



RAPPORT D'EXPERIMENTATION



Le Projet ethic

Ethic, projet transnational, a pour but d'expérimenter de nouveaux services en faveur des petites et moyennes entreprises afin d'améliorer leur compétitivité.

Le projet est financé par le programme MED.

Quatre pays du bassin méditerranéen expérimentent sur leur territoire différents services en faveur des petites et moyennes entreprises : **La Sicile**, Confindustria Palermo et Métropoli Est; **le Portugal**, la Fondation Louis Molina et **la France**, Le Syndicat Mixte du Pays de la Provence Verte.

Le partenaire français a choisi d'axer son travail sur le thème de **l'amélioration de la démarche de qualité** qu'il développe aux travers de la **création d'un réseau interprofessionnel** et d'une **sensibilisation aux techniques innovantes**.

I. Création d'un réseau interprofessionnel

Dans un premier temps, le Syndicat Mixte a entrepris un démarchage de petites et moyennes entreprises essentiellement liées aux produits traditionnels et aux activités touristiques sur le territoire de la Provence Verte.

Nous avons rapidement constaté qu'il existait une communication et un échange d'informations plus ou moins directe entre professionnels exploitants des activités identiques (au travers notamment d'associations diverses), mais pas forcément entre professionnels exerçant des activités différentes.

De plus, nous nous sommes rendu compte que nombre d'entreprises aux activités diverses rencontraient sans le savoir des problèmes identiques et solutionnés par certains d'entre eux.

Ainsi, certaines entreprises, soit récemment installées ou isolées sur le territoire, avaient peu la possibilité de rencontrer d'autres entreprises et d'échanger ensemble sur des solutions trouvées.

Nous avons donc tenté de les faire se rencontrer lors de réunions interprofessionnelles afin de créer un nouveau réseau. Diverses réunions ont été ainsi organisées par le Syndicat Mixte auxquelles les entreprises ont rapidement adhéré.

Les objectifs recherchés par la mise en place de ce réseau interprofessionnel sont multiples, non exostifs et concernent essentiellement :

- la mutualisation des connaissances,
- le partage des expériences, des besoins et des bonnes pratiques,
- Apporter des solutions aux problématiques communes,
- Facilité de diffusion de l'information,
- la possibilité de création de partenariats commerciaux...

Tous ces objectifs permettent donc non seulement d'**améliorer la démarche de qualité** des entreprises partenaires au projet Ethic mais aussi de renforcer leur compétitivité sur le marché local.

Des liens se sont créés entre les entrepreneurs et le réseau interprofessionnel fonctionne bien.



II. La sensibilisation aux techniques innovantes :

Lors des premières rencontres avec les entrepreneurs, le Syndicat Mixte a cherché à connaître les besoins de chacun afin d'y répondre au mieux.

Plusieurs questionnaires leur ont été distribués (annexes 1 et 2).

Ainsi, d'après les réponses apportées, il ressort que la majorité des professionnels présentent des besoins bien spécifiques sur le thème de la communication avec leurs clients via les réseaux sociaux, la visibilité de leur entreprise sur internet par la création ou la rénovation de sites.

Nous en avons recensé les principaux :

- Acquérir plus de connaissances et d'autonomie en informatique
- Créer ou rénover son site internet ou un site de vente en ligne
- Apprendre à gérer ou à dynamiser son site ou un espace en ligne
- Mieux se faire connaître et cibler sa clientèle
- Commercialiser davantage
- Définir une stratégie pour une information permanente...

Partant des besoins rencontrés et pour entretenir le réseau interprofessionnel, le Syndicat Mixte s'est donné pour objectif de fournir aux entreprises les outils techniques, pratiques pour mettre en place leur projet et atteindre un objectif personnalisé.

Il s'agit donc d'**accompagner les entreprises dans l'innovation afin d'améliorer leur démarche de qualité et leur compétitivité**, principal objectif du projet Ethic.

Pour réaliser cette mission d'**initiation aux techniques innovantes**, le partenaire français a signé une convention de prestation de services avec une spécialiste en outils de veille sur internet et réseaux sociaux.

Différentes étapes ont été déterminées :

III. Les étapes

Choisir son objectif :

Nous avons demandé aux professionnels de choisir un ou plusieurs objectifs à réaliser au sein de son entreprise parmi la liste suivante :

- Faire de la veille concurrentielle (l'accès à l'information permanente sur internet),
- Créer son site professionnel ou un espace personnel sur Internet,
- Mettre à jour ou moderniser son site Internet,
- Augmenter le nombre de visiteurs sur son site Internet,
- Communiquer directement avec ses clients, via les réseaux sociaux.

Partant de ces objectifs, **4 Ateliers de travail** dont un **Atelier Questions & Réponses** ont été programmés pour permettre aux entrepreneurs de mettre en place leur objectif.



Les Ateliers :

Atelier 1 : La veille concurrentielle s'est tenu le 05 Janvier 2011 (10 entreprises étaient présentes).

Atelier 2 : La visibilité sur Internet du 19 Janvier 2011 (12 entreprises présentes).

Atelier 3 : Les réseaux sociaux a eu lieu le 26 Janvier 2011 (10 entreprises présentes).

Atelier questions-réponses le 23 Février 2011 (8 entreprises présentes).

Conclusions sur les ateliers d'initiation aux techniques innovantes :

Les différents ateliers organisés ont permis aux entreprises de définir un objectif prioritaire à atteindre et de travailler sur leur propre projet. L'expert en initiation aux techniques innovantes leur a donné à chacun les moyens pratiques, techniques et concrets pour répondre à leur besoins.

A chaque début d'atelier un point a été fait sur les difficultés rencontrées par les entreprises et des conseils donnés pour y pallier.

Les entreprises ont favorablement évolué dans leur activité et ont pu, grâce à cette initiation obtenir de très bons résultats dans les domaines qu'ils avaient choisi. La qualité de leurs services en général s'en est fortement trouvée améliorée.

Les résultats obtenus seront analysés plus amplement dans le rapport d'évaluation de l'évaluateur externe.



En effet, une évaluation des résultats a eu lieu du 21 Février au 17 Mars dernier par l'évaluateur externe, la Société MQS, sur l'ensemble des entreprises ayant participé aux différents ateliers.

Son intervention a eu pour but dans un premier temps d'analyser les actions réalisées par le Syndicat Mixte et dans un second temps de poursuivre le travail entamé par les entreprises lors des ateliers (rôle de coaching pour corriger les erreurs et pérenniser les acquis).

Le rapport d'évaluation est en cours.

Entreprises participantes (tableau en annexes)

Les entreprises retenues dans le cadre du projet ethic ont des **activités essentiellement liées aux produits traditionnels et activités touristiques**. Ce sont de petites et moyennes entreprises.

Initialement prévus pour les participants déjà démarchés dès les débuts du projet Ethic, les ateliers d'initiation aux techniques innovantes ont été ouverts à d'autres entreprises du territoire de la Provence Verte intéressées par les actions du Syndicat Mixte.

Au total, **16 entreprises** ont participé à un ou plusieurs ateliers d'initiation aux techniques innovantes.

Nom	Entreprise	Activité	Adresse postale
Mr Bernard FERALIS	Bastide de Valérian	Chambre et table d'hôtes	BRIGNOLES
Mme Maryse COROIR	Fleurs d'un Nouveau Monde	Production de fleurs, bouquets par procédé unique	BRIGNOLES
Mme Odile AZZOPARDI	L'espigoulier	Boissons artisanales (vins apéritifs)	NANS LES PINS
Mr Paul GARREL	Santons Paul Garrel	Artisan santonnier. Crèches, décors de crèche et santons	ROCBARON
Mr Morgan ROCHE	L'escargot de var-ages	Elevage, vente d'escargots. Préparation, vente de bocaux et de surgelés	VARAGES
Mr Bruno GEALAGEAS	Fromagerie Saint Jaume	Eleveur et producteur de fromages de chèvres	BARJOLS
Mme Christine BORG	Confitnature	Production de confitures, sirops, coulis. Label agriculture biologique	TOURVES

Mr Vincent TIRARD-COLLET	Les Moulins Auiés	Production, vente de foies gras et plats préparés	CARCES
Mme Fabienne JULLIEN GUIEN	Les Ruchiers du Bessillon	Production de miel, bonbons, pâtisserie, gelée royale, apéritif, savons	COTIGNAC
Mme Nelly MULLER	La bastide de Messine	Chambre d'hôtes	BRIGNOLES
Mme SILENZANO	Le Pinceau Provençal	Location meublée/ Métier d'art et artisanat	ST MAXIMIN
Mr J.Marie SILENZIANO	Espace d'un Jour	Location meublée	ST MAXIMIN
Mr PROST	La Demeure de Bien Etre	Chambre d'hôtes	ESPARRON
Mme DEBIE	Couleur Mohair	Elevage	SAINTE ANASTHASIE
Mme Martina FUSSLER	Une Campagne en Provence	Chambre d'hôtes	BRAS
Mme Corinne BRISCO	De Autre côte du ciel	artisanat d'art	ST MAXIMIN

IV. Communication

Pour communiquer sur le projet Ethic et les actions menées, plusieurs documents ont été réalisés :

1. La Brochure ethic :

*** Le programme MED est un programme de coopération territoriale européenne.**
Il est financé par l'Union Européenne dans le cadre de sa Politique Régionale et dans la dynamique de sa nouvelle période de programmation.
Doté de plus de 250 M€, il couvre les régions côtières et méditerranéennes de neuf états membres de l'Union Européenne. Le partenariat s'enrichit de la participation de pays candidats ou candidats potentiels à l'Union Européenne.

Principaux objectifs du Programme MED :

- L'amélioration de la compétitivité de l'espace de façon à assurer la croissance et l'emploi pour les générations à venir (stratégie de Lisbonne).
- La promotion de la cohésion territoriale et la protection de l'environnement dans une logique de développement durable (stratégie de Göteborg).

Le projet ETHIC
Entreprises et Territoires pour une Compétitivité Haute et Intelligente

ethic

Syndicat mixte du Pays de la Provence Verte
Tél. : 04.98.05.12.92 - Fax : 04.98.05.12.31
Quartier le Plan - BP 14 - 83 171 Brignoles Cedex
www.paysprovenceverte.fr - www.medethic.org

Région PACA

Ce projet est cofinancé par le Fond Européen de Développement régional
Programme MED + projet ETHIC 1G-MED08-117

Le Projet ETHIC :

ETHIC, projet transnational, a pour but d'expérimenter un nouveau modèle économique en faveur des petites et moyennes entreprises essentiellement liées aux produits traditionnels et activités touristiques.
Ethic est financé par le programme MED*.

Il s'appuie sur un partenariat européen composé de 5 acteurs locaux du bassin méditerranéen :

- **Confindustria Palermo**, Chef de File (Sicile-Italie),
- **Métropoli Est** (Sicile-Italie),
- **La Fondation Luis Molina** (Alentejo-Portugal),
- **La Préfecture d'Héraklion** (Crète-Grèce),
- **Le Syndicat Mixte du Pays de la Provence Verte** (PACA-France)

Chaque pays partenaire a pour mission de :

- Faire émerger les freins du développement économique du territoire.
- Accompagner les entrepreneurs dans la mise en place d'outils innovants.
- Créer un réseau interprofessionnel et apporter des solutions communes à tous les partenaires.

Les différents projets sont :

- L'amélioration de la légalité dans le travail (Italie),
- L'amélioration des liens entre centres de recherche et entreprises (Portugal),
- L'information sur les normes et les financements européens (Grèce),
- L'amélioration de la démarche de qualité (France)

L'expérimentation menée par le partenaire français au projet Ethic, Le Syndicat Mixte du Pays de la Provence Verte, vise à améliorer la démarche de qualité.

Principales actions :

- Création d'un réseau interprofessionnel interne au territoire
- Sensibilisation des entreprises sur les techniques de veille (Intervention de professionnels, écoutes, conseils...)

Objectifs et avantages du Projet ETHIC :

- Création d'outils innovants mis à disposition des entreprises partenaires,
- Création d'un réseau interprofessionnel sur le territoire de la Provence Verte et à terme européen,
- Renforcement de la compétitivité des entreprises sur le marché local et européen.

2. 1^{ère} Rencontre ethic :

Le SMPPV et les entreprises locales : les prémices de la création d'un réseau interprofessionnel

Article de presse dans le journal local Var-Matin.

ACTUALITÉ | Brignoles

vendredi 17 septembre 2010

Brignoles. Les producteurs locaux misent sur le joker européen



Autour de Fabienne Blanc (à droite), les différents producteurs de la Provence verte planchent sur le projet Ethic.
: Photo Frank Muller

Quelles raisons peuvent inciter les artisans de la Provence verte à s'unir avec ceux de Heraklion, en Crète, de la fondation Luis-Molina, au Portugal, ou encore les producteurs de la région de Palerme, en Sicile, regroupés sous deux entités : Confindustria et Metropli Est ? *A priori* aucune. Si ce n'est la difficulté d'échanger sur leurs besoins, sur leurs pratiques. L'Europe a décidé de mettre un outil à leur disposition : le projet Ethic qui s'inscrit dans le programme Med (lire par ailleurs).

Seize producteurs locaux engagés

« Le projet Ethic s'adresse essentiellement aux petites entreprises participant à l'économie locale et dont la production peut être qualifiée de traditionnelle et générant une valeur ajoutée », expliquent Fabienne Blanc et Olivier Simon, du syndicat mixte de la Provence verte.

Terroir, plus-value, des termes qui reçoivent toujours un écho favorable au sein de la structure dirigée par Michaël Latz. Il était donc logique de s'inscrire dans cette démarche et, surtout, d'entraîner des artisans dans son sillage.

À ce jour, ils sont seize à prendre part à l'aventure. Soucieux d'intégrer ce réseau afin de répondre à de nombreuses questions. Pour Christine Borg, confiturière de Tourves, « ce type d'expérience peut nous aider à commercialiser nos produits ». Paul Garrel, santonnier à Rocbaron « cherche des solutions pour travailler à l'export. On s'intéresse aux santons aux quatre coins du monde, mais pour envoyer des petites quantités de produits fragiles, cela représente un coût exorbitant. Si un Crétois ou un Sicilien a la solution, je suis intéressé ».

Idem pour Fabienne Julien, des Ruchers du Bessillon, confrontée à d'innombrables tracasseries administratives pour expédier ses produits « alors que la demande est de plus en plus importante. La législation en matière d'alimentaire est infernale ».

Bernard Feralis, du domaine de Valérian à Brignoles, veut croire à ces échanges, cette communication entre artisans de pays différents. « Dans une société où le système nous impose de vivre à très court terme, nous sommes obligés de nous reposer sur les financements de l'Europe pour pérenniser nos exploitations ».

Vincent Tirard-Collet, du Moulin des Auiès, tente de tirer les leçons des obligations administratives. « La seule solution est de passer par des intermédiaires. Mais, il est rare d'en trouver de qualité et surtout d'éviter ceux qui sont déjà en place ». Il faut souhaiter que le réseau Ethic permette d'apporter des solutions.

arevello@varmatin.com

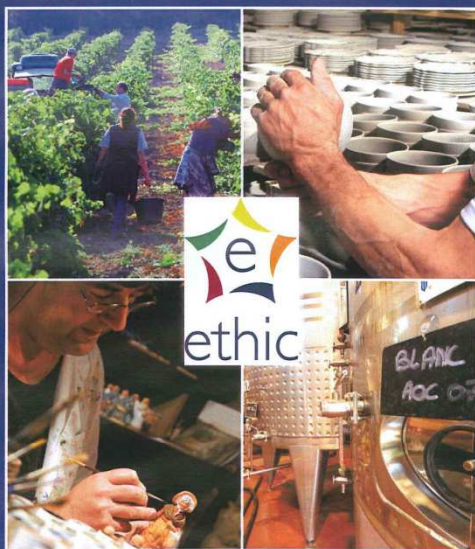
Contact : Syndicat mixte du pays de la Provence verte. Fabienne Blanc - 04.98.05.12.22

A. Revello
Var-Matin

3. Publication du projet ethic dans la presse locale :



Parce que la compétitivité
commence par un réseau !



La Provence Verte et ses partenaires
européens vous accompagnent dans
l'innovation.



Ce projet est cofinancé par le Fond Européen de Développement régional / Programme MED + projet
ETHIC 1G-MED08-117 / cofinanced by the European Régional Development Fund PO MED 2007/2013



4. Les Clef USB :

- Informations générales sur le projet ethic,
- Supports informatiques des différents ateliers d'initiation aux techniques innovantes,
- Panier de services des pays partenaires...



Les professionnels de Provence verte améliorent leur visibilité sur le net

TOURISME Artisans et petites entreprises bénéficient de formations dans le cadre du projet européen « Ethic », afin d'accroître leur compétitivité

Améliorer la compétitivité des petites et moyennes entreprises à caractère « touristique et terroir ». Tel est l'objectif du projet européen « Ethic ». Il rassemble quatre partenaires : deux Italiens, un Portugais et un Français. Chacun travaille sur un thème particulier. En France, il se concrétise par des efforts d'amélioration de la démarche qualité.

Quatre ateliers

En Provence verte, cette initiative s'est déclinée sous forme de quatre ateliers réunissant 16 professionnels du secteur touristique. Ils avaient préalablement rempli un questionnaire pour formuler leurs desiderata. « La sensibilisation aux techniques innovantes a été retenue. Plus précisément la visibilité sur Internet, les réseaux sociaux, la veille concurrentielle. Chacun a un projet à développer. Un éva-



Lors du dernier atelier dans le cadre du projet Ethic, Vanessa Beaurin a prodigué quelques conseils aux chefs des petites et moyennes entreprises de la Provence verte pour améliorer leur site web. (Photo V. T.)

luateur externe de la société marseillaise MQS est chargée d'apprécier leur travail et de les conseiller », souligne Fabienne Blanc, chargée de mission économie au syndicat mixte.

De bonnes retombées

Le dernier rendez-vous, mercredi soir, a porté sur des questions - réponses.

Vanessa Beaurin, consultante en réseaux sociaux et outils de veille sur Internet, a, ainsi, prodigué encore quelques conseils pour améliorer la présentation de son site. Les participants ont écouté attentivement et s'accordent à dire « chacun son métier ». Certains sont prêts à repartir pour

d'autres sessions. « Les retombées sont très bonnes. D'autres ateliers sont à l'étude. Des échanges sont aussi prévus avec d'autres pays dans le but de créer un panier de services communs », ponctue Fabienne Blanc.

G. LEVA

gleva@varmatin.com

Ce qu'ils en pensent

Vincent Tirard-Collet des Moulins Auriés à Carcès. - « Ces ateliers m'ont permis d'éviter de continuer en étant à côté de la plaque. Ils m'ont apporté une autre vision de ma communication. Je pensais m'y connaître, mais je suis moins enthousiaste qu'au début. »
Christine Borg de Confit-Nature à Tourves. - « Je pensais naïvement que j'allais pouvoir créer mon site. Mais il y a un fossé énorme entre une vitrine sur le net et une vente en ligne. On prend une quantité d'infos, dommage que ça s'arrête. »
Fabienne Jullien Guleu des Ruchers du Bessillon à Cognaç. - « Ces rendez-vous nous ont permis de dépoussiérer les choses, nous ont amenés à une réflexion sur notre image. On est d'atta-

que pour travailler. Nous avons maintenant les informations essentielles. »
Paul Garel, santonnier à Rocbaron. - « Cela nous a apportés beaucoup. Pas mal de pistes à exploiter sont ressorties. Ces ateliers ont également permis de nous rencontrer. C'est une bonne initiative. Si elle se poursuit, je pourrais être intéressé. »
Jean-Marie Silenzianno, hébergeur à Saint-Maximin et sa femme, Maryse, artiste. - « Ces rencontres nous ont aidés à nous débrouiller pour promouvoir nos structures. C'était technique, mais simple. Nous sommes toujours à la recherche d'un lien pour se faire connaître. Nous avons aussi beaucoup échangé entre nous ».



Annexes

Questionnaire 1 projet ethic

Nom-Prénom :

Entreprise :

Date :/.. /

Questions	Réponses
Quels sont les problèmes majeurs auxquels doit faire face votre activité ?	
Pensez vous qu'ils puissent être réglés par une action commune avec d'autres entreprises?	
Avez-vous mis en place une des actions qui ont améliorés la qualité de la gestion , de la communication, de la vente ou de la production au sein de votre entreprise ?	
Si oui, pensez vous qu'elle est exportable sur d'autres secteurs d'activités ?	
Seriez-vous intéressé pour participer à une campagne de communication autour du projet ETHIC ?	
Seriez vous intéressé par la sensibilisation aux techniques innovantes ?	
Si oui avez-vous des besoins et/ou des manques dans un domaine particulier (marketing, gestion, veille, création de site internet ...) ?	

Questionnaire 2 :

Projet ETHIC Questionnaire prestation du 5/01/2011



Nom-Prénom :

Entreprise :

Date : .. / .. /

Questions	Réponses
Objectif choisi	
Pourquoi j'ai choisi cet objectif	
Quelle(s) difficulté(s) je pense rencontrer pour mener à bien mon projet	
Quelles sont mes attentes sur les groupes de travail ?	
Ai-je déjà des connaissances sur le sujet choisi ? oui/ non. Lesquelles ?	

Mise en place par :



Avec les financements de :

