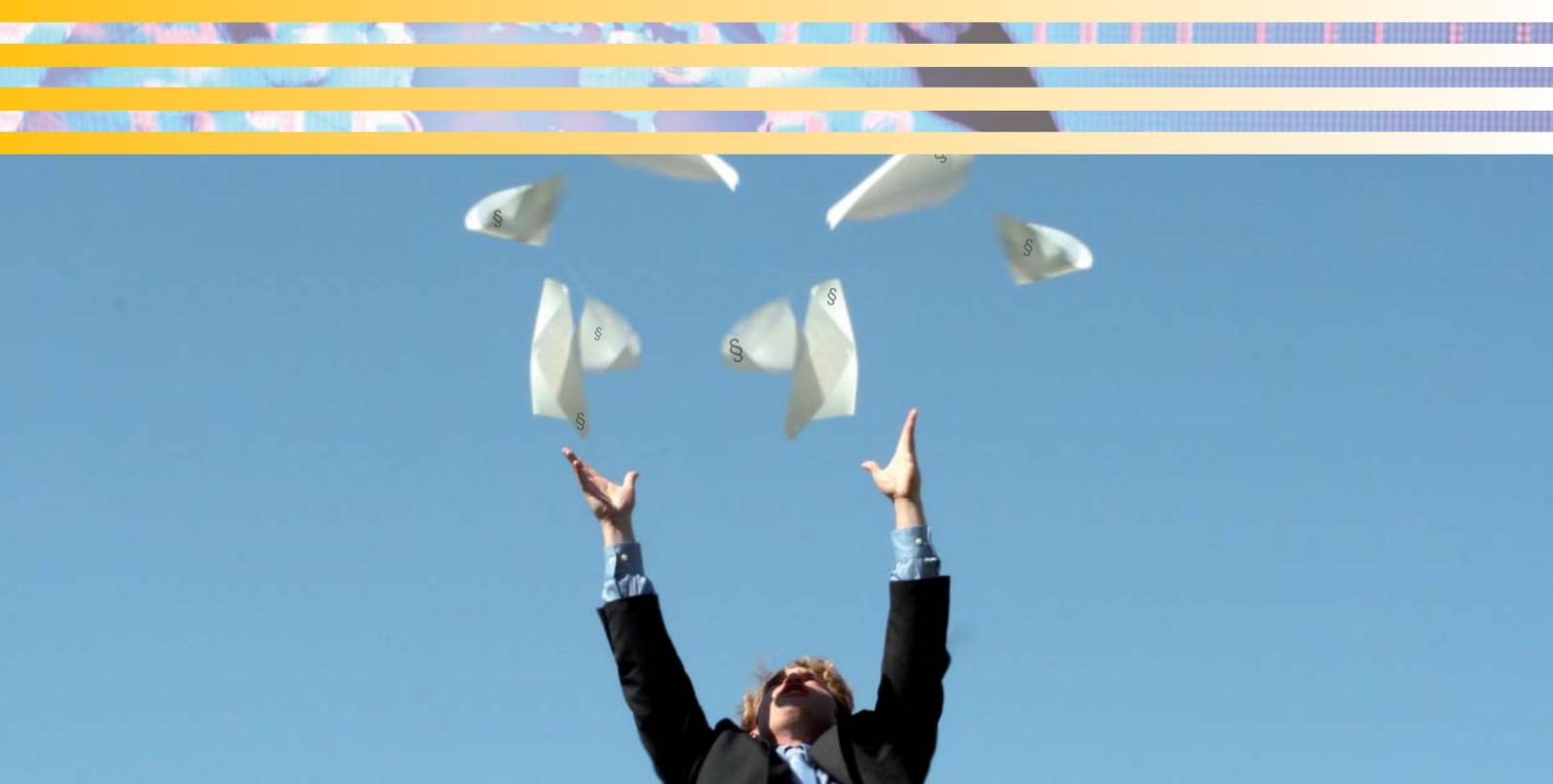
—

### Contact

Pori Regional Development Agency  
Ltd POSEK Oy  
Satu Ahlman  
Antinkatu 2 28100, Pori  
Finland

E-mail:  
satu.ahlman@posek.fi

Website:  
www.yes-keskus.fi



## 2. MEILLEURE LÉGISLATION ET MEILLEURE RÉGLEMENTATION

### Meilleure législation et meilleure réglementation: comment donner la priorité aux PME

Malgré l'importance des PME pour l'économie des pays européens, les entreprises n'évoluent pas toujours dans un environnement adapté à leurs besoins. Les petites et moyennes entreprises sont souvent pénalisées par des charges administratives disproportionnées ou par un accès insuffisant aux informations susceptibles de leur ouvrir de nouveaux débouchés commerciaux.

Les PME européennes sont 36 % à estimer que la mise en conformité avec la réglementation a entravé leurs activités commerciales au cours des deux dernières années, et 44 % à penser que leur environnement est surréglementé. Les PME perçoivent par ailleurs une détérioration globale en ce qui concerne la réglementation administrative (Observatoire des PME européennes).

Pour répondre aux difficultés rencontrées par les PME, l'Union européenne a lancé sa «politique des PME moderne pour la croissance et l'emploi», afin d'établir un cadre cohérent pour une grande variété de mesures destinées à améliorer l'environnement commercial des PME.

En mars 2006, le Conseil européen a approuvé cette politique et reconnu explicitement le rôle essentiel des PME dans la croissance et la création d'emplois en Europe. Le Conseil a souligné la nécessité d'un environnement réglementaire simple et transparent et encouragé à donner systématiquement la priorité aux petites entreprises (principe du «Think Small First»). Selon ce principe, les intérêts des PME doivent être pris en considération dès les premières phases de l'élaboration des politiques. Il conviendrait en outre de mettre en place un processus approprié de consultation des PME et des parties concernées.

La «loi sur les petites entreprises» que prépare actuellement la Commission introduira des mesures encore plus ambitieuses visant à améliorer l'environnement des PME.

Le chapitre suivant présente plusieurs cas de bonnes pratiques montrant comment surmonter les problèmes structurels rencontrés par les PME pour répondre aux exigences réglementaires, et appliquer concrètement le principe de la priorité aux petites entreprises.

## 2.1 Alléger les charges administratives pour les entreprises et les citoyens

### Description

"Le système d'allégement des charges administratives («Reducing administrative burdens» ou RAB) est un programme mis en place par les pouvoirs publics afin de passer en revue la réglementation nouvelle et existante, en vue d'éliminer les obstacles bureaucratiques et d'éviter qu'il ne s'en crée de nouveaux. Le système RAB consiste en un programme annuel, définissant clairement un ensemble de mesures, d'intervenants et de délais. Ce projet a également eu une grande influence sur le contenu des services électroniques proposés par les autorités slovènes, par l'intermédiaire du portail «e-uprava»:

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/en/portal.euprava>."

### Objectifs

Éviter la création d'obstacles bureaucratiques en imposant aux instances présentant des propositions de législation d'évaluer les contraintes administratives supplémentaires induites par leurs propositions.

### Groupe cible

Citoyens, entreprises de toutes tailles, intermédiaires, secteur public et société civile.

### Date de début

01/01/2006

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Le projet est destiné à tous les ministères (instances présentant des propositions de législations), aux parties prenantes et aux citoyens concernés par l'amélioration de la réglementation.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

2 500 nouvelles propositions législatives ont été analysées. Les experts ont rejeté 20 % d'entre elles en raison de charges administratives excessives, de coûts trop élevés ou du manque de consultation publique.

### Résultats obtenus

L'abandon de la vignette automobile. L'introduction des «guichets uniques» permettant aux petites entreprises de s'enregistrer gratuitement en l'espace de quelques heures. La suppression des procédures et des formulaires de demandes inutiles. Le principe est le suivant: ce sont les données, et non les personnes, qui doivent circuler d'une institution à une autre.

### Évaluation

Dans le classement des meilleurs services en ligne établi par la Commission européenne, la Slovénie est passée de la quinzième à la septième position en 2006.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Aujourd'hui, les auteurs de nouvelles propositions législatives veillent davantage à éviter les charges administratives potentielles lors de la rédaction des propositions.

### Leçons tirées

Les auteurs de propositions législatives sont tenus de travailler avec les organismes publics, les ONG et les citoyens. Les parties prenantes doivent également apprendre à coopérer autrement avec les institutions publiques chargées de la rédaction de nouveaux textes législatifs.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Nous avons coopéré avec d'autres pays ayant plus d'expérience dans le domaine de l'amélioration de la réglementation, par exemple, le Royaume-Uni, le Danemark et la Norvège. Nous avons présenté le système RAB à plusieurs délégations, notamment celle de la Bosnie, de la Croatie, de la Serbie et de l'ancienne République yougoslave de Macédoine.

### Contact

Ministry of the Economy, Slovenia  
Tatjana Zupan  
Ministry for Public  
Administration, Tržaška 21  
SI-1000 Ljubljana  
Slovenia

E-mail:  
[tatjana.zupan@gov.si](mailto:tatjana.zupan@gov.si)

Website:  
[www.mju.gov.si/en/better\\_regulation/](http://www.mju.gov.si/en/better_regulation/)

## 2.2 Portail public d'information destiné aux petites entreprises: pme.service-public.fr

### Description

Ce portail constitue un point d'accès unique à diverses sources d'informations destinées aux petites entreprises. Des partenaires institutionnels et professionnels en fournissent le contenu, qui est repris d'autres sites web publics. Les principaux fournisseurs publics d'information en assurent la mise à jour. Ce site, qui a été conçu en tenant compte des attentes des chefs d'entreprises, aborde tous les aspects de la vie d'une entreprise, de la création à la reprise.

### Objectifs

Permettre aux chefs d'entreprises de connaître leurs droits et obligations. Informer les entreprises des procédures applicables.

### Groupe cible

Travailleurs indépendants et chefs de petites ou très petites entreprises.

### Date de début

01/04/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Publicité sur des sites publics tels que service-public.fr, vie-publique.fr, etc.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Oui, notamment par les comités consultatifs.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

En octobre 2007, le site a enregistré 144 937 visites, soit une augmentation de 30 % par rapport au mois de septembre et 40 % par rapport au mois de mai. 422 746 pages ont été visitées (soit une augmentation de 24 % par rapport au mois de mai).

### Évaluation

Il est encore trop tôt pour procéder à une évaluation.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les petites entreprises ont besoin d'informations claires, fiables et facilement accessibles. La multitude des sources d'informations administratives, souvent présentées du point de vue de l'autorité publique plutôt que de celui de l'utilisateur, ne permettait pas de répondre à ces exigences. Le portail présente un autre avantage: il ne nécessite qu'un minimum de ressources pour organiser et personnaliser l'information et répondre aux besoins des petites entreprises.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Documentation française

Documentation française  
quai Anatole France  
75007 Paris  
France

E-mail:

—

Website:

www.ladocumentationfrancaise.fr

## 2.3 Site web de consultation publique «Teeme koos»

### Description

"Le site web de consultation publique est une plateforme commune des pouvoirs publics où les entreprises, les associations d'entrepreneurs et les citoyens ont la possibilité de donner publiquement leur avis sur des projets de lois et sur les observations formulées par d'autres personnes. Les entreprises et les associations d'entrepreneurs sont priées de nommer une seule personne chargée de s'exprimer au nom de l'organisation.

Tous les pouvoirs publics sont invités à publier leurs projets de documents d'orientation, de stratégies de développement, de lois et de règlements sur ce site. Les parties intéressées peuvent être informées des nouvelles consultations en s'abonnant aux alertes par courrier électronique."

### Objectifs

Plus de transparence et de légitimité dans le processus décisionnel, amélioration de la qualité des décisions, des politiques et de la législation. Possibilité d'une communication interactive avec les organismes publics.

### Groupe cible

Parties intéressées (entreprises et associations d'entrepreneurs), citoyens, associations de citoyens, pouvoirs publics, autorités locales, investisseurs et conseillers.

### Date de début

01/08/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Sites web. Séminaires destinés aux organisations à but non lucratif et aux ministères. Un forum conjoint appelé «Involvement Academy».

### Appréciation par les organisations professionnelles

Les associations ont testé la plateforme avant qu'elle ne soit mise à la disposition du public. Le site a été conçu en tenant compte des commentaires des utilisateurs.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Chambre estonienne de commerce et d'industrie, Chambre estonienne d'agriculture et de commerce

### Informations statistiques

Le site web reçoit environ 1 700 visites par consultation et quelque 250 utilisateurs par jour. Au mois de novembre 2007, six consultations publiques avaient déjà été menées à bien et 25 avis reçus.

### Résultats obtenus

Objectifs pour 2008: l'ensemble des ministères devrait utiliser le site de consultation publique pour toute législation d'importance, de même que cent organisations, de façon régulière.

### Évaluation

Les réactions donnent à penser que le site de consultation permet d'améliorer le dialogue entre l'État et les parties intéressées.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les parties intéressées, les citoyens et les associations de citoyens peuvent exprimer leurs points de vue sur les décisions qui les concernent et voir ce que d'autres organisations en pensent. En 2008, ce site web et le portail pour les citoyens TOM fusionneront. Il existe peu de projets similaires dans d'autres pays.

### Leçons tirées

Des formations ont été mises en place pour les pouvoirs publics et les utilisateurs afin de mieux faire connaître le site.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Portail du gouvernement britannique (<http://petitions.pm.gov.uk>) et portails de citoyens finlandais ([www.kansanvalta.fi](http://www.kansanvalta.fi) et [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi)).

### Contact

State Chancellery  
Hille Hinsberg  
Stenbocki maja, Rahukohtu 3  
Tallinn  
Estonia

E-mail:  
[hille.hinsberg@riigikantselei.ee](mailto:hille.hinsberg@riigikantselei.ee)

Website:  
[www.osale.ee](http://www.osale.ee)  
[www.riigikantselei.ee](http://www.riigikantselei.ee)  
[www.valitsus.ee](http://www.valitsus.ee)

## 2.4 Projet d'évaluation de l'impact réglementaire sur les entreprises (projet SÄVY)

### Description

Le projet SÄVY préconise d'évaluer l'impact sur les entreprises des propositions législatives lors de leur élaboration. Il prodigue à cette fin des conseils d'experts à l'ensemble des ministères, met au point des méthodes d'évaluation de l'impact et organise des rencontres régulières entre les ministères et le monde de l'entreprise.

### Objectifs

Mieux évaluer l'impact sur les entreprises lors de l'élaboration des textes législatifs.

### Groupe cible

Fonctionnaires des ministères chargés de la rédaction des textes législatifs, entreprises et instituts de recherche en économie, entre autres.

### Date de début

01/12/2004

### Date de fin

31/12/2007

### Autres informations

D'après le programme du gouvernement pour la période 2007 - 2011, les activités menées dans le cadre du projet SÄVY se poursuivront.

### Stratégie de communication

Échange d'informations grâce au groupe d'appui du projet, formation des rédacteurs législatifs.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Il est dorénavant beaucoup plus facile de réaliser des évaluations d'impact lors de l'élaboration des textes législatifs. Les groupes d'intérêts du secteur des entreprises sont les mieux placés pour traiter des questions qui revêtent une importance vitale pour les entreprises.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Fédération des entreprises finlandaises, Antti Neimala, directeur, tél.: +358 9 229 229 35, courriel: antti.neimala@yrittajat.fi

### Informations statistiques

Une analyse des sessions parlementaires de 2005 et de 2006 montre que l'évaluation de l'impact sur les entreprises s'est améliorée. En 2006, 24 % des projets de loi du gouvernement concernant les entreprises ont fait l'objet d'une évaluation exhaustive (contre 17 % en 2005). Le nombre de projets de lois n'ayant été soumis à aucune évaluation d'impact est passé de 42 % en 2005 à 27 % en 2006. Outre l'évaluation quantitative, l'évaluation qualitative de l'impact sur les entreprises est passée de 19 % en 2005 à 35 % en 2006.

### Résultats obtenus

L'impact réglementaire sur les entreprises est désormais analysé de façon plus détaillée, comme l'indiquent les informations statistiques et les évaluations des représentants des entreprises.

### Évaluation

Publié en décembre 2007, le rapport final de ce projet (disponible en finnois et en anglais) comprend une évaluation des différents groupes d'intérêts.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Coopération active avec les ministères, travaux pratiques dans le cadre de différents projets législatifs (par exemple, projets législatifs pilotes provenant de divers ministères) et coopération ouverte avec les parties intéressées et les instituts de recherche.

### Leçons tirées

Persuader les rédacteurs législatifs de profiter du soutien proposé par le projet SÄVY et ce, suffisamment tôt au cours du processus d'élaboration. Le renforcement de l'évaluation d'impact requiert un appui constant et suffisant, ainsi qu'un contrôle de la qualité des évaluations.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Ministry of Trade and Industry  
Liisa Lundelin-Nuortio  
P.O. Box 32, FI-00023 Government  
Finland

E-mail:  
liisa.lundelin-nuortio@tem.fi

Website:  
www.tem.fi/savy

## 2.5 Programme «Répondre aux besoins des entreprises»

### Description

On estime à quelque 1 000 milliards de HUF, soit 4,5 à 6,7 % du PIB hongrois, les frais administratifs découlant de la réglementation nationale. Le programme vise à déterminer et à diminuer, voire supprimer, les coûts de mise en conformité, de fonctionnement et de transaction qui pèsent sur les entreprises, lorsqu'ils peuvent être évités. Il s'agit non seulement des frais administratifs qui doivent être engagés pour satisfaire aux exigences juridiques, mais aussi des pertes occasionnées par les déficiences du marché (endettement en chaîne et économie souterraine, par exemple). Mesures prises: simplification de l'administration fiscale, amélioration de la sécurité juridique, des conditions de financement et de la transparence du marché. Le programme vise également à développer l'administration en ligne.

### Objectifs

Réaliser des économies annuelles de 100 milliards de HUF d'ici à 2012, soit 0,6 % du PIB.

### Groupe cible

Toutes les entreprises. Le programme aura le plus d'impact sur les petites entreprises.

### Date de début

17/10/2006

### Date de fin

31/12/2011

### Autres informations

Plans d'action annuels.

### Stratégie de communication

Événements médiatiques, conférences, forums de consultation, etc.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Le plan d'action 2007 qui relève du programme a été examiné par le Conseil «Compétitivité» et le comité consultatif pour les petites entreprises.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Association industrielle hongroise, Dr György VADÁSZ, directeur général adjoint, Thököly út 58-60, Budapest, H-1146, tél: 343-5181, courriel: info@okisz.hu

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Nouveaux règlements pour l'enregistrement des entreprises, relèvement des seuils à partir desquels les entreprises doivent obligatoirement faire l'objet d'audits, suppression de l'obligation faite aux opérateurs en ligne de disposer de locaux pour le service après-vente, etc.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les mesures, qui se fondent sur des propositions soumises par des entrepreneurs et des associations d'entreprises, sont mises en œuvre en coopération avec des ministères et des organismes publics.

### Leçons tirées

Le programme est en phase d'essai. Les différentes parties prenantes doivent coopérer de manière plus systématique dans le domaine de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Ce programme s'inspire de l'initiative de l'Union européenne visant à réduire de 25 % la charge administrative qui pèse sur les entreprises d'ici à 2012.

### Contact

Ministry of Economy and  
Transport, Business Environment  
Department  
Dr. László Csernenszky  
1880 Budapest P.O.B. 111  
Hungary

E-mail:  
csernenszky.laszlo@gkm.gov.hu

Website:  
www.gkm.gov.hu/feladataink/uz  
leti/uzletre/ukf\_nyit.html

## 2.6 Gestion des risques dans les domaines de la santé et de la sécurité

### Description

Dans le cadre de ce projet, des exemples d'évaluation des risques ont été élaborés afin d'illustrer ce que pouvait être un travail d'évaluation des risques «satisfaisant», pour une entreprise classique, dans un large éventail de secteurs industriels. Les exemples sont concis (ils excèdent rarement quatre pages) et axés sur les principaux risques d'un secteur d'activité en particulier. Élaborés en collaboration avec les associations professionnelles et syndicales, ces exemples sont extrêmement fiables.

### Objectifs

Donner aux entreprises la possibilité de réaliser des gains de temps et d'argent en leur montrant comment se présente une évaluation des risques classique pour leur secteur d'activité.

### Groupe cible

PME dans l'ensemble des secteurs, ainsi que les entreprises plus grandes, présentes sur plusieurs sites.

### Date de début

01/07/2006

### Date de fin

31/03/2010

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

La participation des organisations patronales et syndicales encourage les entreprises à utiliser ces exemples d'évaluation des risques comme modèles, lorsqu'elles procèdent à leur propre évaluation.

### Appréciation par les organisations professionnelles

«Les dirigeants, dont l'emploi du temps est chargé, sont rarement des experts en matière d'évaluation des risques dans les domaines de la santé et de la sécurité. En outre, ce type d'évaluation peut prendre beaucoup de temps. Les nombreuses contraintes qui pèsent sur ces dirigeants ne leur permettent pas toujours d'élaborer un produit final à la hauteur de leurs attentes. Les exemples d'évaluation rappellent aux entreprises que, dans la gestion des risques, l'essentiel n'est pas de rédiger des rapports de qualité parfaite. C'est la façon dont les contrôles sont réalisés qui importe.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Andrew Large, Director General, Cleaning and Support Services Association, Wamford Court, 29 Throgmorton Street, London, EC2N 2AT

### Informations statistiques

Réduction d'environ 33 % du temps consacré à l'élaboration d'une évaluation des risques. Quelque 58 millions de livres sterling d'économies réalisées à ce jour par l'industrie britannique et 140 millions d'économies supplémentaires prévues.

### Résultats obtenus

Les exemples d'évaluation visent notamment les entreprises exerçant leur activité dans des bureaux, les entrepôts, les services de réparation de véhicules, les commerces et les services de nettoyage. Les entreprises du secteur agro-alimentaire seront prochainement incluses dans le projet.

### Évaluation

Ce travail, accueilli favorablement par les associations patronales et les syndicats, fera l'objet d'une évaluation en 2008.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le projet a reçu le soutien des hauts fonctionnaires et des ministres du gouvernement. L'opinion des employeurs et des travailleurs a été activement sollicitée dès le départ. Cette approche ouverte a mis en lumière les incertitudes de beaucoup de chefs d'entreprises à l'égard de l'évaluation des risques.

### Leçons tirées

Un des problèmes à surmonter a été d'informer les entreprises du fait que les exemples d'évaluations des risques n'étaient pas des lignes directrices, mais uniquement des illustrations de ce que pouvait être une évaluation des risques «satisfaisante». Pour la définition concrète du terme «satisfaisant», un équilibre a dû être trouvé entre les attentes des employeurs et celles des employés.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Health & Safety Executive  
Geoffrey Brown  
Health & Safety Executive  
1 Hagley Road, Birmingham  
B16 8HS  
United Kingdom

E-mail:  
geoff.brown@hse.gsi.gov.uk

Website:  
www.hse.gov.uk

## 2.7 Réduire la charge et les coûts administratifs qui pèsent sur les PME

### Description

"Des systèmes archaïques d'octroi de licences et d'enregistrement étaient source de discrimination entre des commerces situés dans des localités différentes, voire dans la même rue. Les redevances de licences variaient non seulement en fonction de la situation géographique, mais aussi de la valeur locative et du type d'activité commerciale. La nouvelle mesure met fin à cette discrimination en appliquant des taux d'enregistrement fixes basés uniquement sur la superficie du commerce (0 – 200 m<sup>2</sup>: 30 MTL, 201 – 400 m<sup>2</sup>: 60 MTL et 401 – 800 m<sup>2</sup>: 180 MTL). De nombreux commerces des centres villes verront ainsi leurs droits d'enregistrement réduits de plusieurs centaines de lires maltaises, quelles que soient leurs activités et leur situation géographique. Le délai d'octroi d'une nouvelle licence a également été réduit, de huit semaines à dix jours ouvrables."

### Objectifs

Encourager de nouvelles activités commerciales dans des zones où les loyers commerciaux sont devenus très élevés. Rénover des locaux commerciaux laissés à l'abandon. Encourager des entrepreneurs à démarrer une entreprise.

### Groupe cible

Points de vente de détail et de gros. Services.

### Date de début

01/01/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

Les anciennes redevances de licences existaient depuis plus de 20 ans.

### Stratégie de communication

Communiqués de presse, informations à la radio et à la télévision.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Syndicat général des détaillants et des commerçants

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

Quelque 8 000 commerces bénéficieront de ces réductions.

### Résultats obtenus

Les résultats ne sont pas encore connus, mais les secteurs commerciaux touchés par cette mesure ont réagi de manière très positive.

### Évaluation

Il est encore trop tôt pour fournir une évaluation.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les détaillants réclament depuis longtemps une réduction des lourdeurs administratives et des frais qui en résultent: ils ont donc accueilli très favorablement la simplification et la réduction des redevances.

### Leçons tirées

La création nécessaire de champs supplémentaires dans la base de données d'enregistrement/d'octroi de licences a entraîné des problèmes informatiques.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Trade Services Directorate  
Commerce Division  
Saviour A Farrugia  
Lascaris Valletta  
Malta

E-mail:  
saviour.a.farrugia@gov.mt

Website:  
—

## 2.8 Assistance aux indépendants et chefs d'entreprise en difficulté

### Description

Le Centre pour entreprises en difficulté (CED) assure un service d'assistance et de guidance pour indépendants et chefs d'entreprise en difficulté de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit de séances collectives d'information et de conseil, organisées deux fois par semaine, d'un diagnostic professionnel de la situation, de conseils personnalisés en matière de gestion, de stratégie, de finance, de fiscalité et de droit commercial et social, et d'un service de «téléconseil» gratuit et confidentiel, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### Objectifs

Le CED a pour objectif de devenir un centre d'excellence en matière d'aide et de conseil aux entreprises en difficulté.

### Groupe cible

Très petites entreprises et petites et moyennes entreprises bruxelloises.

### Date de début

01/01/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Le centre recourt à des relais professionnels (experts comptables, médecins, etc.) pour distribuer des guides fournissant des adresses pratiques pour entrepreneurs en difficulté, tandis que des fiches d'informations et de conseils pratiques sont téléchargeables sur son site web.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

Au cours des neuf premiers mois de 2007, 7 622 entreprises ont été créées à Bruxelles (soit 800 de plus que l'année dernière sur le même laps de temps). Parallèlement, Bruxelles a enregistré 1 047 faillites sur la même période. Les entreprises les plus touchées étaient les PME, en particulier celles travaillant dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, du commerce de gros et de la construction. Les sociétés de services aux entreprises comptent également parmi les plus touchées.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Il s'agit d'un projet utile, tant d'un point de vue micro-économique que macro-économique. L'accompagnement professionnel d'entreprises en difficulté est encore nouveau, et souvent limité à l'approche juridique. Les systèmes d'accompagnement semblables au CED mis en place par les États membres (à un niveau national, régional ou local) en sont encore à un stade embryonnaire.

### Leçons tirées

Les mentalités évoluent progressivement, sous l'impulsion de l'action du CED, qui encourage les chefs d'entreprises à «oser» demander de l'aide et reconnaître leur «droit à l'échec».

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

B.E.C.I. (Brussels chamber of commerce)  
De Schutter Françoise  
500 avenue Louise, Brussels  
Belgium

E-mail:  
fds@beci.be

Website:  
www.beci.be

## 2.9 Désignation d'un représentant fiscal pour établir les déclarations de revenus

### Description

L'administration fiscale suédoise a mis au point des formulaires électroniques pour les déclarations mensuelles de TVA et de l'impôt sur les salaires retenu à la source. L'utilisation d'un document d'identification électronique permettant une signature électronique, il est rapidement apparu qu'il serait intéressant d'autoriser les représentants fiscaux à transmettre les formulaires. L'administration des impôts propose aujourd'hui ce service supplémentaire, qui permet de confier la totalité de la procédure de déclaration en ligne à un représentant fiscal.

### Objectifs

Réduire les coûts administratifs liés à la présentation obligatoire de déclarations fiscales mensuelles.

### Groupe cible

Entreprises faisant appel à des services de gestion administrative. Entreprises dans lesquelles plusieurs personnes sont autorisées à signer au nom de l'entreprise.

### Date de début

04/01/2006

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

—

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Ce service permet de confier à un comptable fiscal la totalité de la procédure de déclaration. Les entreprises étrangères peuvent également utiliser les formulaires électroniques en s'adressant à un représentant fiscal disposant d'un numéro suédois de sécurité sociale et d'une adresse permanente en Suède.

### Évaluation

L'Agence suédoise pour la croissance économique et régionale (Nutek) a estimé que cette initiative constituait l'une des mesures les plus efficaces pour réduire les coûts administratifs liés aux déclarations fiscales.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Cette mesure simplifie le traitement des déclarations fiscales mensuelles pour de nombreuses entreprises car elle leur permet d'utiliser un formulaire électronique pouvant être signé par un représentant fiscal, par exemple un comptable fiscal.

### Leçons tirées

À l'heure actuelle, les comptables fiscaux ne sont pas autorisés à envoyer plusieurs formulaires en même temps. Cette possibilité leur permettrait, ainsi qu'à leurs clients, de réaliser des économies et rendrait le service attrayant pour les petites entreprises.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

The Swedish Tax Agency  
Roger Bengtsson  
Jacqueline Deniz-Kiviharju  
Ministry of Enterprise, Energy and  
Communications  
SE-103 33 Stockholm  
Sweden

E-mail:  
roger.bengtsson@  
enterprise.ministry.se  
jacqueline.denizkiviharju@  
enterprise.ministry.se

Website:  
—

## 2.10 Évaluation des contraintes administratives (méthode des coûts standard, phase ex-post)

### Description

La Lettonie a lancé plusieurs projets pilotes visant à mesurer l'ampleur des contraintes administratives, à l'aide de la méthode des coûts standard, légèrement adaptée. Ces projets pilotes portent sur plusieurs domaines, comme l'administration fiscale (TVA, droit d'accises, impôt sur le revenu), la construction, l'octroi de licences et les relations professionnelles.

### Objectifs

Mesurer l'impact des frais d'administrations engendrés par le cadre réglementaire et déterminer les éléments de la législation qui génèrent d'autres coûts de mise en conformité, s'ajoutant aux frais d'administration. Simplifier le cadre réglementaire pour les entreprises.

### Groupe cible

—

### Date de début

01/06/2007

### Date de fin

01/01/2008

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

—

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Le projet vient de débuter. Il est mis en œuvre dans le cadre du plan d'action pour un environnement favorable à la création d'entreprises.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

—

### Leçons tirées

La méthode des coûts standard nécessite plus de temps que prévu. Les données relevées ne sont pas toujours à jour: la législation est sans cesse améliorée et les évaluations ne tiennent pas toujours compte des dernières modifications législatives.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Pays-Bas, Royaume-Uni, Danemark.

### Contact

Ministry of Economics  
Ilze Beinare  
Brivibas Str. 55, Riga, LV-1519  
Latvia

E-mail:  
Ilze.Beinare@em.gov.lv

Website:  
www.em.gov.lv



### 3. SOUTIEN DE QUALITÉ AUX PETITES ENTREPRISES

#### Soutien de qualité aux petites entreprises, axé en particulier sur l'aide à l'internationalisation

Malgré les perspectives ouvertes par la mondialisation et surtout par l'élargissement du marché unique, les PME européennes dépendent encore largement de leurs marchés nationaux. Selon les dernières données publiées par l'Observatoire des PME, les petites et moyennes entreprises sont seulement 8 % à exporter, 12 % à acheter des matières premières à l'étranger, et à peine 5 % à tirer une partie de leur chiffre d'affaires de partenariats commerciaux avec des firmes étrangères.

Cette situation limite les possibilités de croissance et d'embauche des PME et handicape la compétitivité des entreprises. Plusieurs études indiquent que les entreprises à forte croissance entrent généralement plus tôt sur les marchés internationaux. Toutefois, l'extension d'une activité à l'étranger nécessite des ressources supplémentaires, tant en capital qu'en personnel qualifié. Les PME présentent souvent des lacunes dans ces domaines et il leur est souvent difficile d'accéder aux informations professionnelles nécessaires.

Pour être efficaces, les programmes de soutien doivent tenir compte de ces besoins des PME. Ce chapitre présente plusieurs pratiques qui ont fait leurs preuves dans les États membres qui proposent ce type d'aide.

Pour en savoir plus, consultez le site suivant:

**[http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support\\_measures/internationalisation](http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support_measures/internationalisation)**

## 3.1 INTER-NED, le réseau de compétences Pays-Bas/Rhénanie-du-Nord-Wesphalie

### Description

Le projet rassemble une vingtaine de chambres de commerce, des organismes d'aide au développement des entreprises, des centres de technologie et des universités d'Allemagne et des Pays-Bas, dont le but est de soutenir les activités commerciales des PME à l'étranger. Les instruments utilisés à cette fin sont les suivants: plateforme bilingue en ligne donnant des informations détaillées sur les associations de PME; centre de conseil donnant gratuitement aux entreprises des informations spécialisées en allemand et en néerlandais; conférences d'information; formation de consultants dans les organisations partenaires.

### Objectifs

Soutenir les relations commerciales transfrontalières et à l'étranger des PME allemandes et néerlandaises.

### Groupe cible

Petites et moyennes entreprises et travailleurs indépendants allemands et néerlandais.

### Date de début

12/01/2003

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Un grand nombre de regroupements de PME, de chambres de commerce régionales, d'organisations d'aide au développement des entreprises, de centres de technologie, d'universités et d'organisations implantées dans d'autres régions font la promotion d'Inter-Ned.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Commentaire de l'entrepreneur Alfred Marx, MEM Maschinenbau GmbH, Im Garbrook 7, 48683 Ahaus-Ottenstein: «Je suis installé aux Pays-Bas depuis 15 ans. La patience et la persévérance ne suffisent pas, il faut aussi disposer d'informations solides sur le pays et le marché. J'ai été aidé à maintes reprises par le réseau de compétences Inter-Ned, ce qui m'a permis d'instaurer d'étroites relations de coopération avec les entreprises néerlandaises, au point que je me sens aujourd'hui davantage leur partenaire que leur client.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Landes-Gewerbeförderungsstelle des nordrhein-westfälischen Handwerks e.V. (LGH), Auf'm Tetelberg 7, 40221 Düsseldorf, tél.: 0211/ 30108-0, courriel: info@lgh.de

### Informations statistiques

Environ 800 articles spécialisés ont été publiés sur la plateforme en ligne. Le nombre de visiteurs du site est en augmentation (110 000 en 2006, 240 000 en 2007). Plusieurs centaines de requêtes ont été envoyées au point de contact central et aux partenaires du projet. Les PME ont très activement participé aux 25 conférences d'information.

### Résultats obtenus

Voir la question 15.

### Évaluation

non

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les entreprises reçoivent des informations à partir d'une seule source («guichet unique»). Les informations sont actualisées, concrètes, et fournies en allemand et en néerlandais.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Kreishandwerkerschaft Borken  
EU-Department  
Hildegard Bongert-Boekhout  
Johann-Walling-Str. 30, D-46325  
Borken  
Germany

E-mail:  
h.bongert@kh-borken.net

Website:  
www.inter-ned.info

## 3.2 Les «Business Links», centres de services aux entreprises

### Description

Depuis 2007, cinq centres de services régionaux (appelés «Business Links») proposent des conseils et une assistance aux entrepreneurs et PME innovants ayant un certain potentiel de croissance. Ces Business Links s'efforcent de déterminer le potentiel de croissance des entreprises, d'accompagner les conseillers publics et privés et de les guider. L'organisation est composée de représentants d'un large éventail d'organismes concernés. Il est également prévu de mettre en place un réseau étendu d'experts nationaux et internationaux.

### Objectifs

Soutenir la croissance des PME.

### Groupe cible

Les PME et les entrepreneurs innovants ayant un potentiel de croissance.

### Date de début

01/05/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Information au cours de Journées de l'entrepreneur organisées dans tout le pays.

### Appréciation par les organisations professionnelles

«Fusionner les bureaux régionaux d'aide aux entreprises en un nombre plus restreint d'entités et se concentrer sur les entreprises en croissance est une bonne initiative. La mise en place d'un guichet unique permettant de fournir aux entrepreneurs une vue d'ensemble d'un marché comptant de nombreux acteurs semble être une bonne approche.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Ejvind Henriksen, directeur CONNECT Danemark +45 6130 6661 Courriel: eh@eigenwald.com

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Tous les Business Links ont conclu de nombreux contrats avec des organismes du monde de l'entreprise. Les objectifs en ce qui concerne les répercussions économiques sont fixés pour chaque année à partir de 2008 (le nombre d'entreprises en croissance ou les objectifs en matière de performance des entrepreneurs qui ont bénéficié des Business Links, par exemple).

### Évaluation

La mesure sera évaluée en 2009.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les entrepreneurs et les petites entreprises bénéficient d'un large éventail d'informations et de services destinés à les aider.

### Leçons tirées

Cette approche exige une coopération étroite entre les organismes participants. L'accent placé sur la croissance est également une nouveauté. Certaines PME innovantes n'ont pas l'habitude de considérer les prestataires de services publics comme des acteurs importants dans ce domaine.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Cette mesure a été partiellement inspirée par les Business Links mis en place au Royaume-Uni.

### Contact

Danish Enterprise and Construction  
Authority (EBST)  
Susie Nyholm  
Langelinie Allé 17, DK- 2100  
Copenhagen  
Denmark

E-mail:  
sn@ebst.dk

Website:  
www.ebst.dk

## 3.3 Programme ITM de formation en commerce international

### Description

Le programme ITM propose des séminaires de commerce international à de jeunes diplômés qui débutent leur carrière dans une PME. Les entreprises participantes doivent élaborer un plan d'exportation destiné à améliorer leurs exportations et leur chiffre d'affaires. Certains séminaires ont lieu en Slovénie, tandis que d'autres sont organisés à l'étranger, dans des universités reconnues. Les entrepreneurs peuvent ainsi échanger des bonnes pratiques avec des représentants de PME d'autres pays. L'organisme slovène JAPTI aide également les PME participantes à élaborer des plans d'exportation, à s'implanter sur de nouveaux marchés et à se développer.

### Objectifs

Aider de jeunes entreprises à réussir leur entrée sur la scène commerciale internationale et les aider à réduire les coûts et le temps consacrés aux activités d'exportation.

### Groupe cible

Jeunes diplômés et salariés (de moins de 35 ans) travaillant dans des petites et moyennes entreprises.

### Date de début

01/01/2006

### Date de fin

31/12/2008

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web, articles de presse, publipostage direct, contacts personnels avec des entreprises.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

Au moyen de sondages d'opinion.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le programme est très pragmatique. Les entreprises apprennent les unes des autres et s'inspirent des bonnes pratiques. Elles préparent des stratégies et des plans d'exportation concrets. Une part importante du projet vise à établir des contacts internationaux.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Le programme ITM a été lancé par le Conseil suédois du commerce. La participation de la Slovénie date de 2006. En 2007, le programme comptait 48 entreprises originaires de Lituanie, de Norvège, de Suède, d'Islande, de Hongrie et de Slovénie.

### Contact

JAPTI (Public Agency for  
Entrepreneurship and Foreign  
Investments)  
Milanka Jakopič  
JAPTI Dunajska cesta 156  
1000 Ljubljana  
Slovenia

E-mail:  
milanka.jakopic@japti.si

Website:  
www.japti.si  
www.izvoznookno.si

## 3.4 Action «Go international» de promotion des exportations

### Description

Ce projet comporte 32 mesures destinées à rendre les entreprises autrichiennes plus compétitives sur les marchés internationaux et à rendre l'Autriche commercialement attrayante. Les mesures d'aide prévues sont de plusieurs types: information, organisation d'événements en rapport avec le développement international et aide financière directe. Cette aide est particulièrement importante pour les petites entreprises: voyages d'information dans les marchés voisins, formation individuelle à l'exportation destinée aux petites entreprises qui se lancent dans l'exportation, soutien aux stands autrichiens lors de foires commerciales internationales et mise à disposition d'un kit de démarrage spécialement conçu pour les petites entreprises souhaitant exporter. Les candidats exportateurs peuvent également évaluer leur «aptitude» à l'exportation. Pour 2008, le budget consacré à l'aide financière se montera à 16 millions d'euros.

### Objectifs

Les actions de sensibilisation à l'exportation devraient doubler le nombre d'entreprises exportatrices. Promouvoir les investissements directs actifs.

### Groupe cible

Essentiellement les petites entreprises, en particulier celles qui fournissent des services et qui n'ont pas d'expérience en matière d'exportation.

### Date de début

01/09/2003

### Date de fin

31/03/2009

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

En Autriche: site web ([www.go-international.at](http://www.go-international.at)), coopération médiatique avec des journaux. À l'étranger: site web étendu ([www.advantageaustria.org](http://www.advantageaustria.org)), promotion spéciale lors de manifestations organisées dans des marchés cibles, visites de journalistes provenant de pays cibles.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Le programme est géré par la Chambre économique fédérale, Österreich-Werbung et Austria Wirtschaftsservice Ges.m.b.H.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

Jusqu'à la fin 2006, 685 manifestations avec 13 800 participants. 5 800 entreprises ont reçu une aide financière. 350 tests d'«aptitude» à l'exportation ont été réalisés et plus de 1 200 kits de démarrage ont été distribués à des candidats exportateurs. Des informations sur l'internationalisation ont aussi été distribuées à 5 000 élèves et 1 000 enseignants.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

Une évaluation générale est prévue à la fin du programme.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Mise en œuvre simple et souple. Processus de décision rapides. Soutien considérable accordé par le service «exportation» de la Chambre économique (100 bureaux à l'étranger).

### Leçons tirées

La durée initiale était trop courte (aurait dû être d'au moins trois ans!). L'ampleur de la tâche de mise en œuvre du projet nécessite le travail d'une équipe qui s'y consacre entièrement.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Ministry of Economics and Labour  
and others  
Dr. Andreas Ségur-Cabanac  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63  
A-1045 Wien  
Austria

E-mail:  
[andreas.segur@wko.at](mailto:andreas.segur@wko.at)

Website:  
[www.go-international.at](http://www.go-international.at)  
[www.wko.at](http://www.wko.at)

## 3.5 Programme d'aide au démarrage d'une activité d'exportation

### Description

Le programme vise à aider les PME pendant la phase de planification de leurs activités d'exportation. Il repose sur les clubs d'entreprises mis en place par l'Euro Info Centre de l'agence ITD Hungary. Les séminaires comportent deux parties: des exposés pratiques sur l'activité d'exportation présentés par des spécialistes du domaine et des entretiens personnels avec les conférenciers et les organisateurs. Les participants peuvent échanger leur expérience et partager leurs connaissances. Les PME peuvent également participer à des foires commerciales. Nous offrons une aide financière (50 % des frais de déplacement) et aidons à organiser les réunions préparatoires avec d'autres entreprises participantes. Une personne accompagne les entreprises afin de les aider sur place ou de traduire.

### Objectifs

Soutenir les PME souhaitant internationaliser leurs activités et fournir une plateforme d'échange d'informations.

### Groupe cible

PME présentant un potentiel en matière d'exportation

### Date de début

01/02/2006

### Date de fin

12/12/2007

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web, bulletin d'information, articles dans la presse professionnelle, entretiens à la radio.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

12 séminaires à Budapest et 11 événements organisés dans d'autres villes hongroises depuis 2006, représentant un total d'environ 570 participants.

### Résultats obtenus

—

La participation à des foires commerciales internationales a permis à certains des cents membres du club d'obtenir de bons résultats sur les marchés internationaux. Une entreprise vendant du matériel électrique a ainsi commencé à exporter en 2006, avec l'aide du club d'aide à l'exportation en Europe. Son chiffre d'affaires, qu'elle comptait doubler en 2007, s'est élevé à 40 millions de HUF.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

De nombreuses entreprises ont démarré leur activité sur le marché international grâce à l'aide fournie.

### Leçons tirées

Les PME souhaitent des séminaires très concrets et moins théoriques, ce dont il a fallu tenir compte pendant le déroulement du programme.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Investment and Trade  
Development Agency (ITD  
Hungary) - Euro Info Centre  
Erzsébet Dobos  
Andrássy út 12, H-1061  
Budapest  
Hungary

E-mail:  
dobos@itd.hu

Website:  
<http://www.itd.hu>

## 3.6 KiVi – L'internationalisation au service de la compétitivité

### Description

KiVi est une plateforme d'information sur les services d'internationalisation offerts par des prestataires de services publics, semi-publics et privés. L'information est transmise par différents canaux: présentation d'études de cas lors de séminaires, mini foires commerciales et conseils personnalisés. Les séminaires sont organisés au niveau local et se fondent sur les besoins de l'entreprise. Ils sont préparés dans la mesure du possible avec toutes les parties intéressées afin de tenir compte de l'expérience de chacun.

### Objectifs

Le projet a été motivé par des études montrant que les services d'internationalisation étaient peu connus en Finlande.

### Groupe cible

En premier lieu les PME, mais aussi les représentants de grandes entreprises.

### Date de début

01/09/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Campagne de promotion conjointement réalisée par l'organisateur local (centre pour l'emploi et le développement économique) et trois associations d'entreprises.

### Appréciation par les organisations professionnelles

«En Finlande, les services d'internationalisation sont fournis par de nombreux organes différents. Il est très difficile pour les entrepreneurs d'en avoir connaissance et de trouver le bon partenaire. KiVi est un excellent moyen de leur rendre cette information plus accessible.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Anne Linnonmaa, directeur exécutif, Anne Linnonmaa Ltd, Saimaankatu 8, 50100 Mikkeli  
puh. (015) 411 7700, fax (015) 411 7701

### Informations statistiques

1 379 personnes ont participé à 18 séminaires organisés en 2005-2006 (soit une moyenne de 77 participants par séminaire). Plus de 53 % représentaient des sociétés et 47 % des organisations promouvant l'internationalisation. Le contenu des séminaires a obtenu une bonne note(4/5).

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

Le projet a été prolongé en raison de l'écho extrêmement favorable reçu de la part des organisations partenaires.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les nombreux partenaires participants, à savoir toutes les grandes associations professionnelles, tous les organes nationaux et de nombreux organes locaux promouvant l'internationalisation, ont contribué à améliorer la qualité du contenu.

### Leçons tirées

L'aspect financier a constitué le principal problème au début du projet. Il s'agit maintenant d'aller au devant des entreprises susceptibles d'être intéressées et de rendre le contenu suffisamment attrayant pour que des représentants de sociétés à l'agenda chargé prennent le temps d'y participer. Les organisations partenaires œuvrent de concert pour atteindre ce but.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Confederation of Finnish  
industries EK  
Severi Keinälä  
P.O.Box 30, FI-00131 Helsinki  
Finland

E-mail  
severi.keinala@ek.fi

Website  
www.ek.fi/kivi

## 3.7 PIPE – Programme d’initiation à l’exportation et de promotion du commerce extérieur

### Description

Le programme PIPE offre un soutien économique et des conseils spécialisés et individualisés aux entreprises, afin de les aider à élaborer une stratégie d'internationalisation. Il comprend trois phases: (i) auto-évaluation de la position concurrentielle et des possibilités d'internationalisation; (ii) définition du processus d'internationalisation et étude de marché; (iii) mise en œuvre d'un projet d'internationalisation et soutien à la création d'un service d'exportation. L'aide financière couvre 80 % des dépenses occasionnées. PIPE propose ensuite un programme de suivi, afin de veiller à ce que les entreprises consolident leur position en tant qu'exportateurs réguliers.

### Objectifs

Augmenter le nombre de PME exportatrices en Espagne. Répartir les exportations espagnoles entre un plus grand nombre d'entreprises.

### Groupe cible

Les PME de tous les secteurs et de toutes les régions d'Espagne, exportant moins de 30 % de leur chiffre d'affaires. Les nouvelles entreprises.

### Date de début

01/01/2007

### Date de fin

31/12/2013

### Autres informations

Cette initiative a été lancée en 1997. La troisième phase a débuté en 2007.

### Stratégie de communication

L'information circule par l'intermédiaire des 103 institutions qui composent le réseau: 85 chambres de commerce espagnoles et les 17 communautés autonomes.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

4 562 bénéficiaires depuis 1997. Budget pour la période 2007-13: plus de 75 millions d'euros.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

Évaluation permanente, grâce aux relations très étroites entretenues avec les entreprises. Évaluation semestrielle du degré de satisfaction des clients, réalisée par une entreprise extérieure.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Conseils spécialisés et individualisés fournis par des consultants externes. Services supplémentaires, conçus spécialement pour les PME (traduction, assurance, services financiers, formation et promotion).

### Leçons tirées

Des réunions organisées périodiquement avec les entreprises participantes nous permettent de recueillir leurs avis et d'améliorer notre service, en réponse aux différents besoins exprimés.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

ICEX (Spanish Institute for Foreign Trade)  
Mar Castro  
Paseo de la Castellana, 14-16  
28046 Madrid  
Spain

E-mail:  
mar.castro@icex.es

Website:  
www.portalpipe.com

## 3.8 Réseau PIPEnet

### Description

Le réseau PIPEnet aide les entreprises à internationaliser leur activité en les amenant à utiliser les technologies les mieux adaptées. Les besoins d'une entreprise en matière de technologies, de budget et de personnel sont analysés par le service de conseil. Un plan stratégique est ensuite élaboré, lors de réunions avec l'entreprise en question. Ce plan comprend une analyse des nouvelles technologies disponibles dans le pays ciblé et permet de trouver les partenaires des canaux de distribution en ligne potentiels. Les entreprises participantes ne prennent part aux frais, s'élevant à 6 000 euros, qu'à hauteur de 20 %. Une fois le plan stratégique finalisé, le service de conseil offre une assistance technique pendant un an.

### Objectifs

Aider les entreprises à s'internationaliser, à l'aide des technologies les mieux adaptées.

### Groupe cible

Les entreprises ayant pris part au programme PIPE de base.

### Date de début

01/01/2007

### Date de fin

31/12/2013

### Autres informations

Ce programme a débuté fin 2004.

### Stratégie de communication

Portail web, ateliers, séminaires, réunions, etc.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

1 500 entreprises ont terminé la phase des réunions de consultation. 300 entreprises ont accompli l'intégralité du programme.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

20 % des entreprises participant au programme PIPE utilisent les services fournis par PIPEnet.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les entreprises reçoivent pendant un an des conseils personnalisés pour résoudre les problèmes liés aux technologies utilisées.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

ICEX - Spanish Institute for  
Foreign Trade  
Mar Castro  
Paseo de la Castellana, 14-16  
28046 Madrid  
Spain

E-mail:  
mar.castro@icex.es

Website:  
www.portalpipe.com

## 3.9 KSU – Réseau national de services aux PME

### Description

Le réseau national de services aux PME (KSU) est composé d'organismes privés de soutien aux entreprises. Il offre des services de conseil, d'information et de formation, ainsi que des services financiers, par l'intermédiaire des sous-réseaux suivants: réseau national de l'innovation, réseau de centres de consultation et réseau de services financiers (prêts et garanties de prêt). Les membres du réseau sont indépendants et autofinancés. Des normes ont été élaborées pour l'ensemble des centres.

### Objectifs

Créer un environnement de soutien aux entreprises.

### Groupe cible

Micro-entreprises, petites et moyennes entreprises

### Date de début

01/10/1996

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web. Conférences présentant aux entreprises les services proposés par le réseau KSU.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Voir ci-dessous

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Les rapports d'évaluation peuvent être consultés auprès des organismes suivants: l'Agence polonaise de développement des entreprises (PAED): Warsaw, u. Pańska 81/83; la Chambre de commerce polonaise: ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa, tel +48 22 630 96 00, fax +4822 827 46 73 kig@kig.pl, www.kig.pl; l'Association nationale du commerce et des services, ul Oboźna 8, 00-332 Warszawa, tel. +48 22 828 22 06, <http://kupiec.org.pl>

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

350 000 demandes de services ont été traitées entre 2005 et 2007 et 180 centres KSU ont été enregistrés.

### Évaluation

Le suivi et l'analyse des activités du réseau KSU ont été assurés au moyen de méthodes de recherche opérationnelle et d'évaluation thématique. Celles-ci s'appuient sur des entretiens approfondis menés avec les organismes concernés et les dirigeants d'entreprise, par téléphone ou par internet.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les consultants du réseau KSU ont l'expérience de la collaboration avec les dirigeants d'entreprise. Ils s'appuient sur leur connaissance des contextes locaux et régionaux pour offrir des services spécialisés.

### Leçons tirées

Les organismes composant le réseau KSU sont nombreux et variés, ce qui peut engendrer des problèmes de coordination. Il importe donc que tous les membres du réseau participent à la coordination du développement du réseau.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Polish Agency for Enterprise  
Development  
Michał Polanski  
Panska 81/83,00-834 Warsaw  
Poland

E-mail:  
[michal\\_polanski@parp.gov.pl](mailto:michal_polanski@parp.gov.pl)

Website:  
[www.euroinfo.org.pl](http://www.euroinfo.org.pl)  
[www.ksu.parp.gov.pl](http://www.ksu.parp.gov.pl)

## 3.10 S'unir pour affronter la concurrence sur les marchés mondiaux (Sprint)

### Description

Cette mesure s'adresse aux petites entreprises d'Émilie-Romagne qui cherchent à développer leurs activités à l'étranger et ont introduit une demande auprès de SIMEST (l'organisme de promotion des entreprises italiennes à l'étranger). SIMEST garantit une partie du financement, le fonds régional faisant office de garant pour l'autre partie. Les entreprises peuvent bénéficier des garanties offertes par le fonds en introduisant une demande auprès de consortiums de crédit et de coopératives d'artisans, qui fournissent aide et information aux côtés de Sprint.

### Objectifs

Permettre aux petites entreprises d'accéder à des financements nationaux pour leurs projets à long terme d'expansion à l'étranger.

### Groupe cible

Tous types de petites entreprises industrielles ou artisanales.

### Date de début

01/01/2004

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Exposition itinérante régionale, site web, journal officiel d'Émilie-Romagne.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Les associations d'entrepreneurs ont participé à l'élaboration des lignes directrices stratégiques de la mesure. L'aide peut être accordée soit à des groupements individuels (un seul projet), soit à des organisations telles que des associations (plusieurs projets émanant de différents groupements). Lors de l'évaluation, une attention particulière est accordée aux synergies créées entre les projets par le programme.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

En 2004, 18 groupements composés de 137 entreprises ont participé à la mesure. En 2005, on comptait 32 groupements et 332 entreprises. Le troisième cycle de candidatures est actuellement ouvert aux petites entreprises.

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

L'aide de la région permet à de petites entreprises d'exercer plus facilement leurs activités à l'échelle internationale. Elle permet aux entreprises d'une même branche de travailler ensemble, tout en donnant aux plus petites d'entre elles la possibilité de participer à des stratégies complexes d'implantation sur les marchés et d'évaluer les possibilités de lancement d'une nouvelle production.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Region of Emilia Romagna: Sprint  
Ruben Sacerdoti  
via/le Aldo Moro, 44 40127  
Bologna  
Italy

E-mail:  
rsacerdoti@regione.emilia-romagna.it

Website:  
www.sprint-er.it



## 4. AUTRES DOMAINES DE LA CHARTE

### Autres domaines de la charte

La Charte européenne des petites entreprises invite les États membres et la Commission à prendre des mesures dans dix domaines afin de soutenir les petites entreprises, en particulier en améliorant leur cadre législatif et administratif.

La priorité est donnée à trois de ces domaines pour l'exercice 2007-2008:

- 1) **éducation et formation à l'esprit d'entreprise** (ligne d'action 1 de la charte);
- 2) **meilleure législation et meilleure réglementation: comment accorder la priorité aux PME;** (ligne d'action 3 de la charte);
- 3) **soutien de qualité aux petites entreprises, axé en particulier sur l'internationalisation** (ligne d'action 9 bis de la charte).

Les chapitres précédents présentent une sélection de bonnes pratiques retenues dans ces domaines. Toutefois, de nombreuses autres bonnes pratiques ont été relevées dans d'autres domaines de la charte. Le présent chapitre souligne les bonnes pratiques dans les domaines suivants:

- enregistrement moins coûteux et plus rapide (ligne d'action 2 de la charte);
- accessibilité des aptitudes (ligne d'action 4 de la charte);
- améliorer l'accès en ligne (ligne d'action 5 de la charte);
- mieux valoriser le marché unique (ligne d'action 6 de la charte);
- questions fiscales et financières (ligne d'action 7 de la charte);
- renforcer la capacité technologique des petites entreprises (ligne d'action 8 de la charte);
- des modèles de commerce électronique qui ont fait leurs preuves (ligne d'action 9 de la charte);
- développer, renforcer et rendre plus efficace la représentation des intérêts des petites entreprises au niveau de l'Union et au niveau national (ligne d'action 10 de la charte).

## 4.1 CETMOS - Service d'observation des marques déposées en Europe centrale

### Description

CETMOS propose aux entreprises de faire le point des marques déposées ou réservées dans les neuf pays participants d'Europe centrale et orientale. Ce service est géré conjointement par les offices des brevets autrichien et hongrois. Les clients reçoivent un document unique provenant des bases de données officielles des offices des brevets des neuf pays. Les recherches sont effectuées par des spécialistes des marques déposées au sein des offices et les résultats sont communiqués dans les 4 à 6 semaines.

### Objectifs

Pour accéder à un marché, les entreprises doivent s'assurer qu'elles détiennent les droits de propriété intellectuelle concernés dans le pays en question. En ce qui concerne les marques déposées, CETMOS les aide à y voir plus clair dans les pays participants.

### Groupe cible

Entreprises souhaitant ouvrir des succursales en Europe centrale ou orientale.

### Date de début

01/10/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Site web de CETMOS et sites web des offices des pays participants. Conférence de presse et autres activités menées en coopération avec des organisations autrichiennes de développement économique.

### Appréciation par les organisations professionnelles

—

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

—

### Évaluation

Prévue pour la fin du 1er trimestre 2008, puis évaluations trimestrielles. Questionnaire de satisfaction fin 2008.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Chaque année en Europe, un cinquième des demandes de dépôt de marque (14 105 demandes sur 77 460 en 2006) n'aboutit pas parce que les entreprises ne connaissent pas l'environnement juridique des pays ciblés. Le service CETMOS présente une vue d'ensemble des marques déposées, accessible sous forme électronique en une seule demande. Comme il couvre tous les pays participants, les utilisateurs ne doivent pas contacter neuf offices des brevets différents.

### Leçons tirées

Les différences existant au niveau de l'organisation et des systèmes juridiques nationaux ont dû être surmontées. La communication entre les neuf équipes du projet (une par pays) étant essentielle, des réunions ont été organisées régulièrement à plusieurs niveaux (chefs de projet, experts).

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

CETMOS est un service géré conjointement par les offices des brevets autrichien et hongrois pour le compte des neuf offices nationaux des brevets participants.

### Contact

Patent offices of Austria and eight other countries  
Ursula Höfermayer  
Österreichisches Patentamt  
Dresdner Straße 87, A-1200 Wien  
Austria

E-mail:  
ursula.hoefermayer@patentamt.at

Website:  
www.cetmos.eu

## 4.2 Internet Fair (Foire commerciale en ligne)

### Description

Cette mesure conjointe du ministère polonais de l'économie et des Euro Info Centres de l'Allemagne, de la Lituanie, de la Pologne, du Royaume-Uni, de la Slovaquie et de la Suède était destinée à promouvoir la coopération entre les PME du secteur de l'ingénierie en Chine et dans six pays européens. Les entreprises intéressées devaient s'inscrire puis décrire succinctement la nature de leurs activités et le type de coopération recherché. Les profils des entreprises ont été publiés dans un catalogue afin que tous les participants puissent choisir les entreprises avec lesquelles ils souhaitaient entrer en contact. Ces rencontres ont pris la forme de discussions en ligne, principalement en anglais, d'une durée d'environ 35 minutes chacune.

### Objectifs

Aider les PME à trouver de nouveaux partenaires pour leur expansion, leur production et la commercialisation de leurs produits. Promouvoir l'internet comme moyen d'établir des contacts avec des entreprises étrangères.

### Groupe cible

PME européennes et chinoises des secteurs des machines et des équipements industriels, des produits sidérurgiques et dérivés, de la conception technique et des logiciels de CAO, de la recherche et du développement; producteurs d'acier.

### Date de début

30/11/2006

### Date de fin

01/12/2006

### Autres informations

La foire connaîtra une deuxième édition en 2008.

### Stratégie de communication

Site web [www.euroinfo.se/IFair](http://www.euroinfo.se/IFair)

### Appréciation par les organisations professionnelles

Cet événement a été organisé par les associations professionnelles elles-mêmes. La plupart des participants se sont dits satisfaits des résultats de ce projet et souhaiteraient prendre part à d'autres projets de mise en relations organisés sur le web.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Proflex Sp.J.; Orchow 28a, 98-100 Lask, National Chamber of Commerce ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa, tél. +48 22 630 96 00, [kig@kig.pl](mailto:kig@kig.pl), [www.kig.pl](http://www.kig.pl); National Association Trade and Services, ul Oboźna 8, 00-332 Warszawa, tél. +48 22 828 22 06, <http://kupiec.org.pl>

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

105 entreprises inscrites: 40 de Chine, 22 de Pologne, 13 du Royaume-Uni, 10 de Suède, 9 de Lituanie, 7 d'Allemagne, 4 de Slovaquie. Chaque participant a pris part à 1 à 12 conversations virtuelles organisées à l'avance avec d'autres entreprises participantes. ting companies.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Plus de cent entreprises ont eu une occasion unique de nouer de nouveaux contacts commerciaux avec des entreprises étrangères d'Europe et de Chine, en peu de temps et à peu de frais. Certaines d'entre elles ont ainsi effectué leurs premières démarches en vue d'une coopération avec des firmes étrangères.

### Leçons tirées

Quelques participants ont déploré des problèmes de connexion.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Euro Info Centre / Polish Agency  
for Enterprise Development  
Michal Polanski  
Panska 81/83, 00-834 Warsaw  
Poland

E-mail:  
[michal\\_polanski@parp.gov.pl](mailto:michal_polanski@parp.gov.pl)

Website:  
[www.euroinfo.org.pl](http://www.euroinfo.org.pl)

## 4.3 Emax

### Description

Tous les deux ans, entre 200 et 225 jeunes entrepreneurs de 18 à 21 ans participent à emax, un programme d'une semaine conçu pour renforcer l'esprit d'entreprise dans les pays nordiques. Chaque participant est sélectionné en fonction de son profil d'entrepreneur. Ce projet place ces jeunes adultes à l'avant-plan en les présentant comme modèles. Un programme est également proposé aux participants des éditions précédentes.

### Objectifs

Stimuler la création d'entreprises dans les pays nordiques.

### Groupe cible

Emax Suède: 225 entrepreneurs âgés de 18 à 20 ans. Emax Nordic: 200 entrepreneurs âgés de 18 à 21 ans venus de Norvège, de Suède, de Finlande et du Danemark. orway, Sweden, Finland and Denmark.

### Date de début

01/01/2002

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Coopération avec les écoles et les organisations concernées par la création d'entreprises.

### Appréciation par les organisations professionnelles

«Ayant suivi de près l'évolution d'emax depuis son lancement en 2002, nous sommes très impressionnés. L'organisation fait preuve d'un grand professionnalisme et chaque activité constitue une expérience unique pour les jeunes entrepreneurs.»

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Thomas Henningsson, CEO, ALMI Businesspartner Örebro Region, Box 8023, 70008 Örebro, Sweden,  
Tél. +46 19 174814, Thomas.henningsson@almi.se

### Informations statistiques

Édition suédoise: 1 100 participants en six ans. Édition nordique: 170 participants en 2007.

### Résultats obtenus

Emax Nordic constitue une source d'inspiration pour les jeunes entrepreneurs et leur donne la possibilité de se créer un réseau de contacts.

### Évaluation

Plus de 95 % des participants se disent prêts à recommander le programme.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le succès d'emax tient à l'originalité de sa démarche: les participants sont traités comme des adultes et ont l'impression d'assister à une conférence plutôt qu'à un stage organisé pour des jeunes. Le public étant constitué d'entrepreneurs confirmés, les possibilités de rencontrer des personnes partageant les mêmes aspirations ne manquent pas.

### Leçons tirées

Il faut toucher un grand nombre de personnes pour trouver les meilleurs jeunes entrepreneurs. Les questions que nous posons lors des entretiens visent à offrir les mêmes chances à tous, quel que soit le pays ou la région, et permettent de trouver plus facilement de nouveaux organismes partenaires, car nous avons déjà préparé le terrain.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Emax Nordic s'inspire de l'initiative emax Suède, lancée en 2002. Intéressé, le conseil des ministres des pays nordiques a demandé qu'un événement semblable soit organisé pour les entrepreneurs des pays nordiques. Les organisateurs ambitionnent de lancer emax Europe avec dix participants de chaque État membre de l'UE.

### Contact

STARTcentrum | Örebro region AB  
Staffan Backman  
PO Box 8023, SE-700 08 Örebro  
Sweden

E-mail:  
Staffan.backman@startcentrum.se

Website:  
www.startcentrum.se or  
www.emaxevent.com

## 4.4 Business Plan Toolbox

### Description

Outil gratuit disponible en ligne, la «Business Plan Toolbox» permet d'élaborer un plan d'entreprise. Elle propose différents modules: • le plan d'entreprise (analyse de marché, marketing et financement) • un «guide virtuel» comportant des réponses et des exemples concrets sur la façon d'élaborer un plan d'entreprise • des informations et conseils en ligne fournis par un conseiller qui peut lire le plan d'entreprise (cette fonction n'est accessible qu'aux étudiants pour l'instant, mais elle pourrait être étendue à tous les utilisateurs à l'avenir) • et le «formulaire unique» (les données ne doivent être fournies qu'une seule fois: l'outil remplit alors automatiquement tous les formulaires nécessaires). Cet outil est disponible en anglais, français, allemand et portugais.

### Objectifs

Encourager l'esprit d'entreprise en facilitant les premiers pas.

### Groupe cible

Créateurs d'entreprises au Luxembourg et étudiants.

### Date de début

03/02/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Conférences de presse et actions publicitaires (dépliants, affiches et lien sur des sites web partenaires).

### Appréciation par les organisations professionnelles

Chambre de commerce et Chambre des métiers

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Paul Emering, secrétaire général, Chambre de commerce, 7, rue Alcide de Gasperi, L-2981 LUXEMBOURG,  
Tél.: + 352 4239393-1, courriel: paul.emering@cc.lu

### Informations statistiques

20 000 visiteurs et 2 600 utilisateurs enregistrés depuis le lancement en 2005.

### Résultats obtenus

Cet outil est utilisé à différents niveaux d'éducation: à l'école secondaire pour l'initiative «Junior achievement» au Luxembourg, à l'université de Luxembourg (cours de marketing et de comptabilité destinés aux futurs ingénieurs), à l'ENSAIA de Nancy, en France (stimulation de l'esprit d'entreprise des futurs ingénieurs agronomes) et à la Chambre de commerce de Luxembourg (cours de formation tout au long de la vie).

### Évaluation

Évaluation dans le cadre des cours de formation. Enquête de satisfaction des utilisateurs en ligne.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Un certain nombre d'établissements d'enseignement ont demandé à pouvoir utiliser cet outil dans leurs cours. En 2006, la Chambre de commerce et d'industrie luso-luxembourgeoise a aussi manifesté sa volonté de collaborer pour traduire l'outil en portugais.

### Leçons tirées

Des difficultés liées à l'élaboration du «formulaire unique»: l'adaptation des formulaires officiels à une utilisation en ligne n'a pas été aisée.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Institut Universitaire International  
Luxembourg  
Diane Durinck  
31, rue du Parc L-5374 Munsbach  
Luxembourg

E-mail:  
ddurinck@iuil.lu

Website:  
www.businessplan.lu

## 4.5 bro:Tplus - logiciel destiné aux boulangers

### Description

bro:Tplus est un logiciel destiné aux boulangers indépendants. Ses objectifs sont les suivants: 1) permettre aux boulangers de calculer facilement et précisément le coût de leurs produits dans le cadre de leur stratégie de tarification (les boulangers peuvent aussi procéder à une «analyse ABC» de leur assortissement de produits); 2) fournir des informations sur les produits: la valeur nutritive de chaque produit est calculée automatiquement en fonction de chaque recette utilisée. Sur internet, les listes d'articles à acheter peuvent être comparées à celles des fournisseurs et à leurs prix. Les informations sur la valeur nutritive peuvent être téléchargées auprès d'un institut de recherche. Les commandes peuvent également être passées en ligne, tandis qu'un forum virtuel est disponible pour les questions et réponses.

### Objectifs

Améliorer la compétitivité des boulangers en simplifiant leurs calculs. Augmenter la rapidité et l'efficacité des achats de fournitures. Optimiser les marges sur les produits.

### Groupe cible

Les boulangers indépendants et le personnel des boulangeries

### Date de début

01/01/2007

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

Le logiciel est mis à jour régulièrement.

### Stratégie de communication

Grâce à des conseillers locaux, des articles dans des publications spécialisées et des stands dans des foires commerciales

### Appréciation par les organisations professionnelles

Bro:Tplus est basé sur les connaissances et l'expérience des membres de la confédération allemande de la boulangerie (Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks), de l'académie allemande de boulangerie (Akademie Deutsches Bäckerhandwerk), de conseillers commerciaux de l'industrie boulangère et de boulangers chevronnés. Notre nouveau logiciel se fonde sur les trois programmes précédents produits par la confédération et sur de nombreuses années d'expérience dans leur utilisation.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks e.V. Neustädtische Kirchstr. 7A 10117 Berlin markowski@baeckerhandwerk.de

### Informations statistiques

Pas encore disponible.

### Résultats obtenus

Plus de 700 boulangers ont commencé à utiliser le nouveau logiciel. 400 licences ont été attribuées à des écoles et autres établissements d'enseignement.

### Évaluation

L'initiative de la confédération a été accueillie très favorablement par l'industrie boulangère et Bro:Tplus a remporté le prix «Südback Trend Award» (excellence en matière d'innovation), face aux technologies innovantes de 55 autres entreprises.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Les concepteurs de logiciel du secteur n'avaient ni les capacités, ni les moyens financiers de créer le logiciel nécessaire. Comme il était devenu urgent de disposer de certaines fonctions, la confédération est intervenue. Ce logiciel, compatible avec tous les autres programmes utilisés dans l'industrie, coûte beaucoup moins cher que ceux-ci. Bro:Tplus est le fruit du travail d'associations, de conseillers, d'enseignants, de boulangers et d'informaticiens.

### Leçons tirées

L'utilisation de Bro:Tplus peut nécessiter quelques efforts, mais son potentiel commercial est très important.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Zentralverband des Deutschen  
Bäckerhandwerks e.V.  
Anna Markowski, Frank  
Rennebarth Neustädtische  
Kirchstr. 7a, 10117 Berlin  
Germany

E-mail:  
markowski@baeckerhandwerk.de

Website:  
www.baeckerhandwerk.de

## 4.6 Pacte PME

### Description

En signant le Pacte PME, les grandes entreprises et les grands organismes publics s'engagent volontairement à travailler davantage avec des PME innovantes. Les PME ne sont contactées que lorsqu'un besoin précis a été décelé par au moins une grande entreprise, si bien qu'un retour sur investissement est déjà envisagé.

### Objectifs

Permettre une véritable concurrence et, ainsi, la croissance des PME innovantes.

### Groupe cible

Les PME innovantes dans des secteurs comptant de grands clients (sécurité, aérospatiale et automobile). Les PME doivent déjà avoir établi des relations avec ce type de clients.

### Date de début

01/01/2006

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Souligner la valeur ajoutée du programme pour les grandes entreprises/organismes publics. Il ne s'agit pas d'un engagement moral, mais d'une décision stratégique visant à encourager l'innovation et à accroître la concurrence.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Cette mesure est une action conjointe d'OSEO, organisme public français de soutien à l'innovation, et de 14 autres organisations. Voir le rapport annuel 2006 du Pacte PME pour consulter les «success stories» des dirigeants.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Kayentis (pberna@kayentis.fr) et Sinovia (cmoreno@sinovia.com).

### Informations statistiques

Le Pacte PME a été signé par 41 grandes entreprises/organismes publics. 1 756 PME innovantes et 20 groupements d'entreprises y participent. 73 nouveaux contrats ont été signés avec des PME. En 2006, les PME ont représenté 17,8 % de la valeur des achats des grandes entreprises, soit quelque 3,4 milliards d'euros.

### Résultats obtenus

Réunions technologiques destinées à l'échange d'informations entre PME et grandes entreprises. Aides financières destinées à aider les PME à s'adapter aux besoins des grandes entreprises (qui doivent fournir 1/3 des fonds). Assistance juridique aux PME qui négocient des droits de propriété intellectuelle.

### Évaluation

Évaluation annuelle par les grandes entreprises, sur la base d'indicateurs.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Ce programme «gagnant-gagnant» vise à améliorer l'accès aux clients – un point crucial pour les PME innovantes. L'objectif initial de 300 PME par an a été triplé.

### Leçons tirées

Il n'y a pas de présélection des meilleures PME: les grandes entreprises font elles-mêmes leur choix, en fonction des avis échangés entre elles. La coopération entre OSEO, important organisme public, et le Comité Richelieu, association privée de 12 personnes, s'est avérée extrêmement profitable pour les deux parties, malgré quelques difficultés initiales.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Partiellement inspirée par le programme norvégien IFU-OFU, le Pacte PME a lui-même fait des émules depuis lors en Italie et aux Pays-Bas, où il est en train d'être mis en œuvre.

### Contact

OSEO and Comité Richelieu  
Leprince  
2, rue du Faubourg Poissonnière  
75010 Paris  
France

E-mail:  
leprince@pactepme.org

Website:  
www.pactepme.org

## 4.7 IDEA - Interactive database for enterprises and associations (base de données interactive pour les entreprises et les associations)

### Description

IDEA est une base de données interactive fournissant des informations destinées aux petites et moyennes entreprises (PME) des 18 pays de l'Initiative pour l'Europe centrale (IEC). IDEA contient des informations sur plus de 250 organismes d'aide aux PME et plus de 100 projets). Ces informations sont fournies dans toutes les langues des pays de l'IEC.

### Objectifs

Fournir des informations aux petites entreprises des pays de l'IEC. Un système semblable fournissant des informations sur les services informatiques, financiers et de conseil est prévu pour la région des Balkans.

### Groupe cible

PME et organismes d'aide aux entreprises des pays de l'IEC (Albanie, Autriche, Belarus, Bosnie-et-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Hongrie, Italie, Macédoine, Moldova, Monténégro, Pologne, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie et Ukraine).

### Date de début

01/02/2006

### Date de fin

31/07/2007

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Conférence sur le projet IDEA, brochures et promotion par l'intermédiaire des structures de l'IEC.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Cette mesure est considérée comme très utile et mise en œuvre au bon moment.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Pour toute question, veuillez prendre contact avec le représentant de l'agence bulgare de promotion des petites et moyennes entreprises (BSMEPA).

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

273 organismes d'aide aux entreprises participent au projet et plus de 100 projets de soutien aux PME sont enregistrés dans la base de données. En 2007, 100 personnes ont participé à la conférence IDEA.

### Évaluation

—

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

L'influence de l'IDEA est considérable, car elle permet de réunir les PME et les organismes d'aide aux entreprises de 18 pays européens. Cette base de données est très facile à développer et à entretenir.

### Leçons tirées

Des problèmes de compréhension entre certains organismes ont été constatés au début. Ces problèmes ont été résolus et IDEA fonctionne correctement à présent.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

IDEA est une initiative de la BSMEPA. Elle a été évaluée et acceptée par le secrétariat de l'IEC et le centre italien Informest, qui a rejoint le projet.

### Contact

Bulgarian SMEs promotion  
agency (BSMEPA)  
Boryana Mincheva, head of the  
SME Department  
Sofia 1000, 1 Sveta Nedelya Sqr.  
Bulgaria

E-mail:  
mintcheva@sme.government.bg

Website:  
www.sme.government.bg  
www.ideanetwork.eu

## 4.8 Initiative des pôles de compétences technologiques helléniques

### Description

Cette initiative vise à créer et soutenir des pôles d'entreprises, essentiellement petites et moyennes, dans les secteurs dans lesquels la Grèce est en mesure d'atteindre, dans un avenir proche, un avantage concurrentiel international et dans lesquels les membres de ces pôles peuvent accroître leurs parts de marché. L'accent est mis sur le dépôt de brevets: les entreprises sont aidées pendant toute la procédure. Cette mesure est soutenue par le ministère grec du développement.

### Objectifs

Attirer les investissements étrangers et locaux. Tirer profit du grand nombre de scientifiques locaux. Promouvoir la diffusion du savoir-faire entre membres.

### Groupe cible

Pour le pôle pilote: microélectronique et systèmes embarqués. Autres domaines en cours d'examen: technologies de la connaissance, sources d'énergies renouvelables et sciences de la santé.

### Date de début

01/05/2006

### Date de fin

30/11/2008

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

L'accent est placé surtout sur l'internationalisation et la diffusion des activités des pôles. Promotion de l'initiative tant au sein de l'UE que dans le monde entier.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Résultat du processus de consultation ouverte de 2005: la Grèce devrait attirer des IED dans les domaines de la haute technologie et des activités innovantes basées sur la connaissance. Si le potentiel est considérable, il est néanmoins nécessaire de soutenir la croissance des entreprises au-delà du stade embryonnaire. Les indices nationaux révèlent de nombreuses faiblesses sur les marchés, en particulier en matière de R&D.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Yorgos Koutsoyannopoulos, Hellenic Semiconductor Industry Association (association grecque de l'industrie des semi-conducteurs), adresse: 12, Sorou street, Maroussi 151-25, Grèce, Tél.: +30 210 63 00 770

### Informations statistiques

Participation de 13 membres industriels pendant la première phase de développement des pôles; 12 autres membres industriels ont rejoint l'initiative depuis lors.

### Résultats obtenus

Les résultats enregistrés par les membres des pôles en matière de recettes, d'emplois et d'exportations ont progressé de 30 % en 18 mois. Investissements étrangers directs de multinationales dans le secteur local des semi-conducteurs.

### Évaluation

La mesure est perçue comme bien organisée, systématique et dotée d'une vision à long terme.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Entrée facilitée sur de nouveaux marchés. La diffusion du savoir-faire entre membres des pôles débouche sur l'élaboration de nouveaux produits/une meilleure adaptation aux nouvelles technologies. Amélioration des résultats économiques des membres des pôles. Économies d'échelle et de gamme.

### Leçons tirées

La priorité doit être accordée au renforcement de la collaboration entre les mondes universitaire et industriel. Le développement du capital humain revêt une grande importance dans le cadre du soutien aux efforts de création de pôles. L'élaboration des politiques doit adopter une approche partant de la base.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Research and Innovation Centre  
"Athena"  
Prof. Vassilis Makios  
12 Sorou street, Maroussi 151-25  
Greece

E-mail:  
info@htci.gr

Website:  
www.htci.gr

## 4.9 BusinessInfo.cz – Un portail pour les entreprises et pour l'exportation

### Description

BusinessInfo.cz est un guichet unique en ligne pour les entreprises et pour l'exportation. Ce portail réunit des informations provenant de ses 24 institutions partenaires: services administratifs, agences publiques, associations non gouvernementales et chambres de commerce. Grâce à ce portail, les PME peuvent accéder facilement à des documents administratifs, à des formulaires en ligne, à des bases de données et à des bulletins d'information.

### Objectifs

Réunir des informations provenant de divers services publics. Donner accès à des bases de données d'informations sur l'exportation et à des programmes de subventions.

### Groupe cible

Entrepreneurs et PME, en particulier les candidats à l'exportation.

### Date de début

01/03/2002

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Internet, stands d'information dans des points d'enregistrement centralisés pour les entrepreneurs.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Des associations professionnelles siègent au conseil d'organisation. Appréciation positive de la chambre de commerce et de la confédération de l'industrie et du commerce.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

Chamber of Commerce of the Czech Republic, Freyova 27, Praha 9, 190 00, office@komora.cz, tél.: 00420 296 646 112.

### Informations statistiques

Nombre de visiteurs sur le portail:

2002 - 6 642 par mois;

2004 - 34 325 par mois;

2006 - 146 472 par mois.

Nombre d'abonnés au bulletin d'information:

2002 - 306;

2004 - 1 994;

2006 - 15 958.

### Résultats obtenus

Le portail a été lancé en mars 2002. Les bases de données sur les subventions ont été ouvertes en 2003, et les formulaires électroniques sont disponibles depuis 2005.

### Évaluation

Enquête de satisfaction des utilisateurs: 2004 - 7,64/10; 2005 - 7,70/10; 2006 - 7,79/10.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

Le portail permet de surmonter la fragmentation entre institutions. C'est un excellent moyen de communication entre l'administration nationale et les entreprises. Les commentaires des utilisateurs sont positifs.

### Leçons tirées

Les agences et institutions publiques rechignent souvent à partager leurs informations et leurs données: il faut donc gagner le soutien des administrations concernées. Tout comme pour le budget national, les budgets sont alloués pour une année seulement et doivent être approuvés par le parlement.

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

Inspirée en 2001 par Strategies.gov.ca (Canada) et eCitizen.gov.sg (Singapour).

### Contact

Ministry of Trade and Industry  
and CzechTrade Promotion  
Agency  
Radek Jezdik and Michal  
Sontodinomo  
Dittrichova 21, 128 01 Praha 2  
Czech Republic

E-mail:  
radek.jezdik@czechtrade.cz

Website:  
www.czechtrade.cz

## 4.10 Projet BLCM d'apprentissage mixte destiné aux apprentis mécatroniciens automobiles

### Description

Le projet BLCM est une plateforme européenne multilingue d'apprentissage en ligne comprenant 15 modules axés sur les processus de travail. Il s'inscrit dans le cadre du projet pilote Leonardo da Vinci du même nom financé par l'UE. Les modules, conçus par les différents partenaires du projet dans leurs pays d'origine, constituent ensemble une formation européenne de mécatronique automobile. Cette plateforme d'apprentissage est libre et peut être utilisée gratuitement par les établissements d'enseignement et les entreprises.

### Objectifs

Internationalisation des qualifications professionnelles; promotion d'une profession européenne.

### Groupe cible

Apprentis du secteur de la mécatronique automobile de différents pays européens; enseignants dans les entreprises et dans l'enseignement professionnel.

### Date de début

01/10/2005

### Date de fin

Pas de date de fin.

### Autres informations

—

### Stratégie de communication

Participation des partenaires du projet lors de conférences spécialisées. Formation d'enseignants, presse spécialisée et conférences.

### Appréciation par les organisations professionnelles

Les modules d'apprentissage sont utilisés dans différents établissements d'enseignement professionnel. En outre, ces modules font partie intégrante des cours dispensés en interne par AUDI AG depuis septembre 2007. Les informations obtenues indiquent que le projet BLCM est très utile pour la préparation et le suivi de la formation dispensée en interne.

### Coordonnées de l'organisation professionnelle

—

### Informations statistiques

—

### Résultats obtenus

Tous les partenaires européens ont convenu ensemble du contenu des modules et intégreront le nouveau projet d'apprentissage dans leurs cours de formation professionnelle.

### Évaluation

Les réactions ont été globalement positives, notamment en ce qui concerne les bonnes préparations et présentations du contenu spécialisé.

### En quoi cette mesure est-elle une réussite ?

La plateforme représente une étape importante dans l'internationalisation de l'enseignement professionnel. Les pays partenaires peuvent facilement intégrer les modules dans leurs programmes. L'utilisation de plusieurs langues améliore les compétences linguistiques des apprentis. Le projet pilote pourrait servir de modèle à d'autres secteurs de l'industrie.

### Leçons tirées

—

### Projet d'un État membre ou projet Best ayant inspiré la mesure :

—

### Contact

Oberfranken Chamber of Crafts  
Horst Eggers  
Kerschensteinerstraße 7, 95448  
Bayreuth  
Germany

E-mail:  
horst.eggert@hwkoberfranken.de

Website:  
www.hwk-oberfranken.de  
www.eu-car-mechatronic.org



ISBN 978-92-79-08457-7



9 789279 084577