



European Association of Development Agencies
Association Européenne des Agences de Développement

LES REGIONS PEUVENT-ELLES FAIRE LA DIFFERENCE ?

La compétitivité des services publics et semi-publics liés aux entreprises
et leur contribution à la performance des entreprises européennes
Doc. COM(2003) 747 final daté du 4.12.03

Table Ronde des Professionnels du Développement Economique Régional

Document adopté lors de la réunion des 7 et 8 octobre 2004

Christian SAUBLENS
Octobre 2004

TABLE DES MATIERES

Résumé exécutif

Introduction

- I. Compétitivité des services régionaux aux entreprises
- II. Amélioration de la performance des entreprises régionales
- III. Liste des services de soutien aux PME et des prestataires de services
- IV. Interaction entre les services liés aux entreprises et les autres facteurs de l'économie régionale
- V. Importance et impact de l'externalisation des services par les ARD
- VI. L'innovation des ARD dans les services liés aux entreprises
- VII. Eléments politiques clés
- VIII. Perception des services de soutien
- IX. Recommandations quant au contenu éventuel d'un plan d'action de l'UE relatif à la compétitivité des services aux entreprises

RESUME EXECUTIF

Les services publics de soutien aux PME contribuent de manière concrète aux objectifs de la stratégie de Lisbonne en apportant des solutions adaptées et flexibles aux défaillances et imperfections du marché.

En général, les services publics de soutien aux entreprises font partie d'une stratégie régionale visant la croissance, la création d'emploi et de valeur ajoutée par les entreprises locales.

Le rôle des agences de développement (ARD) consiste en la solvabilisation de la demande de services des entreprises régionales. Toutefois, il existe dans plusieurs domaines des défaillances de marché récurrentes qui justifient une pérennisation des interventions des organismes intermédiaires. Le partenariat privé-public ou l'incitation au recours à la consultance privée sont des exemples de la complémentarité des segments de marchés privés et publics.

Les ARD et les autres organismes intermédiaires peuvent accroître l'efficacité des services de soutien offerts aux PME régionales en segmentant de différentes manières leurs clients potentiels et en raisonnant en chaîne de valeur et en "investment readiness" pour chaque type de service proposé. Le couplage des aides avec des investissements en formation est également un bon moyen d'accroître l'efficacité des services de soutien et, dans certains cas, garantit la pérennisation des entreprises soutenues.

On note une innovation constante de l'offre de services de soutien par les ARD. L'innovation touche les services offerts, les mécanismes de mise en œuvre des services ou le management des ARD.

Un effort d'évaluation des performances du segment de marché des services publics de soutien doit être réalisé. Cet objectif peut être atteint en accordant une plus grande attention que par le passé au benchmarking, à la standardisation et à la collecte de données statistiques relatives au marché des services de soutien aux entreprises. L'image de marque relativement négative des services publics de soutien est contredite par les enquêtes de satisfaction menées auprès des bénéficiaires des services.

Les membres de la Table Ronde des Professionnels du Développement Economique recommandent à la Commission Européenne de prévoir dans son éventuel plan d'action relatif à la compétitivité des services de soutien aux entreprises des mesures dans les domaines suivants :

- ✓ l'analyse des défaillances de marché
- ✓ les ressources humaines
- ✓ le partenariat privé-public
- ✓ les bénéfices du grand marché
- ✓ le benchmarking
- ✓ la standardisation
- ✓ les statistiques
- ✓ les interactions entre les différentes politiques communautaires.

INTRODUCTION

Le secteur des services peut être divisé en quatre segments de marché :

- ✓ les services offerts par le secteur privé;
- ✓ les services d'intérêt général;
- ✓ les services semi-publics, c'est-à-dire ceux offerts par des organismes intermédiaires ou par des collectivités territoriales lorsque le marché ne fonctionne pas parfaitement;
- ✓ les services non marchands ou relevant de l'économie sociale.

Les ARD membres d'EURADA opèrent principalement dans la sphère des services semi-publics et de l'économie sociale. Leurs interventions sont souvent justifiées par une défaillance ou un dysfonctionnement de marché. Le dysfonctionnement du marché des services aux entreprises est généralement dû à un ou plusieurs des facteurs suivants :

- ✓ la position géographique d'un territoire;
- ✓ l'absence d'offre ou des pré-conditions indispensables pour l'attraction d'une offre;
- ✓ la maturité du marché local ou l'absence de sensibilisation;
- ✓ la solvabilité du segment de marché considéré;
- ✓ l'exclusion de certains publics-cibles du marché;
- ✓ l'asymétrie d'informations entre l'offre et la demande de services.

De ce fait, dans de nombreuses circonstances, il n'y a ni concurrence ni distorsion de concurrence entre l'initiative privée et le secteur public ou semi-public.

Selon des estimations pour la France, sur les 200.000 entreprises créées en 2003, seulement 30.000 auraient eu recours à des services de soutien. En Europe, 8.000 entreprises ont accès au capital risque chaque année.

Les services de soutien aux entreprises offerts par les pouvoirs publics contribuent de manière non négligeable à la compétitivité des PME régionales. D'autre part, ils se doivent d'être mis en œuvre à un coût acceptable du point de vue des budgets publics disponibles. Il incombe donc aux opérateurs publics de proposer des services compétitifs, dans la mesure où :

- les territoires dans lesquels ils opèrent sont en concurrence les uns avec les autres;
- les entreprises bénéficiaires doivent accroître leur performance en vue de rester compétitives dans une économie de plus en plus globale et ouverte à la concurrence, et donc de rester en vie;
- l'objectif des politiques publiques est d'assurer la croissance économique, l'emploi et le développement durable du territoire.

Les membres d'EURADA sont actifs dans le domaine des services de soutien aux entreprises qui peuvent être regroupés en cinq catégories :

- ✓ les infrastructures de proximité, y compris l'immobilier d'entreprise;
- ✓ les services aux entreprises, entrepreneurs ou entrepreneurs potentiels;
- ✓ les services financiers non bancaires;
- ✓ les services avancés de soutien aux entreprises;
- ✓ l'attraction d'investisseurs ainsi que l'attraction et la rétention de talents.

Les services sont offerts par des organismes publics ou semi-publics et ont pour cible des entreprises privées ou des organismes opérant dans le secteur non marchand.

Les considérations présentées dans ce document sont principalement une contribution à la 4^{ème} des 5 conclusions politiques citées par la Commission Européenne dans son document intitulé "La compétitivité des services liés aux entreprises et leur contribution à la performance des entreprises européennes", communication du 4.12.03 qui stipule que *"la fourniture et l'utilisation des services liés aux entreprises sont limitées dans les régions moins développées et dans les pays candidats, ce qui nuit principalement aux PME et aux processus de convergence"*.

Soulignons que si les membres d'EURADA partagent cette conclusion, ils expérimentent chaque jour que, même dans les régions dites développées, la fourniture ou l'utilisation de services par les PME n'est ni optimale ni généralisée et donc que des services semi-publics appropriés doivent également être développés.

Les ARD estiment que la réalisation des objectifs fixés par la stratégie de Lisbonne requièrent un renforcement de la qualité des services de soutien aux entreprises. En effet, les objectifs fixés par la stratégie de Lisbonne sont ambitieux et devraient mobiliser tous les prestataires publics de services. Or, il apparaît que la méthode de coopération ouverte choisie par la Commission Européenne et les Etats membres pour atteindre ces objectifs ne tient pas compte du fait que les moyens à mettre en oeuvre doivent être adaptés aux spécificités principalement culturelles des territoires et des acteurs régionaux qui sont in fine les moteurs du développement économique.

Il nous apparaît que sur les quelque 108 domaines d'intervention recensés dans le document intitulé "Opter pour la croissance, l'innovation et l'emploi dans une société fondée sur la cohésion", plusieurs¹ sont à mettre en oeuvre au niveau régional ou local à travers des services de soutien à caractère public ou semi-public. Cela signifie donc que les ARD et autres organismes intermédiaires devraient être les moteurs de la mise en oeuvre de cette stratégie. Or, ils sont ignorés tant dans le processus décisionnel que par le système d'évaluation des résultats atteints ou des divergences enregistrées par rapport aux résultats à atteindre.

Les membres d'EURADA sont également conscients qu'il faut veiller à éviter le syndrome de l'assistanat dans le domaine des services aux entreprises et que des efforts de sensibilisation et de formation doivent être entrepris pour que les PME recourent de plus en plus aux services avancés proposés par le secteur privé.

Les ARD sont également convaincues que les services de soutien doivent être adaptés aux circonstances locales / régionales, voire se concentrer dans des niches de marché fondées sur les caractéristiques, les forces et les faiblesses du territoire.

¹ A titre d'exemple, on notera que les services de soutien permettent de favoriser la croissance de l'emploi, les dépenses en RDT, le niveau d'accès à l'Internet en entreprises, le nombre de brevets déposés, l'investissement en capital risque, les dépenses en TIC, l'accès aux marchés publics et le volume des aides sectorielles.

I. COMPETITIVITE DES SERVICES REGIONAUX AUX ENTREPRISES

Mesurer la compétitivité des services régionaux de soutien aux entreprises est une tâche difficile, dans la mesure où certains services sont d'intérêt général ou peuvent être assimilés à des investissements de RDT dans le domaine de la compétitivité des entreprises locales.

Il faut rappeler que :

- les services régionaux aux entreprises sont souvent offerts à titre gracieux ou à un coût subsidié;
- ce segment de marché ne fonctionne pas comme un marché classique;
- les coûts réels des services ne peuvent pas être facturés aux bénéficiaires / clients.

On enregistre en parallèle une sophistication de plus en plus grande des services offerts par le secteur public ou semi-public, par exemple à travers des services avancés – cf. liste au point IV ci-après – ou des produits d'ingénierie financière ou encore d'intermédiation entre différents acteurs économiques (interface université/PME, clusters, réseaux formels ou informels d'entreprises, etc.) qui, eux, par contre, peuvent éventuellement être facturés aux entreprises.

La compétitivité des services de soutien publics ou semi-publics doit donc être considérée, non pas en termes de coût, mais plutôt en termes

- ✓ d'innovation
- ✓ de réponse à un besoin réel² des entreprises non couvert par ailleurs
- ✓ de complémentarité et/ou de partenariat avec le secteur privé, soit sous la forme d'outsourcing des services ou sous la forme de partenariat privé-public (PPP).

On remarquera que la concurrence dans le segment de marché des services publics ou semi-publics aux entreprises est enregistrée, non pas au niveau des services ou prix offerts, mais au niveau de l'obtention des financements publics disponibles en vue de financer les structures et couvrir les coûts de mise en œuvre des mesures. Il appartient donc aux bailleurs de fonds (administration européenne, administration nationale et administration territoriale) de veiller à ce que leurs interventions et soutiens financiers soient pertinents et efficaces, évitent les chevauchements et soient suffisamment flexibles pour s'adapter aux nouveaux besoins des entreprises.

L'amélioration de la compétitivité des services régionaux de soutien aux entreprises est fonction de la gouvernance territoriale, de la nature des services ainsi que de la manière dont les services sont mis à la disposition des entreprises (delivery mechanism).

On notera qu'au cours des 20 dernières années, les thèmes prioritaires de l'intervention publique en matière de services de soutien ont évolué comme suit :

- ✓ création d'emploi
- ✓ soutien à l'économie sociale
- ✓ soutien aux entreprises à fort potentiel de croissance
- ✓ mise en réseau des PME
- ✓ amélioration de l'accès au financement
- ✓ innovation et investissements immatériels.

² Lors de l'analyse de la demande des PME, il convient de distinguer : la demande évidente, la demande exprimée et la demande réelle.

II. AMELIORATION DE LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES REGIONALES

L'amélioration de la performance des entreprises régionales requiert le traitement des défaillances et dysfonctionnement du marché.

Actuellement, les défaillances de marché les plus remarquables au niveau de l'UE sont enregistrées dans les domaines suivants :

- ✓ l'accès au financement
- ✓ la transmission / reprise d'entreprises existantes
- ✓ le développement des capacités (capacity building) en vue de détecter et gérer le changement et les nouveaux développements
- ✓ l'innovation et la commercialisation des résultats de la recherche.

Ces défaillances de marché ne pourront être traitées efficacement que si tous les acteurs publics agissent dans leurs propres sphères de compétences (éducation, infrastructures, santé, etc).

Les ARD sont conscientes que leur rôle consiste à solvabiliser la demande régionale pour des services de soutien offerts par le secteur privé. Toutefois, certaines défaillances de marché sont chroniques ou cycliques. Ceci explique d'une part le besoin de pérennisation de certains types de services publics et d'autre part le faible risque de concurrence entre les opérateurs publics et privés dans le marché des services de soutien offerts par les ARD.

La globalisation de l'économie, le marché intérieur et l'avènement de la société de la connaissance sont de puissants incitants pour que le secteur public reformule ses mesures de soutien aux entreprises afin de leur permettre d'accroître leur performance.

C'est ainsi que sous cette pression, les collectivités territoriales tendent de plus en plus à segmenter leurs interventions en fonction de publics cibles variés tels que :

- ✓ entrepreneurs potentiels, parfois avec une attention particulière pour des publics particuliers
- ✓ entreprises en phase de démarrage
- ✓ entreprises en phase de croissance
- ✓ entreprises à vocation locale, y compris de l'économie sociale
- ✓ entreprises étrangères (investissements mobiles).

La segmentation touche également le type des services aux entreprises. Elle permet de distinguer ainsi :

- ✓ les services de base
- ✓ les services d'ingénierie financière
- ✓ les services d'intérêt général
- ✓ les services avancés.

La segmentation peut également porter sur la nature des services :

- ✓ subventions directes (financières) ou indirectes (prise en charge d'une partie des coûts du service, chèques conseils, ...)
- ✓ prêts avec ou sans réduction du taux d'intérêt
- ✓ réduction de la fiscalité
- ✓ prise de participation au capital de l'entreprise

- ✓ garanties
- ✓ avances remboursables.

Les programmes publics de soutien aux entreprises doivent se fonder de plus en plus sur la demande réelle³ des entreprises et idéalement être axés sur des mesures apportant une réelle valeur ajoutée aux entreprises en fonction de leur cycle de vie.

On note ainsi en Europe une évolution qui pousse le secteur public à :

- formuler des programmes de soutien collectif au lieu de soutien individualisé (notion de clusters et de réseaux);
- finaliser des partenariats privé-public;
- favoriser le recours par les PME aux services externes de consultance;
- prendre en compte une concurrence de plus en plus forte entre territoires en ce qui concerne l'attraction ou la rétention d'investissements mobiles internationaux. Pour ce faire, des services adaptés sont proposés à ce type d'entreprise, y compris pour les retenir dans la région.
- proposer des services améliorant la compétitivité du territoire et des entreprises qui y sont établies;
- offrir des "paquets" de services combinant l'accès au financement et le conseil.

Une segmentation peut également être opérée en ce qui concerne la manière dont le service est mis en œuvre :

- Aide directe individuelle taillée sur mesure
- aide individuelle
- mesures collectives en faveur d'un groupe d'entreprises
- octroi de chèques conseils pour le recours à des prestataires de services spécialisés
- offre d'un paquet de services (accès au financement complété par un accompagnement individualisé).

Enfin, en matière d'évaluation, la segmentation portera sur :

- les clients habituels,
- les clients occasionnels,
- les oubliés des dispositifs.

³ Lors de l'analyse de la demande des PME, il convient de distinguer : la demande évidente, la demande exprimée et la demande réelle.

III. LISTE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX PME ET DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Les agences de développement exercent quelques unes des activités reprises dans le cadre des codes NACE (Nomenclature statistique des activités économiques de l'UE) suivants :

- NACE 70-74 Services aux entreprises
- NACE 65-67 Services financiers

On notera que lorsque les agences de développement sont actives dans le domaine de l'immobilier d'entreprise, leur offre comporte également des services des classes NACE 40-41 et 60-64 Services en réseau.

Toutefois, il apparaît que la NACE n'est pas adaptée à la majorité des services prestés par le secteur public.

On trouvera ci-après, à titre d'exemple, une liste des services mis en œuvre par les ARD. Elle est susceptible d'être modifiée à tout moment et adaptée au contexte de chaque région.

Les services publics de soutien n'ont de valeur que si et seulement si (i) ils s'inscrivent dans une stratégie régionale visant à favoriser la croissance et la création d'emploi; (ii) ils sont prescrits par des organismes tels que les ARD qui visent à promouvoir un produit qui facilite l'amélioration de la productivité des entreprises locales.

1. Accueil, services et informations de base, orientation

- Premier point de contact
- Enregistrement officiel et documentation
- Diffusion de publications et de dossiers d'information
- Activités promotionnelles
- Mise à disposition d'installations
- Diagnostic initial
- Orientation
- Informations sur la législation

2. Services d'information professionnelle

- Informations sur les marchés
- Informations sur les entreprises et informations financières
- Informations techniques
 - normes et certification
 - brevets et droits d'auteur
 - domaines spécifiques

3. Conseils et appui direct

- Entrepreneuriat
- Conseils en ce qui concerne les plans d'affaires
- Concours de business plans et de création d'entreprises
- Planification des activités
- Conseils dans les domaines fonctionnels

- Suivi et mesures d'accompagnement
 - Tutorat
 - Consultance
 - Développement de relations d'affaires
 - Apport d'expérience directe
4. Formation spécifique pour PME
- Gestion d'une PME
 - Démarrage
 - Expansion et développement
 - Requalification du personnel
 - Formation ciblée
 - Transfert / Reprise d'entreprises existantes
5. Financement
- Capitaux propres
 - Prêts répondant à des finalités spécifiques
 - micro-crédits
 - prêts à taux d'intérêt réduits
 - Garanties de prêts
 - garanties directes
 - garanties mutuelles
 - Aides et subventions
6. Infrastructure et environnement
- Pépinières d'entreprises
 - Unités industrielles ou commerciales
 - Parcs technologiques
 - Télécommunications
 - Parcs industriels, logistiques, et immobilier d'entreprise
7. Mesures stratégiques propres aux PME
- Conférences et séminaires
 - Foires et salons professionnels
 - Salons inversés
 - Missions commerciales
 - Promotion du travail en réseau
 - Développement des chaînes d'approvisionnement
 - Promotion des groupements
8. Innovation et gestion des connaissances
- Propriété intellectuelle
 - Intelligence économique
 - Veille technologique
 - Audit technologique
 - Transfert technologique
 - E-commerce (b2b) et autres usages des TIC
 - Gestion de la qualité
 - Essaimage et spin off
 - Commercialisation des résultats de la recherche
 - Aides pour les inventeurs

9. Services financiers avancés

- Intermédiation avec des business angels
- Capitaux d'amorçage
- Octroi de prêts d'honneur
- Concours de business plan
- Préparation à la rencontre avec des financeurs (investment readiness)
- Corporate venturing
- Avances remboursables

10. Benchmarking

11. Attraction d'investisseurs

Par analogie avec le tableau de l'Annexe I intitulé "Principaux services requis pour le fonctionnement des entreprises" de la communication de la Commission Européenne du 4.12.03, on trouvera ci-après une énumération des principaux services de soutien offerts par les ARD et autres organismes intermédiaires publics. On constate que les exemples de services de soutien cités dans les 11 rubriques précédentes couvrent des domaines d'intervention plus vastes que ceux des 8 fonctions dans l'entreprise mentionnées dans la communication du 4.12.03.

Fonctions dans l'entreprise	Principaux services publics et semi-publics aux entreprises
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conseils à la création et au démarrage d'entreprises ✓ Conseils en gestion ✓ Audits et conseils stratégiques
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formation en gestion d'entreprises ✓ Placement temporaire d'universitaires dans les PME ✓ Observatoire des qualifications
Intermédiation financière	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fonds régionaux de capital risque ✓ Conseils en accès aux sources de financement
Fonction de production et technique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Services de transfert technologique et technique ✓ Réseaux d'entreprises ✓ Interface Université / Organismes de recherche et PME ✓ Services d'assistance à la prise de brevets, à l'amélioration de la qualité et du design
Gestion de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intelligence économique ✓ Sensibilisation à toute forme d'innovation (produits, process et business model) ✓ Promotion d'une culture de l'innovation
Marketing et vente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aides à l'exportation ✓ Assistance à la recherche de partenaires ✓ Participation à des foires et expositions
Transport et logistique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Noeuds de transport multimodal
Gestion d'installations	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incubateurs ✓ Immobilier d'entreprise, y compris le raccordement aux services d'intérêt général ✓ Centres techniques d'excellence

Les services de soutien aux entreprises peuvent être mis en œuvre localement par un grand nombre d'organisations. Certaines organisations ont des activités très spécialisées, alors que d'autres peuvent être considérées comme génériques ou multifonctions. A titre illustratif, on trouvera ci-après une liste d'organismes publics ou semi-publics généralement impliqués dans le secteur des services de soutien aux entreprises.

Organismes génériques

- Service économique des collectivités territoriales ou de l'Etat
- Agence régionale de développement
- Chambre de commerce et d'industrie
- Association d'entreprises ou d'employeurs
- Agence locale pour l'emploi

Organismes spécialisés

- Agence pour le transfert technologique / l'innovation
- Technopôle
- Incubateur
- Parcs industriels
- Clusters
- Interface Université / Entreprise
- Société e capital risque
- Agence de promotion et d'attraction d'IDE
- Réseau de Business Angels
- Etablissements financiers publics régionaux (banques, garanties, capital-investissement)
- Agence pour l'énergie et/ou l'environnement
- Centre technique et/ou technologique

IV. INTERACTION ENTRE LES SERVICES LIES AUX ENTREPRISES ET LES AUTRES FACTEURS DE L'ECONOMIE REGIONALE

La finalité des ARD est de familiariser les entreprises à de nouveaux concepts et qui améliorent la compétitivité et la performance des entreprises locales ou apportent une valeur ajoutée aux entreprises extérieures à la région qui y investissent.

C'est pourquoi les ARD plaident pour que les décideurs politiques leur permettent de définir et de mettre en œuvre des programmes intégrés flexibles.

La définition et la mise en œuvre des services régionaux de soutien dans le contexte d'une chaîne de valeur présentent les avantages suivants :

- mise en oeuvre d'une offre intégrée;
- repérage des goulets d'étranglement des lacunes ou faiblesses dans la chaîne de valeur;
- identification des complémentarités avec le secteur privé (fédérateur de l'offre);
- validation par chaque intervenant de la vision et des objectifs des services proposés;
- renforcement des compétences ainsi que des capacités des bénéficiaires privés des interventions publiques.

Les cinq chaînes de valeur présentées ci-après pour des objectifs prioritaires des interventions du FEDER illustrent les considérations formulées ci-dessus en ce qui concerne les avantages d'une approche par le biais d'une chaîne de valeur.

CHAINE DE VALEUR EN VUE DU RENFORCEMENT DU ROLE DES UNIVERSITES ET DES ORGANISMES DE RECHERCHE DANS LE DEVELOPPEMENT REGIONAL

Conditions préalables

Professeurs et étudiants
Centre de diffusion d'une culture scientifique

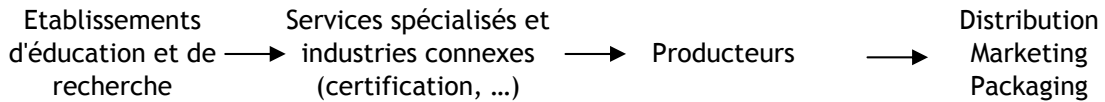
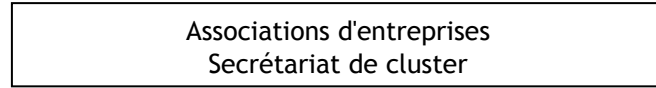
Sensibilisation → Infrastructures → Services de soutien → Ingénierie financière → Spin-offs & outs
Injection d'expertise dans les PME
Coopération entre université et PME

Outils

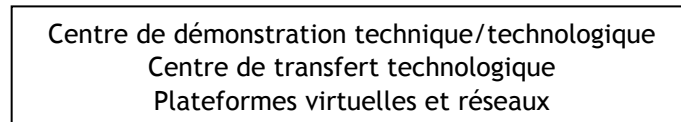
Incubateurs
Laboratoires
Parcs technologiques
Centre de compétences accessible aux PME
Interface Entreprise / Université

CHAINE DE VALEUR RELATIVE AUX CLUSTERS (DISTRICTS INDUSTRIELS, GRAPPES INDUSTRIELLES, SYSTEMES PRODUCTIFS LOCAUX, ...)

Conditions préalables

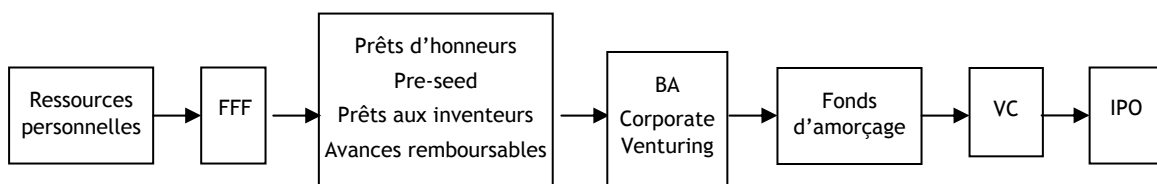
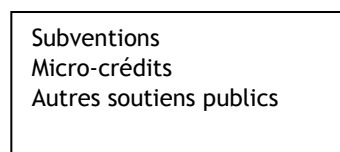
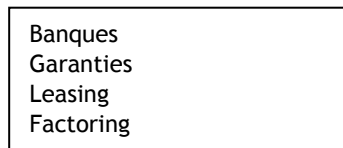


Outils

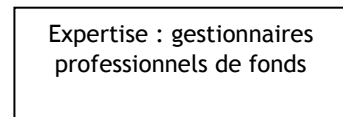
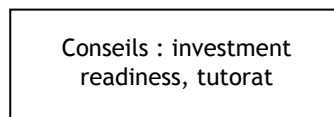
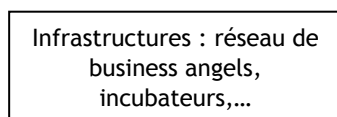


CHAINE DE VALEUR EN CE QUI CONCERNE L'ACCÈS AUX SOURCES DE FINANCEMENT PAR LES PME

Conditions préalables



Outils

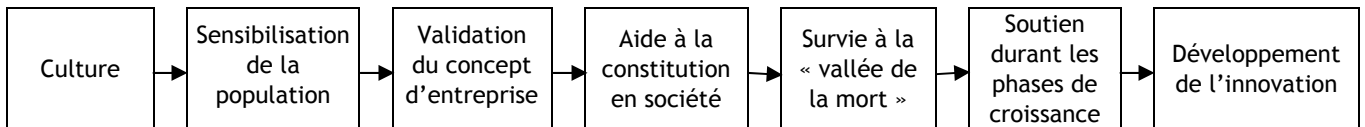


FFF :	3 « F » anglo-saxons : Family, Friends, Fool = famille, amis, inconscient
BA :	Business angels
VC :	Venture capital := fonds de capitaux à risque
IPO :	« Initial Public Offering » = Introduction initiale en bourse

CHAINE DE VALEUR EN CE QUI CONCERNE LA STIMULATION D'UNE CULTURE ENTREPRENEURIALE

Conditions préalables

Campagne de sensibilisation, communication
Accueil du créateur potentiel
Assistance à la rédaction du business plan



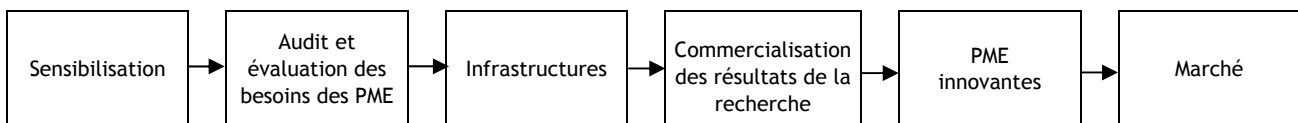
Outils

Formation et gestion
Conseils
Accès au financement
Pré-incubation et incubations
Accès à l'immobilier d'entreprise
Investissements immatériels
Soutien à la créativité

CHAINE DE VALEUR EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES AVANCÉS DE SOUTIEN AUX PME

Conditions préalables

- Conseillers spécialisés
- Fonds de capitaux à risque
- Interface Université / Centre de recherche et PME



Outils

- Pré-incubateurs et incubateurs
- Centres techniques et technologiques sectoriels
- Parcs technologiques
- Mise en réseau stratégique

Voici pour rappel une liste des services avancés :

- recours à des consultants extérieurs
- prise de brevets

- intelligence économique et prospective technologique
- réalisation d'audits technologiques et transfert de technologie
- gestion de la qualité
- design, études de marché et évaluation de produits
- réalisations de prototype et accès aux laboratoires d'essai ou de test de performances
- commercialisation des résultats de la recherche publique et privée
- recherche de partenaires
- réalisation de joint ventures et internationalisation
- accès au capital risque informel, au capital d'amorçage et au corporate venture
- création de spin off/out
- animation de clusters et de parcs technologiques
- développement de chaînes d'approvisionnement et de clusters
- intégration de nouvelles technologies dans des produits et process traditionnels
- mise en réseau internationale
- eBusiness
- accès au haut débit numérique et à l'utilisation des NTIC
- développement des capacités de gestion et de direction des PME

V. IMPORTANCE ET IMPACT DE L'EXTERNALISATION DES SERVICES PAR LES ARD

Les ARD n'ont pas la prétention ni la vocation de mettre en oeuvre elles-mêmes l'ensemble des services aux entreprises requis pour le développement harmonieux de leur territoire. Dans de nombreux cas, elles font appel aux services d'entreprises privées pour la mise en oeuvre des mesures.

Lorsque les ARD favorisent le recours aux services de consultants privés, elles le font via :

- ✓ l'octroi de chèques-conseils aux bénéficiaires qui choisiront eux-mêmes le consultant. Les consultants sont parfois accrédités par les ARD;
- ✓ la mise en concurrence et sélection de consultants suite à un appel d'offres;
- ✓ la formation de partenariats public-privé.

Lorsque les conditions de marché le permettent, c'est-à-dire laissent entrevoir des opportunités de profit, l'externalisation des services par les ARD ou les pouvoirs publics constitue une pratique fréquente pour les activités suivantes :

- les services avancés (voir ci-avant)
- l'intermédiation financière
- l'immobilier d'entreprise.

Il s'agit d'activités qui ont un retour sur investissement et qui peuvent donc être facturées. Le prix des prestations dépendra de la défaillance de marché et du type de PME visées.

Les ARD sont également des utilisateurs non négligeables, pour elles-mêmes cette fois. On trouvera ci-après, à titre d'exemple, les prestations achetées par des ARD.

- * Comité d'Expansion Economique du Val d'Oise - CEEVO (F)
 - Services informatiques
 - Design et maintenance des sites internet
 - Conception et réalisation des campagnes de publicité et d'études sectorielles
 - Formation du personnel
- * Cornwall Enterprise (UK)
 - Services des technologies de l'information
 - Formation
 - Financement pour les PME
- * ARD du Limousin (F)
 - Marketing territorial et campagne de promotion et d'études sectorielles
 - Formation
 - TIC
- * ADRAL Alentejo (P)
 - Formation
 - Consultance en marketing, en informatique et en création de sites web
 - Conception de matériel de marketing
 - Etudes sectorielles
- * IMADE Madrid (E)
 - Programmes de soutien à l'internationalisation des PME

VI. L'INNOVATION DES ARD DANS LES SERVICES LIÉS AUX ENTREPRISES

Il apparaît que les ARD ont tendance à innover si :

- elles sont impliquées dans des réseaux de coopération leur permettant l'identification de nouvelles pratiques;
- elles sont influencées par des changements politiques qui leur imposent une redéfinition de leurs objectifs;
- elles ont intégré une fonction "recherche" en leur sein (intelligence économique, attention et écoute des clients, ...);
- elles ont mis en place une culture de l'innovation permettant de tester de nouvelles idées;
- elles ont pris conscience de l'importance de la formation pour leurs employés;
- elles sont impliquées dans des programmes communautaires;
- elles ont une gestion dynamique des programmes, c'est-à-dire que dès sa conception, la stratégie définit les besoins, fixe les objectifs à atteindre et est flexible. De plus, le design du programme est fondé sur la demande et non sur l'offre.

L'innovation des ARD peut également résulter de la manière dont les services sont mis en oeuvre. Le recours à un premier point de contact pour les entreprises peut s'avérer efficace pour les guider dans leur choix des prestataires de services (privé, public, associatif, ...). La généralisation du concept d'investment readiness comme préalable à l'aide paraît devoir être explorée afin de maximiser l'efficacité des services de soutien, surtout si ce concept favorise le partenariat entre les différents prestataires de services.

L'innovation des ARD doit être considérée sous trois angles différents :

- a) l'innovation dans le management ou la modernisation de l'administration de l'ARD;
- b) l'innovation dans les services offerts;
- c) l'innovation dans l'ingénierie de projets et dans le "delivery mechanism".

a) L'innovation dans le management est reflétée par les pratiques suivantes :

- ✓ l'accréditation d'un nombre de plus en plus élevé d'ARD aux normes de qualité ISO 9000 et suivantes ou la prise en considération des normes de qualité ISO 14000 et suivantes lors de la réalisation de parcs industriels;
- ✓ l'outsourcing de certaines prestations à forte valeur ajoutée, notamment dans les services liés à l'innovation dans les PME, l'accès au capital risque ou encore l'attraction d'investissements transnationaux.

b) L'innovation par les services offerts* est attestée par :

- ✓ le nombre accru d'ARD mettant en place des services de conseils dits avancés;
- ✓ des produits financiers non bancaires autres que des subventions, principalement dans les phases d'amorçage et de démarrage des PME;
- ✓ des partenariats formels ou informels entre entreprises elles-mêmes ou des parte-

* Cf. Liste des services au point III. ci-avant

nariats d'interface entre les entreprises et des universités ou des organismes de recherche;

- ✓ des campagnes de sensibilisation des PME au recours aux services pour assurer leur développement;
- ✓ des coopérations transnationales visant à initier ou éduquer les PME locales au bénéfice du marché intérieur;
- ✓ la nature des infrastructures locales mises en place : broadband, centres techniques et technologiques d'excellence, ...;
- ✓ la coordination au niveau régional des services offerts par les autorités publiques;
- ✓ le soutien au développement dans la région de segments ou de niches de marché de services de soutien aux entreprises (centres financiers, pôles logistiques, clusters du design, ...).

c) L'innovation dans l'ingénierie de projets et dans le "delivery mechanism". Ce type d'innovation est le fait d'ARD qui :

- ✓ intègrent les avantages des TIC dans leurs relations avec les entreprises bénéficiaires;
- ✓ négocient des partenariats privé-public à fort effet de levier financier mobilisateur de capitaux privés;
- ✓ offrent une assistance sous la forme de tutorat, in situ, hands-on management, etc.
- ✓ coordonnent et facilitent la mise en réseau d'entreprises (clusters, par exemple);
- ✓ se fixent des objectifs et mesurent leurs performances sur base de la satisfaction des clients plutôt que sur le volume des budgets engagés.

VII. ELEMENTS POLITIQUES CLES

En plus de la faiblesse de l'accès aux services liés aux entreprises dans certaines régions qui a fait l'objet des points I à VII ci-devant, la communication de la Commission Européenne a identifié quatre autres problèmes qui touchent les services liés aux entreprises :

1. l'insuffisance de l'intégration des marchés et de la concurrence sur les marchés des services;
2. les intrants nécessaires à la production (qualification de la main d'œuvre, intégration des TIC et capital) font défaut à la fois en qualité et en quantité;
3. les résultats des sociétés de services liés aux entreprises ne sont pas suffisamment transparents (normes), chiffrés (rapport sur les actifs incorporels) ou documentés (qualité);
4. la connaissance du secteur et des marchés est lacunaire, ce qui entrave la prise de décision des entreprises et des décideurs.

Les membres de la Table Ronde des Professionnels du Développement Economique partagent le constat des services de la Commission Européenne en cette matière et estiment qu'ils peuvent contribuer à relever les défis diagnostiqués ou être soutenus par la Commission Européenne pour ce faire. On trouvera ci-après, point par point, des pistes de réflexion pour une compétitivité accrue de l'industrie européenne des services publics ou semi-publics aux entreprises.

7.1 INTEGRATION DES MARCHES ET CONCURRENCE SUR LES MARCHES

- Un grand nombre de services aux entreprises doivent être adaptés aux spécificités régionales qui sont souvent culturelles. Parmi les spécificités les plus difficiles à vaincre, on notera :
 - l'absence de culture entrepreneuriale de la population;
 - l'aversion au risque et à l'innovation;
 - la résistance des propriétaires de PME à la dilution du capital social de leur entreprise;
 - la perplexité ou la défiance vis-à-vis des avantages que procurent les réseaux formels et informels d'entreprises;
 - l'asymétrie* d'information entre les entreprises clientes et les fournisseurs d'une part, entre entreprises et décideurs publics ou privés d'autre part.
- La législation communautaire relative au contrôle des aides d'Etat constitue un frein à l'innovation et un obstacle à la généralisation, dans toutes les régions, de certains types de services aux entreprises. Cette politique communautaire constitue en quelque sorte une barrière à l'intégration des services publics aux entreprises au sein du marché intérieur.
- Les échanges d'expérience entre ARD, entre autres favorisés par les travaux d'EURADA, ou les programmes de coopération transnationale cofinancés par l'Union européenne contribuent à éliminer les barrières aux connaissances et aux échanges transnationaux. Toutefois, ces échanges ne sont pas toujours complétés par des sources de financement ad-hoc permettant la mise en œuvre de mesures adéquates sur l'ensemble du territoire.

* Cette asymétrie est en partie responsable des difficultés que rencontrent les PME pour se financer.

- Les pouvoirs publics nationaux et la Commission Européenne n'ont pas toujours une perception correcte des besoins réels des entreprises. Leur réponse à la demande des entreprises s'effectue sur la base de l'offre de services obligeant les entreprises à s'adapter pour en bénéficier plutôt que sur la demande des clients potentiels. Ce sujet relève du thème de la modernisation des administrations publiques et ce, d'autant plus que celles-ci ne sont ni flexibles ni proactives en cas d'inversion du cycle économique.

7.2 LES INTRANTS NECESSAIRES A LA PRODUCTION FONT DEFAUT A LA FOIS EN QUALITE ET EN QUANTITE

Les différents documents adoptés par l'Union européenne soulignent qu'en vue d'accroître la compétitivité de l'économie, les entreprises européennes se doivent d'agir sur :

- le niveau de formation de leur main d'œuvre,
- leur capacité d'innovation et de RDT,
- l'intégration des NTIC.

Il va de soi de ce constat que les acteurs actifs sur le marché des services aux entreprises doivent adapter ou améliorer leur offre actuelle de services pour tenir compte de ces nouveaux paramètres. Ceci implique que ces acteurs se doivent de les prendre en compte pour les appliquer à eux-mêmes. Pour ce faire, il doivent revoir leur propre politique d'investissement en ressources humaines, en NTIC et leur capacité d'innovation. Ceci nécessite souvent une remise en cause de leur gamme de produits ou de la manière dont ils mettent leurs produits sur le marché.

De plus en plus d'ARD investissent dans la formation de leur personnel en contact avec les PME de façon à ce que celui-ci devienne le premier conseiller de la PME et qu'il soit en mesure de poser le bon diagnostic, de déterminer le service adéquat (sign posting) et de percevoir dans quelle direction va l'entreprise.

En ce qui concerne la formation dans les PME, il est urgent de prendre conscience que les petites entreprises n'appréhendent pas l'importance de la formation comme le font les entreprises de taille plus importante. Deux paramètres doivent être mieux cernés :

- (i) la perception qu'a l'entrepreneur de l'importance des investissements en formation;
- (ii) les méthodes de mise en œuvre. Celles-ci requièrent à la fois de la flexibilité et du pragmatisme. La flexibilité doit s'appliquer tant au moment où la formation est donnée que sur sa durée.

Pour relever ce défi, certains programmes couplent l'octroi de subvention à des efforts de formation au sein des entreprises bénéficiaires. Certains territoires préconisent une gestion active globale des ressources humaines dans les PME (pyramide des âges, parité hommes/femmes, anticipation des mutations, ...).

7.3 LES SERVICES AUX ENTREPRISES SOUFFRENT DE MANQUEMENTS DANS DES DOMAINES TELS QUE LES NORMES, LES CHIFFRES OU LA QUALITE

Il est exact d'affirmer qu'il n'existe pas de normes dans le segment du marché des services publics ou semi-publics aux entreprises. En fait, les seules normes existantes sont celles édictées par la DG Concurrence au titre des Articles 86 et 87 du Traité. Ces normes sont de plus en plus décriées par les ARD car elles limitent leur champ d'investigation et donc leur performance.

Il faut également souligner qu'il n'existe pas de normes ou de standards d'évaluation des

performances du segment de marché et lorsqu'ils existent, comme par exemple dans le cadre de la politique structurelle de l'Union européenne, ils se limitent au nombre d'emplois créés ou sauvegardés. Ce critère n'est bien souvent plus approprié pour un grand nombre de services requis par le marché. Parmi les indicateurs complémentaires à développer, citons : les innovations détectées et mises sur le marché, le nombre de brevets déposés, la valeur ajoutée créée, le volume de taxes et d'impôts générés ... De plus, il faut se garder d'effectuer des comparaisons entre régions. De même, les résultats doivent être modulés en fonction du contexte économique général (croissance ou crise).

Les opérateurs dans le secteur des services publics et semi-publics aux entreprises font des efforts en vue d'améliorer la formation, la gestion de leurs relations avec les entreprises locales (entre autres par leur rôle de catalyseur de clubs et de réseaux d'entreprises), leur image de marque (par exemple par l'adoption d'un slogan traduisant la vision de la région), leur organisation interne et leurs investissements dans les NTIC.

Le recours au benchmarking peut s'avérer un outil très performant pour identifier des services de soutien novateurs ainsi que des mécanismes de mise en œuvre efficaces. Le benchmarking requiert toutefois un engagement de la part des plus hauts décideurs et managers publics et une culture de remise en cause des dispositifs existants afin de transférer les meilleures pratiques identifiées.

Enfin, les questions de l'évaluation et de la mesure du retour sur investissement des services mis en place par les organismes publics et semi-publics ne sont pas suffisamment traitées ni modélisées.

7.4 LA CONNAISSANCE DU SECTEUR ET DES MARCHES EST LACUNAIRE, CE QUI ENTRAINE LA PRISE DE DECISION DES ENTREPRISES ET DES DECIDEURS

L'importance du segment de marché des services publics ou semi-publics est difficile à appréhender faute de données statistiques d'une part, de la grande fragmentation du marché et de la grande diversité des acteurs d'autre part.

En ce qui concerne la fragmentation du marché, il faut savoir que dans le cadre du projet "Guide" financé par la Commission Européenne (Programme eContent), quelque 6400 programmes de soutien aux entreprises ont été recensés dans 5 Etats membres (UK, B, E, NL, ...). Dans ce contexte, les ARD se doivent de promouvoir le message selon lequel il existe une solution aux besoins des entreprises plutôt que de promouvoir des services individualisés.

Les acteurs actifs dans ce segment de marché peuvent être regroupés en quatre catégories:

- ✓ les pouvoirs publics : Etat, Länder, Régions, Provinces, Comtés et Municipalités;
- ✓ les organismes intermédiaires : ARD et organismes similaires, incubateurs, fonds régionaux de capital investissement (seed capital, venture capital, garantie, mezzanine, ...), réseaux de business angels, etc.
- ✓ les organismes consulaires : chambres de commerce et de métiers
- ✓ les associations régionales d'employeurs.

Dans les pays anglo-saxons et scandinaves, certaines ARD et intermédiaires publics ont un "business model" qui se fonde sur la recherche de solutions commerciales pour le développement économique.

Ces quelques éléments confirment le constat de la Commission en ce qui concerne la connaissance du marché.

On doit donc s'interroger si le constat dressé est effectivement une entrave à la prise de

décision par les entreprises et les entrepreneurs.

L'offre de services publics et semi-publics n'empêche pas que :

- le taux de création de nouvelles entreprises reste insuffisant dans de nombreux pays et régions de l'UE;
- le nombre d'entreprises en phase de transmission d'une génération à l'autre ne trouvant pas de repreneur suscite des inquiétudes;
- le taux de mortalité des entreprises de moins de 5 ans est élevé;
- le nombre de projets d'entrepreneurs ne trouvant pas de capitaux adéquats pour démarrer reste un problème structurel en Europe;
- la qualité des business plans présentés aux investisseurs est souvent trop faible pour justifier l'investissement de bailleurs de fonds;
- le nombre d'entrepreneurs créant leur entreprise sans recourir aux services de soutien ou sans passer par un incubateur reste important;
- le nombre d'opérateurs limitant leur offre à des services de base par rapport aux opérateurs ayant une offre de services avancés est anormalement élevé;
- les politiques publiques ne sont pas suffisamment adaptées en vue de favoriser les investissements immatériels des PME locales.

Selon des données françaises, 1 million de personnes contactent actuellement les organismes de conseils, 400.000 semble avoir un projet réel, 200.000 créent une entreprise et 30.000 seulement bénéficient ou sollicitent un accompagnement. Ces chiffres bruts doivent être interprétés dans leur contexte régional. C'est ainsi que l'objectif de Business Link for London est de servir 5.000 entreprises sur les 375.000 actives sur le territoire de la ville.

VIII. PERCEPTION DES SERVICES DE SOUTIEN

Certains documents et organismes sont parfois très critiques vis-à-vis des services publics de soutien aux entreprises. Les griefs le plus fréquemment avancés sont :

- qualité insuffisante
- grande fragmentation de l'offre conduisant au chevauchement des services offerts
- inadéquation entre l'offre et la demande
- introduction de distorsions de concurrence.

Vu le grand nombre d'acteurs et leur diversité, ces critiques sont sans nul doute partiellement justifiées, mais sont réductrices de la réalité. Il faut rappeler que la nature des services et l'intensité du soutien offert peuvent varier fortement d'un opérateur à l'autre. Comme décrit au point 7.4 ci-avant, on peut constater qu'un certain nombre d'ARD, par exemple, ont mis en place des méthodes de gestion qui sont similaires à celles mises en œuvre par des entreprises privées.

Soulignons que les critiques énumérées ci-dessus sont très rarement le fait des clients des services de soutien. De plus, les ARD doivent fournir des services en tenant compte à la fois des intérêts divergents des PME et des autorités publiques et des impératifs de contrôle des deniers publics. On notera par exemple que les enquêtes de satisfaction menées trimestriellement par le Business Link for London montrent un taux de satisfaction des clients supérieur à 85%. En général, l'insatisfaction par rapport aux prestations vient d'une attente de subvention qui n'a pas pu être satisfaite, souvent faute de programmes adaptés à cette attente.

En effet, certains acteurs se limitent à fournir une information de type générique, sans aucun accompagnement individualisé ("touch and go"). D'autres sont spécialisés dans les conseils non financiers offerts sous une forme individualisée (face to face, hands-on) qui peuvent être mis en œuvre sur le site de l'entreprise aidée. D'autres encore peuvent offrir des solutions en termes d'hébergement ou d'ingénierie financière.

La perception que peuvent avoir le secteur privé et les entreprises bénéficiaires des services de soutien offerts par le secteur public peut varier selon la nature du service et le mécanisme de mise en œuvre de ce service (cf. point II ci-avant).

Compte tenu de ces précisions, il apparaît qu'il existe plutôt des problèmes d'asymétrie d'information quant aux types de services rendus par les différents acteurs. Cette asymétrie est particulièrement criante dans le domaine de l'accès au financement.

Rappelons que dans de nombreux cas, des paramètres tels que décentralisation, fiscalité, encadrement des aides, ... échappent aux ARD et aux autres organismes intermédiaires, alors qu'ils ont un impact important sur l'efficacité des services publics de soutien.

On notera que la spécificité des actions menées par les ARD tient des activités suivantes :

- ✓ la mise en réseau ou en relation des entreprises entre elles ou avec des centres de compétences spécialisés;
- ✓ la mise en relation du territoire avec les entreprises qui s'y implantent;
- ✓ l'aide à l'obtention de subvention;
- ✓ la promotion de terrains et bâtiments industriels disponibles dans la région;

La valeur ajoutée des ARD se caractérise par les trois mots suivants : proximité, confiance, preuve de leur efficacité.

IX. RECOMMANDATIONS QUANT AU CONTENU ÉVENTUEL D'UN PLAN D'ACTION DE L'UNION EUROPÉENNE RELATIF À LA COMPÉTITIVITÉ DES SERVICES AUX ENTREPRISES

9.1 DEFAILLANCES DE MARCHÉ

La DG Entreprises, en collaboration avec la DG Regio, la DG Marché Intérieur et la DG Concurrence, devrait rédiger une communication relative aux défaillances de marché dans le secteur des services aux entreprises et formuler des recommandations aux Etats membres et aux pouvoirs régionaux quant aux actions à mettre en œuvre afin de les surmonter.

9.2 RESSOURCES HUMAINES

Favoriser la formation continue des cadres des structures intermédiaires publiques offrant des services aux PME, notamment dans des domaines tels que :

- eAdministration
- partenariat privé-public
- analyse des besoins des PME
- intermédiation dans l'accès au financement par les PME
- animation de réseaux d'entreprises et d'interfaces entre les organismes d'éducation ou centres de recherche et les PME
- évaluation des politiques publiques de soutien aux entreprises.

A cette fin, la Commission Européenne devrait soit insérer cette thématique dans les actions éligibles au programme Leonardo 2007-2013, soit recommander aux Etats membres d'y consacrer un axe spécifique de leur programme opérationnel FSE. La DG Entreprises quant à elle pourrait s'engager dans un exercice BEST en matière d'analyse des nouveaux besoins et des pratiques de formation continue des cadre de ces organismes intermédiaires.

Il apparaît que malgré les montants importants investis dans la formation, peu de programmes de formation sont adaptés aux besoins des PME et de leurs dirigeants (flexibilité, courte durée, horaires décalés, ...). La DG Entreprises devrait examiner cette problématique et identifier les meilleures pratiques en la matière. Cette question pourrait également faire l'objet d'un exercice BEST ou d'une communication.

9.3 PARTENARIAT PRIVE-PUBLIC POUR UNE MEILLEURE OFFRE DE SERVICES DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES

La Commission Européenne devrait rédiger une communication en la matière. Cette communication devrait traiter, entre autres, de questions telles que :

- les formes
- les domaines d'activité se prêtant le mieux aux PPP
- les aspects "marchés publics"
- les aspects "règles de concurrence"
- l'importance du PPP dans l'économie
- les avantages et les limites de ce concept
- le PPP et les Fonds Structurels d'une part et les 6^{ème} et 7^{ème} programmes-cadres de RTD

d'autre part.

9.4 TIRER PARTI DU GRAND MARCHÉ

Par essence, les services publics ne sont pas exportables. Il convient donc plutôt de vérifier comment, dans le cadre de l'outsourcing de leur offre de services, les prestataires de services de soutien aux PME recourent à des prestataires de services d'autres Etats membres et quelles sont les barrières à ce type d'internationalisation.

Il serait également utile d'analyser les pratiques et l'importance des services de soutien aux PME axés sur l'internationalisation des PME. Les services offerts dans les domaines suivants feraient l'objet de l'analyse :

- l'exportation
- la sous-traitance transnationale
- le transfert de technologie
- les joint-ventures
- l'internationalisation de clusters.

9.5 BENCHMARKING ET EVALUATION

La Commission Européenne devrait suggérer, sur base des meilleures pratiques identifiées dans les différents Etats membres, une série d'indicateurs qui pourraient être utilisés afin de permettre d'évaluer l'efficacité des activités de services de soutien aux PME et leur complémentarité avec les services offerts par le secteur privé.

La Commission Européenne devrait également élaborer un guide des bonnes pratiques mises en œuvre par le secteur public pour encourager et aider les PME à recourir de manière plus intensive aux services de soutien délivrés par le secteur privé.

De même, des travaux de la Commission Européenne devraient porter sur les pratiques de facturation éventuelle pour les services prestés par des acteurs publics intervenant dans le marché des services de soutien aux entreprises et sur l'importance du recours à la subvention par rapport à l'ingénierie financière (revolving fund).

9.6 STANDARDISATION

La Commission Européenne devrait encourager le CEN à réfléchir aux éléments à prendre en compte pour l'élaboration d'une ou plusieurs normes de qualité en ce qui concerne les services de soutien aux entreprises (cf. Conférence du 1.10.04 intitulée "Des services de soutien de qualité : Un facteur de succès pour les PME en Europe" et NF248 du 17.12.03 en matière de certification des pépinières françaises).

Il serait également utile de vérifier quels sont les organismes privés et publics offrant des services de soutien aux PME qui sont accrédités aux normes ISO 9000 et ISO 14000

9.7 STATISTIQUES

L'Office Statistique de l'Union Européenne devrait être encouragé à développer des données statistiques détaillées en ce qui concerne les services aux entreprises. La nomenclature NACE ne paraît pas totalement adaptée à cet égard et devrait donc être corrigée afin de pouvoir

recueillir des données tant du secteur privé que du secteur public.

Les rapports annuels du FEDER devraient comporter un chapitre spécifique relatif à l'importance accordée par les régions éligibles aux services de soutien aux PME sur base d'une nomenclature prédéfinie. Il serait donc utile de définir dès à présent une nomenclature qui serait en vigueur pour la période 2007-2013.

9.8 INTERACTIONS ENTRE LES DIFFERENTES POLITIQUES COMMUNAUTAIRES

Les lignes directrices relatives d'une part au recours aux financements du FEDER par les régions et d'autre part à l'évaluation des actions éligibles peuvent avoir une influence non négligeable sur la promotion et le recours aux services de soutien. Ces lignes directrices pourront en effet influencer les paramètres suivants :

- campagne de sensibilisation relative à la valeur ajoutée que présentent les services de soutien offerts aux PME par le secteur privé
- octroi de subsides totaux ou partiels par le secteur public pour le recours à des services de soutien
- outsourcing et recours au PPP
- nature des services : services de base ou avancés, services matériels ou immatériels

Le programme Interreg peut quant à lui servir de vecteur de partage des connaissances.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne, il y a lieu de s'assurer que toutes les politiques communautaires tendent vers cet objectif. Dans ce contexte, il apparaît que le contrôle des régimes horizontaux d'aides à finalité régionale peut avoir une influence indéniable sur le développement des services de soutien aux entreprises, dans la mesure où les décisions de la DG Concurrence influencent :

- le volume des services et le nombre de bénéficiaires
- la typologie des services mis à la disposition des PME
- la diffusion des services de soutien aux PME
- le nombre de régions pouvant offrir certains types de services.

La DG Société de l'Information pourrait examiner la faisabilité d'un recours plus systématique à l'Administration dans le domaine des services de soutien aux entreprises, tant pour la gestion administrative des programmes de soutien que pour le recours à l'eFormation, l'eAudit des compétences des entreprises, l'eBenchmarking que l'eConsultance.

La DG Marché Intérieur devrait définir les meilleures conditions-cadres en vue du développement du partenariat privé-public d'une part et de la stimulation de l'acquisition de services de soutien innovants à travers la législation des marchés publics d'autre part.

Dans le cadre de pactes territoriaux pour l'entrepreneuriat, la Commission Européenne, en partenariat avec les Etats membres et les régions, devrait s'accorder pour accroître l'enveloppe qui est consacrée par les Fonds Structurels aux services apportant aux entreprises la plus forte valeur ajoutée en fonction du contexte régional propre à chaque territoire. La Commission Européenne pourrait jouer dans ce domaine un rôle pédagogique important assorti d'une prime financière aux régions ayant entrepris une telle démarche. La prime pourrait se traduire soit par un avantage de 10 points de pourcentage dans le régime des aides à finalité régionale spécifiques ou par un accroissement du budget FEDER alloué au territoire dans le cadre de la réserve de performance prévue à l'article 44 du Règlement 1260/1999 du 21.6.99 relatif aux Fonds Structurels.

TABLE RONDE DES PROFESSIONNELS DU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

LISTE DES MEMBRES

BELLIDO Félix	IMADE Madrid (E)	fbellido@imade.es
BRETON Jack	CEBANOR Basse-Normandie (F)	contact@cebanor.asso.fr
DAVIES Rosemarie	Welsh Development Agency (UK)	Rosemarie.davies@wda.co.uk
EKSTRÖM Göran	ALMI Företagspartner	goran.ekstrom@almi.se
FAHEY Joan	Enterprise Ireland (IRL)	joan.fahey@enterprise-ireland.com
FREYBERG Satu	Jyväskylä Reg. Dev. Company (FIN)	satu.freybert@jykes.fi
FRÖHLICHER Vincent	ADIRA Bas-Rhin (F)	vincent.froehlicher@adira.com
GASKELL Frank	Highlands & Islands Enterprise (UK)	fp.gaskell@hient.co.uk
GILBEY Keith	Business Link for London (UK)	kgilbey@bl4london.com
GINDA Stanislaw	RDA for Bielsko-Biala (PL)	biuro@arrsa.pl
GRUELLE Pascal	CRPM Régions Périphériques	pascal.gruselle@crpm.org
HICKEL Daniel	Conseil Régional d'Aquitaine (F)	daniel.hickel@aquitaine.fr
JUNG Monique	ADIRA Bas-Rhin (F)	monique.jung@adira.fr
KÚSZ Tibor	South Great Plain RDA (H)	kuszt@del-alfold.hu
McCARTHY Carole	Scottish Enterprise (UK)	carole.mccarthy@scotent.co.uk
MUNCK Claire	EURADA	claire.munck@eurada.org
OLABARRI Juan	SPRI Bilbao (E)	tolabarri@spri.es
PAPIERNIK Lucyan	IGRETEC Charleroi (B)	lucyan.papiernik@igretec.com
SAUBLENS Christian	EURADA	christian.saublens@eurada.org
SCHÜRLE Georg	WFG Stuttgart Region (D)	Georg.schuerle@region-stuttgart.de
VAN BREUSEGEM Vincent	BEP Namur (B)	vvb@bep.be
WRIGHT Jackie	Highlands & Islands Enterprise (UK)	jackie.wright@hient.co.uk
WALBURN David	Greater London Enterprise (UK)	davidwalburn@london.com