

MT 2.2.2

Rapport sur l'initiation et l'induction des PME

Contenu	Page
1. Méthodologie	p2
1.1 Description des six livrables principaux de T2.2.2	p3
2. Processus de sélection et d'évaluation des PME	p4
2.1 Le processus menant à l'intégration et à l'initiation des PME	p4
2.2 Liste de contrôle pour l'évaluation des entreprises	p6
3. Le processus d'initiation et d'induction	p7
3.1 De Minimis	p8
3.2 Questionnaire sur la source des données	p8
3.3 Les données des PME et la PCGD	p9
3.4 Accès à la PCGD par Moodle	p9
4. Résumé Induction et initiation des PME	p10

Tableaux	Page
Tableau 1 Description du document de soumission du MT 2.2.2 E-Channel : Livrable T2.2.2 L'initiation et l'induction des PMES p25	p3
Tableau 2 Étapes 1 à 5 du processus de sélection et d'évaluation des PME	p5
Tableau 3 Étapes 6 à 14 du processus d'initiation et d'induction	p7

Organigrammes	Page
Organigramme 1 Processus et parcours d'initiation et de consultation des PME : Évaluation initiale ; Étapes 1-5	p5
Organigramme 2 Processus et parcours d'intégration et de consultation des PME : intégration et initiation. Étapes 6 à 14	p8

1. Méthodologie

Ce rapport couvre le processus d'initiation et d'intégration du projet E-Channel avec les PME participantes une fois qu'elles ont été sélectionnées.

Il est lié au T2.2.3 Rapport sur le modèle de coaching et de partenariat E-Channel. Tous les rapports et ressources E-Channel sont disponibles à l'adresse suivante <https://www.e-channel.org/resources/>

Ce rapport examine également la manière dont les partenaires du projet ont atténué les effets de Covid-19 et du Brexit, qui ont eu un impact considérable sur le projet E-Channel, et plus particulièrement sur les PME participantes, notamment sur la manière dont elles ont été initiées.

Il était initialement prévu que les PME travaillent en face à face avec leur gestionnaire de compte de la rampe de lancement dans le cadre du processus d'initiation et d'intégration. C'est ce qui s'est passé avec les PME qui ont été sélectionnées très tôt pour le projet avant mars 2020, mais en raison de Covid-19, de nouvelles méthodes innovantes ont été trouvées pour réaliser le projet, par exemple par un accès à distance, y compris l'essai de l'utilisation de Moodle¹.

Une modification technique du projet a été effectuée le 04.05.2020, avec un réalignement de certains des modules de travail associés, afin que E-Channel soit toujours prêt à recevoir les PME participantes, des deux côtés de la Manche, et que les résultats et les livrables soient toujours atteints, mais de manière différente.

¹Moodle est une plateforme d'apprentissage conçue pour fournir aux éducateurs, aux administrateurs et aux apprenants un système unique, robuste, sécurisé et intégré pour créer des environnements d'apprentissage personnalisés. <https://moodle.org/>

1.1 Description des six livrables principaux de T2.2.2

Dans le cadre du processus d'intégration et d'initiation, les gestionnaires de compte des rampes de lancement travaillent avec les PME pour créer un plan de travail sur mesure pour leur entrée sur le marché avec le soutien du e-commerce. Dans le cadre de la création de ces plans sur mesure, les éléments suivants seront discutés et inclus en fonction de la situation de chaque PME à ce moment-là.

1	Adaptation et traduction de sites web existants de PME et de microsites spécifiques à des canaux de vente pour l'exportation, par exemple Amazon ou eBay.
2	Création de nouveaux sites web et de micro-sites spécifiques aux canaux de vente pour l'exportation (par exemple, Prestashop pour les PME britanniques et eBay pour les PME françaises).
3	Développer les données d'inventaire des PME pour les aligner sur les outils E-Channel sélectionnés, y compris les descriptions et les prix spécifiques au marché britannique ou français.
4	Traduction des descriptions de produits des PME sélectionnées, y compris l'affinage spécifique à la culture afin de garantir la clarté pour les clients. Ce travail sera effectué par le personnel des deux rampes de lancement qui travailleront ensemble.
5	Définir des options de livraison et d'exécution des commandes spécifiques au marché pour les clients et la logistique pour les PME.
6	Définir les méthodes/outils de paiement et de taux de change.

Tableau 1:
Description du document de soumission du MT 2.2.2 E-Channel : Livrable T2.2.2 L'initiation et l'induction des PMES p25

2. Processus de sélection et d'évaluation des PME

Dans le cadre du processus de collaboration entre les partenaires du projet Vertical Plus et Soledis, et afin d'améliorer la compréhension de l'offre par les PME, un organigramme du processus et du parcours d'intégration et de consultation des PME² a été élaboré pour illustrer le parcours des PME, de l'intérêt initial, y compris le processus de sélection et d'évaluation, à l'intégration et l'initiation, et enfin la consultation.

Pour illustrer ce processus, l'organigramme a été divisé en deux parties :

1. le processus menant à l'intégration et à l'initiation des PME ;
2. le processus d'intégration et d'initiation.

Un rapport séparé sera disponible sur le modèle de coaching et de partenariat³.

2.1 Le processus menant à l'intégration et à l'initiation des PME

Soledis et Vertical Plus ont sélectionné leurs PME en fonction de leur intérêt, ainsi que de leur potentiel de croissance, dans les quatre domaines suivants :

- E-Commerce
PME débutant dans le domaine du e-commerce, cherchant à démarrer une activité de vente en ligne, se concentrant exclusivement sur le e-commerce ou en complément de leur activité habituelle ;
- Nouveaux marchés
Les PME intéressées par le développement de leur activité e-commerce sur un nouveau marché, qu'il soit national ou international ;

Réponse à la Covid-19
Les PME qui doivent réorienter leur activité pour répondre à la pandémie ;
- B2B⁴ et B2C⁵
Les PME qui cherchent à développer leur activité de e-commerce B2B vers un marché B2C ou vice versa.

Lorsqu'une PME a été identifiée comme un candidat potentiel pour l'E-Channel, elle passe par les étapes 1 à 5 du processus et du parcours d'initiation et de consultation des PME.

² Cet organigramme : Processus et parcours d'initiation et de consultation des PME a été fourni en sections aux fins du présent rapport mais sera disponible dans son intégralité à l'adresse suivante <https://www.e-channel.org/resources/>

³ Le rapport sur le modèle de coaching et de partenariat E-Channel sera disponible à l'adresse suivante <https://www.e-channel.org/resources/>

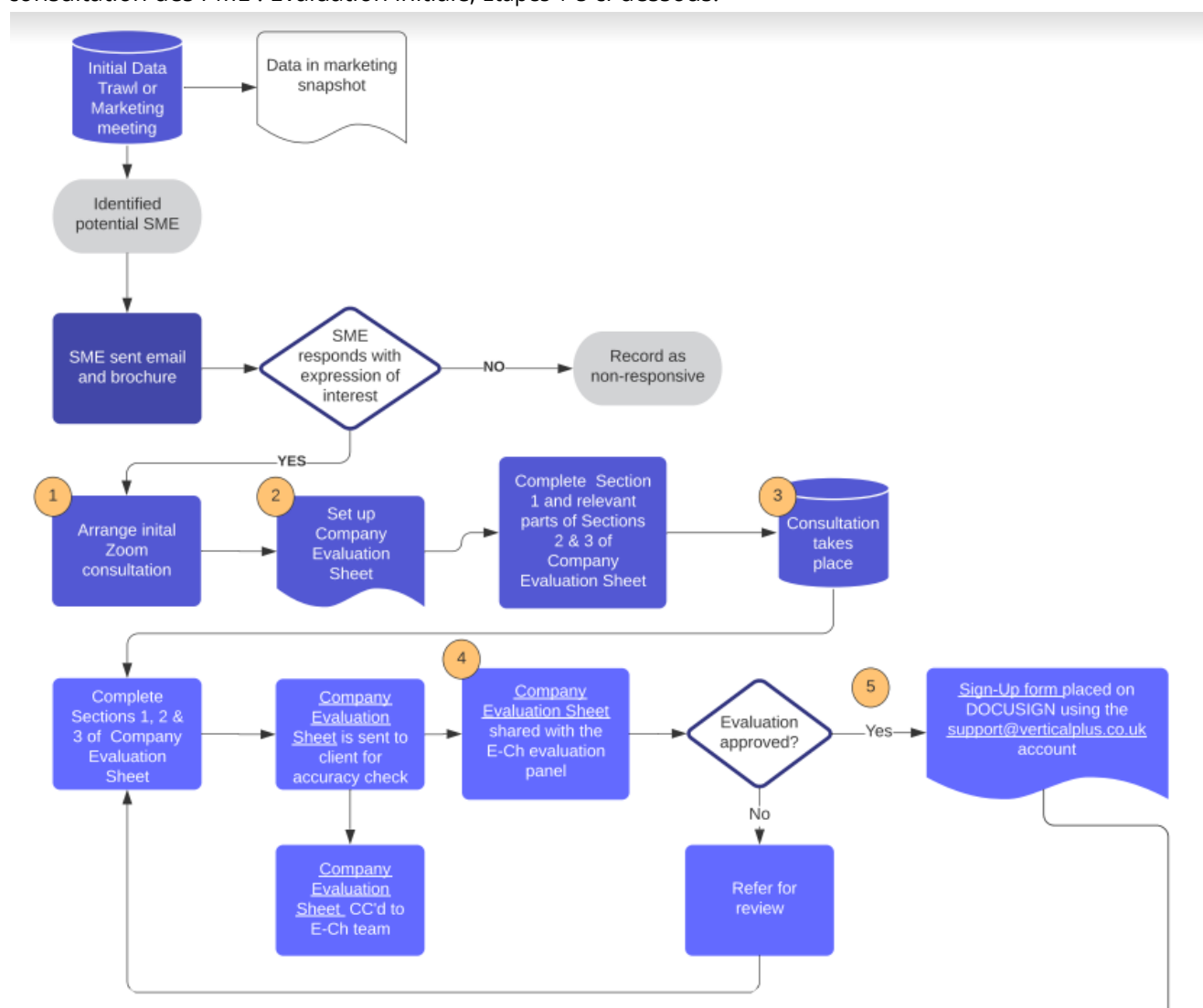
⁴ Le commerce interentreprises (Business-to-Business ou B2B en anglais) est une transaction ou une activité réalisée entre une entreprise et une autre, comme un grossiste et un détaillant.

⁵ De l'entreprise au consommateur (Business to Consumer ou B2C en anglais) désigne le processus par lequel une entreprise vend des produits et des services directement au consommateur.

No	Étape
1.	Réunion de consultation initiale avec la PME par le gestionnaire de compte.
2.	Remplissez au préalable les sections 1 et 2 du formulaire d'évaluation de l'entreprise ⁶ .
3.	La consultation du gestionnaire de compte de la rampe de lancement avec la PME.
4.	La demande des PME passe devant un panel d'évaluation E-Channel.
5.	La PME devient un participant au E-Channel.

Tableau 2: Étapes 1 à 5 du processus de sélection et d'évaluation des PME

Cette démarche est illustrée dans le diagramme : Processus et parcours d'initiation et de consultation des PME : Évaluation initiale, Étapes 1-5 ci-dessous.



Organigramme 1 : Processus et parcours d'initiation et de consultation des PME : Évaluation initiale ; Étapes 1-5

⁶ Le formulaire d'évaluation de l'entreprise sera disponible à l'adresse suivante <https://www.e-channel.org/resources/>

2.2 Liste de contrôle pour l'évaluation des entreprises

Un document clé au cours de ce processus, et qui est utilisé dans les étapes 2, 3 et 4, est le formulaire d'évaluation de l'entreprise, qui a été conçu dans le cadre du T 2.1.1. Nous remercions le projet EIS⁷ pour sa contribution à cette étape. Il s'agit d'un document de collecte de données qui donne également l'occasion à la PME de discuter avec nous de son potentiel de nouveau marché et de ses aspirations. Ce document comporte quatre étapes, dont trois sont couvertes dans le processus précédant la sélection des PME, avant leur initiation et leur induction. (La quatrième étape sera abordée au point 3.3. du présent rapport).

Étape 1 : Informations générales 1

Il s'agit de vérifier que la PME remplit les conditions requises pour participer au projet E-Channel, par exemple en se trouvant dans la zone bleue France Manche Angleterre (FMA).

Étape 2 : Situation de l'entreprise

Cette réunion, qui se déroule en face à face ou par vidéoconférence, est l'occasion pour le gestionnaire de compte de la rampe de lancement d'en expliquer davantage sur le projet et de recueillir des informations supplémentaires de la part de l'entreprise sur les aspects les plus doux de la participation au projet.

Étape 3 : Inscription

La PME reçoit par courrier électronique une lettre confirmant son aptitude à participer au projet E-Channel et est invitée à remplir une déclaration indiquant qu'elle est une PME, qu'elle souhaite participer au projet et qu'elle travaillera avec E-Channel pendant les quatre mois de consultation intensive prévus.

⁷ EIS: <https://www.interregeurope.eu/eis/>

3. Le processus d'initiation et d'induction

Une fois que la fiche d'évaluation de l'entreprise de la PME a été examinée et acceptée par le comité d'examen, la PME est prête pour l'intégration et l'initiation. La PME passe par les étapes 6 à 14 du processus et du parcours d'intégration et de consultation des PME, comme l'illustre l'organigramme ci-dessous. Les 9 étapes de ce processus sont mises en évidence ci-dessous et les outils et documents clés sont examinés plus en détail.

No	Étape
6	Inscription complète, y compris de Minimis ⁸
7	La PME remplit le questionnaire sur les sources de données E-Channel ⁹ .
8	La section 4 du formulaire d'évaluation de l'entreprise est remplie.
9	Le gestionnaire de compte de la rampe de lancement effectue l'évaluation initiale.
10	La PME reçoit une copie de l'évaluation initiale.
11	Le gestionnaire de compte organise une réunion d'évaluation avec la PME.
12	Le gestionnaire de compte et la PME conviennent d'un plan d'entrée sur le nouveau marché ¹⁰ portant sur les inventaires, le marketing, les bénéfiques et la croissance.
13	La PME s'inscrit sur Moodle, où elle entreprend un cours personnalisé autour du plan convenu avec des objectifs spécifiques, fixés en accord avec le gestionnaire de compte de la rampe de lancement.
14	Le gestionnaire de compte de la rampe de lancement connecte l'inventaire et les données convenus de la PME à la PCGD ¹¹ .

Tableau 3: Étapes 6 à 14 du processus d'initiation et d'induction

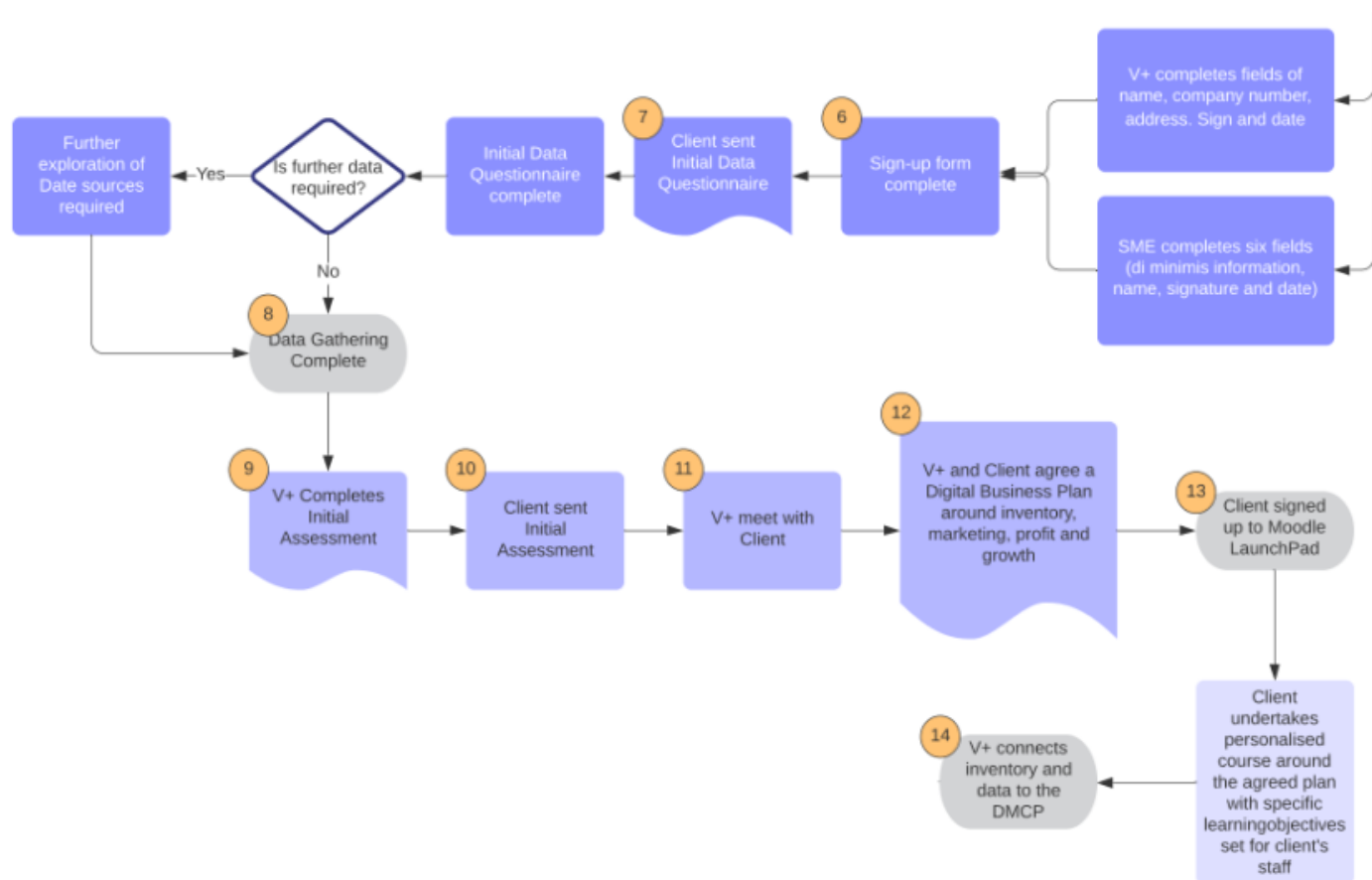
⁸ De plus amples informations sur les règlements relatifs aux aides de minimis / aide d'État sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.channelmanche.com/assets/document-downloads/Manuel-du-Programme-v14-FR-2.pdf> ainsi que le règlement de la Commission (EU) No. 1407/2013

⁹ Le questionnaire sur les sources de données sera disponible en format pdf à l'adresse <https://www.e-channel.org/resources/>.

¹⁰ Un exemple de plan d'entrée sur un nouveau marché sera disponible à l'adresse <https://www.e-channel.org/resources/> et ce questionnaire sera examiné plus en détail dans les prochains rapports.

¹¹ La plateforme de contrôle de la gestion des données, ou PCGD, est un modèle de données et de support permettant d'organiser les stocks, d'identifier les opportunités et de mesurer le succès des places de marché en ligne. Vous trouverez de plus amples informations sur la PCGD à l'adresse suivante <https://www.e-channel.org/resources/> et <https://dmcp.e-channel.org/>

Cette démarche est illustrée dans le diagramme : Processus et parcours d'initiation et de consultation des PME : Évaluation initiale, Étapes 6-14 ci-dessous.



Organigramme 2 :

Processus et parcours d'intégration et de consultation des PME : intégration et initiation. Étapes 6 à 14

3.1 De Minimis

Dans le cadre du formulaire d'évaluation de l'entreprise (section 2.6), il est important de vérifier si la PME a déjà pris part à des projets financés par le gouvernement, car il existe des limites au montant des aides d'État qu'une organisation peut recevoir sur une période de trois ans.

En tant que projet financé par l'UE, E-Channel est tenu de fournir à chaque PME participante une déclaration de la valeur estimée de l'aide d'État reçue (en euros). Cette déclaration prendra la forme d'une déclaration de minimis, vers la fin du projet.

3.2 Questionnaire sur la source des données

Le questionnaire sur les sources de données pour l'E-Channel est un document clé à ce stade du processus, qui est traité aux étapes 7 et 8.

Le projet E-Channel aide les PME à comprendre leurs propres données. L'objectif du questionnaire sur les sources de données est de recueillir des informations de base auprès des PME sur leurs sources de données. Cette partie du projet a deux objectifs.

- La première partie permet à E-Channel de savoir à quelles données la PME a accès afin que le gestionnaire de compte de la rampe de lancement puisse effectuer une première analyse des performances en ligne de la PME.
- La deuxième partie sert de liste de contrôle ou d'examen de toutes les sources de données dont dispose la PME, afin que le gestionnaire de compte de la rampe de lancement puisse s'assurer que la PME en tire le meilleur parti. Cela aidera la PME à surveiller et à planifier la croissance de son activité en ligne.

3.3 Les données des PME et la PCGD

La PCGD a été conçue pour soutenir les PME par le biais de leur rampe de lancement, y compris le mentorat en face à face. En raison de la Covid-19, des restrictions de déplacement et des exigences de distanciation sociale, l'accès à la PCGD a dû se faire à distance. L'accès et l'évaluation des données des PME ont été au cœur du processus d'intégration et d'initiation des PME.

Un ensemble de 4 guides¹² d'outils PCGD a été créé :

1. Gestion des inventaires
2. Évaluation du marché
3. Planification des activités
4. Croissance de l'entreprise

L'utilisation et les résultats de la PCGD seront examinés dans le prochain rapport.

3.4 Accès à la PCGD par Moodle

Les événements de la pandémie Covid-19 du printemps 2020 ont commencé à un moment où le processus d'audit et de préparation avait déjà commencé, avec le processus d'identification des PME et l'établissement d'une liste longue bien avancée ; cela a eu un impact énorme sur cette étape du projet E-Channel. De nouvelles méthodes innovantes ont été explorées pour fournir le projet aux PME participantes, par exemple par le biais d'un accès à distance, y compris l'utilisation de Moodle.

E-Channel a prévu de faire accéder les PME à une formation à distance et à une assistance supplémentaire via Moodle, une plateforme d'apprentissage conçue pour fournir aux éducateurs, aux administrateurs et aux apprenants un seul système robuste, sécurisé et intégré pour créer des environnements d'apprentissage personnalisés. En tant qu'outil de formation, pour soutenir les PME, il a été envisagé que Moodle soit un élément important du processus d'initiation ainsi que tout au long du projet. Cependant, au début de l'intégration, l'efficacité du processus dynamique d'intégration et de consultation des PME a fait qu'en fin de compte, les PME ont indiqué qu'elles n'avaient pas besoin de Moodle ou qu'elles avaient trouvé les outils PCGD et les commentaires du gestionnaire de compte suffisants.

¹² L'ensemble des 4 guides d'outils PCGD sera disponible à l'adresse suivante ; <https://www.e-channel.org/resources/>

4. Résumé

Induction et initiation des PME

L'objectif principal du processus d'intégration et d'initiation des PME était la collecte de données, afin que l'E-Channel puisse évaluer et préparer le travail de conseil avec la PME participante. Il était impératif pour Vertical Plus et Soledis de comprendre comment les PME travaillaient, leurs objectifs et leurs ambitions, leur processus et la technologie qu'elles utilisaient, ainsi que leurs données de vente et la manière dont elles les utilisaient. Le questionnaire sur la source des données était un élément crucial de ce processus. Cependant, ce processus s'est avéré plus long et plus compliqué pour Vertical Plus et Soledis en raison de multiples facteurs :

En raison de la pandémie, les gestionnaires de comptes de la rampe de lancement n'ont pas été en mesure de rencontrer en personne les PME participantes. Tant les PME que les gestionnaires de compte de la rampe de lancement ont indiqué que cela avait eu un impact négatif sur l'établissement de relations et de communications.

Dans certains cas, les PME participantes avaient très peu d'expérience en matière de commerce électronique ou d'utilisation efficace de leurs données de commerce électronique. Dans certains cas, il n'était pas facile pour les gestionnaires de compte de la rampe de lancement d'avoir cette conversation avec une PME, surtout lorsqu'ils devaient le faire à distance. Certaines PME étaient plus ouvertes et honnêtes quant à leur besoin de soutien. Pour atténuer ce problème, les gestionnaires de compte de la rampe de lancement ont organisé des réunions virtuelles avec les PME participantes potentielles afin d'examiner ensemble le questionnaire de données, et ont cessé de le faire à distance par e-mail. De cette manière, ils ont pu obtenir les informations dont ils avaient besoin, ce qui était rentable, tout en apportant un meilleur soutien aux PME.

La taille et la capacité des entreprises avaient été signalées comme un risque potentiel par Vertical Plus et Soledis avant la pandémie, et avaient été abordées dans la section 2.8.3 du formulaire d'évaluation initiale de l'entreprise. Comme certaines PME n'avaient pas d'autre choix que de mettre leur personnel aux chômage techniques, des questions se posaient quant à la capacité et à la dotation en personnel des PME et quant à leur capacité à prendre part à E-Channel. Cependant, à partir du premier confinement en mars 2020, tant en France qu'au Royaume-Uni, et de l'incertitude liée à la pandémie tout au long de l'année 2020, parmi les PME qui se sont inscrites, toutes ont achevé le processus d'intégration et d'initiation.

Il est apparu très tôt que certaines PME avaient une connaissance limitée de leurs systèmes de vente et de marketing ainsi que de leurs données. Dans un certain nombre de cas, une société tierce gérait une grande partie de ces données et, dans certains cas, cela entravait le succès des activités en ligne de ces PME.

Une autre question récurrente concernait l'optimisation des moteurs de recherche (SEO en anglais¹³). Il s'agissait d'une zone d'ombre quant à la responsabilité de l'optimisation du référencement. L'intégration a montré qu'un certain nombre de PME manquaient d'expertise publicitaire, de connaissances et de confiance dans ce domaine. Pour les PME qui faisaient appel à des sociétés d'hébergement de sites web, ces dernières ne considéraient pas nécessairement cette responsabilité comme étant la leur, ou bien elle ne faisait pas partie de leur offre de services.

¹³ L'optimisation des moteurs de recherche est le processus d'amélioration de la qualité et de la quantité du trafic d'un site ou d'une page web à partir des moteurs de recherche. Le référencement vise le trafic non rémunéré plutôt que le trafic direct ou le trafic payant.

Les PME participantes n'ont pas toutes la même compréhension de leurs données. De nombreuses PME n'interagissent pas activement avec leurs données ou ne les intègrent pas à d'autres systèmes de l'entreprise pour mieux comprendre leur activité en ligne. Ceci a identifié un besoin de développement important pour certaines PME.

Un nombre important de PME participantes n'avaient pas configuré leur système d'analyse avec le suivi du commerce électronique activé, ce qui leur a fait perdre, sans le savoir, des données de conversion essentielles. Ce problème devait d'abord être corrigé par leur gestionnaires de compte des rampes de lancement, afin que l'E-Channel puisse les conseiller dans le cadre de leur évaluation du nouveau marché. Cela a donc prolongé le processus, car il fallait au moins un mois de données pour que l'évaluation puisse commencer.

La gestion des inventaires est une autre question récurrente qui a un impact sur les données. Même les entreprises établies, ayant une expérience du commerce électronique, ont été confrontées à des défis concernant la gestion de l'inventaire et la manière dont leur magasin en ligne peut partager et intégrer leurs systèmes de gestion de l'inventaire en dur.

Un grand nombre de PME ont indiqué qu'elles avaient eu du mal à choisir la ou les plateformes qui leur convenaient, étant donné le grand choix qui s'offrait à elles au moment de se lancer dans l'e-commerce. Les PME participantes utilisaient un éventail de systèmes de commerce électronique différents, notamment Shopify, WooCommerce, Prestashop, Oxatis, Opencart et Magento. Chacune de ces plateformes présente des avantages et des inconvénients en termes de convivialité, de vitesse, de performances, de coûts, d'optimisation des moteurs de recherche et de facilité d'intégration avec d'autres systèmes. L'intégration de ces différents systèmes avec la PCGD s'est avérée être l'un des défis les plus longs et les plus compliqués pour le projet des deux côtés de la Manche.

Cependant, le résultat le plus important et le plus puissant du processus d'intégration et d'initiation des PME a été que les PME se sont engagées dans le projet et ont soulevé ces questions dans le cadre du processus d'intégration et d'initiation. En travaillant sur les points soulevés, les PME participantes sont maintenant prêtes pour l'étape suivante du conseil. Elles vont maintenant travailler avec E-Channel pour trouver des moyens de planifier en conséquence pour l'avenir et recentrer leurs efforts si nécessaire, pour aider à développer leurs systèmes et processus afin d'accroître le succès de leurs ambitions en matière d'e-commerce. Cette partie du parcours des PME sera abordée dans le prochain rapport, qui porte sur le modèle de coaching et de partenariat E-Channel. Ce rapport poursuivra la collecte et l'évaluation des données initiales, à partir desquelles un nouveau plan d'entrée sur le marché sera rédigé.