

Plan Climat Nord Pas de Calais

Fiche Boutique Gestion Espace

“Le conseil à distance façon BGE : Allier la proximité aux NTIC”

Partie 0 : Résumé

Aujourd’hui, BGE, Boutique de Gestion ESPACE, développe, dans le cadre de son activité, une nouvelle approche du conseil à distance à destination des créateurs d’entreprise – le Cyber-Conseil. Cette méthodologie se base sur l’utilisation des différentes plates-formes d’échange informatiques (MSN, Skype,...) pour fournir des conseils en complément aux rencontres réalisées entre les créateurs d’entreprise et les conseillers.

Cette nouvelle vision du conseil permet aux personnes ayant plus de difficulté pour se déplacer de bénéficier néanmoins des services de BGE mais également de réduire les trajets effectués dans le cadre de l’activité de l’entreprise.

BGE met également en place une plate-forme d’échange pour ses membres fournissant également des modules de E-learning et des conseils en tous genres. Cette plate-forme est une alternative à la réalisation de formations à destination des chefs d’entreprises.

Le Cyber-Conseil peut facilement être mis en application auprès d’autres entreprises de conseil aux entreprises et aux particuliers permettant ainsi de réduire les déplacements professionnels. Il faut noter cependant que ce service n’est pas une alternative mais bien un complément à la réalisation d’entretiens et de réunions en face à face.

Slogan de l’action

Le conseil à distance façon BGE : Allier la proximité aux NTIC

Partie 1: Présentation qualitative de l’action

1. Description et champ d’application

La Boutique de Gestion ESPACE (BGE) est une association spécialisée depuis 30 ans dans l’accompagnement à la création d’entreprise. Elle dispose de 19 antennes relais et 16 permanences dans différentes communes de la région.

Elle a développé récemment dans son antenne de Lille une partie « conseil à distance » qui peut aider le créateur de l’entreprise dans plusieurs étapes de son parcours, via :

- le cyber-conseil par l’accompagnement avant création
- le BG e-Club pour la partie post-crétation

Cyber-conseil :

Conseil en ligne avant création d’entreprise, à destination des porteurs de projets ne sollicitant pas de rendez-vous physique dans l’une des 19 agences de la BGE.

- Accessible via le site de la BGE : agenda en ligne pour prendre rendez-vous
- Accompagnement avant création via des outils simples (MSN, Skype...)
- Téléchargement d'outils à partir du site (dossier Je crée...)

Nouveau service de la BGE : le BG e-Club

Communauté de créateurs d'entreprise accompagnés par la BGE, matérialisée par un site Internet dont l'accès est réservé aux créateurs adhérents de la BGE

Les fonctionnalités proposées sont :

- Echanger : Annuaire/ Tchat/ Forum
- Se former : E-learning/ Formation/ Boite à outils
- Services : Petites annonces /Accès à des services (CE, services juridiques, PEI, PERCOI, assurances..)

Aujourd'hui, près de 1100 chefs d'entreprise sont inscrits sur le BG e-Club. Ils doivent respecter une charte éthique par rapport à leurs échanges sur le site Internet et ne peuvent l'utiliser à des fins commerciales. L'objectif n'est pas de ne proposer que des formations et contacts via Internet mais bien d'éviter les premiers déplacements.

2. Objectifs poursuivis

Objectif du Cyber-Conseil.

Développer une activité de cyber conseil afin de :

- Permettre l'accès du plus grand nombre au conseil, à l'étude et à l'accompagnement de projet d'activité ;
- Favoriser l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans l'aide à la création d'entreprise

Objectif du BG e-Club.

Cette plate-forme vise à :

- Favoriser les échanges et la mise en réseau de chefs d'entreprise ;
- Professionnaliser le chef d'entreprise ;
- Encourager à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Simplifier le quotidien du chef d'entreprise

3. Etat d'avancement

Cyber-conseil :

- Relancé depuis septembre 2009, avec un conseiller spécialisé sur l'antenne de Lille.

BG e-Club :

- Lancé en décembre 2009, après une phase de conception et de mise en place de la plate-forme.
- 2010 : année de lancement et d'adaptation

- 2011 : Elargissement prévu pour 2 autres territoires de la région Nord Pas de Calais

4. Porteur

La Boutique de Gestion ESPACE (BGE) est une association spécialisée depuis 30 ans dans l'accompagnement à la création d'entreprise.

Afin que le droit à l'initiative soit ouvert à tous et que l'acte d'entreprendre ne soit pas isolé, la BGE a développé des services répondant aux besoins des porteurs de projet et des créateurs, en favorisant toujours une logique de proximité.

Depuis 2004, la BGE s'est engagée dans une démarche de progrès en développement durable, dont une partie concerne la mobilité et donc l'organisation du travail.

Aujourd'hui une personne à $\frac{3}{4}$ temps est en charge du Cyber Conseil et 2 personnes à temps plein pour le BG e-Club.

5. Partenaire(s)

Le Conseil régional, le Conseil général du Nord et l'Etat dans le cadre du PRCTE (Programme Régional de Création Transmission d'Entreprise)

6. Bénéficiaires

Cyber-conseil

En 2010 (bilan fin mai 2010)

- 86 contacts
- 53 personnes accompagnées
- 11 créations d'entreprises

Public :

- 40% de personnes salariées (en moyenne à la BGE : 20 %)
- 55 % de Femmes (en moyenne à la BGE : 38 %)
- Age : majorité de – 30 ans (en moyenne à la BGE : les 30 – 50 ans)

Type de projets accompagnés :

Commerce, artisanat, professions libérales, artistes portés souvent sur les NTIC (e-commerce, webmastering, télétravail, conception graphique,...)

BG e-Club

- 1.080 adhérents
- 10.000 pages visitées

- 2.245 outils téléchargés
- 1.230 modules E-learning visionnés
- 9 ateliers thématiques
- 4 Tchats experts

7. Ressources

Cyber-conseil :

- Un conseiller mobilisé (au total, la BGE compte 54 conseillers en accompagnement)
- Financement : pas de financement spécifique / prestations de conseil prises en charge dans le cadre du PRCTE

BG e-Club :

- Animation de la plate-forme : une chef de projet et une assistante
- + rôle des 34 conseillers en suivi dans la diffusion de l'outil, dans l'animation des formations présentiels.
- Financement :
 - Financement spécifique FEDER- Région et autofinancement de la BGE pour la phase de lancement sur 2 ans
 - puis autofinancement recherché (adhésions, sponsoring, formations payantes et remboursement par fonds de formation recherché...)

8. Principales leçons

Cyber-conseil

a) principales réussites

Motivations des personnes qui optent pour un accompagnement cyber :

- Personnes avec un handicap ou à mobilité réduite,
- Personnes n'ayant pas de permis de conduire,
- Salariés ne pouvant pas se rendre à une antenne pendant les horaires d'ouverture,
- Plages horaires possibles entre 12h et 14h,
- Personne incarcérée,
- Personnes qui ont un attrait pour les NTIC et les modes de communication proposés.

Intérêt de l'accompagnement cyber / accompagnement classique :

- Gain de temps (pas de temps de trajet),
- Economique, écologique (pas de trajet, pas ou peu de documents papiers),
- Plages horaires plus flexibles,
- Pas de distinction géographique.

b) obstacles à surmonter

- La distance sème le doute sur la confidentialité,
- Demande une certaine aisance à l'écrit pour le porteur,
- Demande parfois plus de temps pour la compréhension de certaines techniques (prix de revient, seuil de rentabilité,...) plus difficiles à expliquer par écrit.
- Changement de pratique : demande plus d'organisation, de rigueur, de disponibilité

c) facteurs-clés de succès

Aujourd'hui, le Cyber-Conseil est en cours de développement et BGE n'a pas encore assez de recul pour tirer des conclusions sur la réussite ou non de l'initiative.

BG e-Club

a) principales réussites

- Rompre l'isolement, échange d'expériences
- Accéder à des informations vérifiées,
- Se professionnaliser, accéder à des outils,
- Accès à toute heure,
- Accéder à des services auxquels une petite entreprise n'a pas droit (ex : Comité d'Entreprise).

b) obstacles à surmonter

Limites :

- Vis-à-vis du public :

- * E-learning : pas accessible à tous (difficultés de lecture, d'attention,...),
- * Modération sur les forums : pas échanges instantanés mais qualifiés.

- Vis-à-vis du personnel de la BGE :

- * Intégrer nouvelles méthodes de travail,
- * ne pas voir cela comme une concurrence à son métier mais comme un plus.

c) facteurs-clés de succès

Tout comme pour le Cyber-Conseil, le BG e-Club est en cours de développement et des conclusions ne peuvent encore être tirées aujourd'hui.

9. Autres impacts éventuels

Dans le cadre du BG e-Club, un module a été développé sur le développement durable et l'empreinte écologique.

10. Autres infos pertinentes

La conception de l'E-learning demande des compétences spécifiques et une réinvention complète des contenus, des supports... et donc un travail de recherche assez conséquent.

Partie 2: Pour en savoir plus...

1. Contact chez le porteur de l'action

Catherine Froehly, Directrice Générale Adjointe et Directrice des Ressources Humaines.
c.froehly@bge.asso.fr
Grégory Sagez, Directeur Général (et pilote du projet BG e-Club).
g.sagez@bge.asso.fr
Tél : 03.20.71.45.00

2. Références utiles (*site internet, documents donnant plus de détails, etc.*)

Site BGE : www.bge.asso.fr
Site CRESS : mission environnement : www.cresnpdc.org
Site du Réseau Alliance : www.alliances-asso.org

Partie 3: Transférabilité de l'action

Note : Le contenu de cette section a été rédigé par le bureau d'étude et n'engage pas la responsabilité du porteur de l'action actuelle.

1. Pourquoi démultiplier cette action en NPDC ?

Cyber-Conseil

Aujourd'hui, le recours au conseil à distance n'est possible que pour la région lilloise. En étendant cette activité à l'ensemble de la région Nord Pas de Calais, cela permettrait également aux personnes habitant dans des milieux ruraux ou plus éloignés des antennes relais de BGE de bénéficier de leurs services d'aide sans pour autant se déplacer plusieurs fois sur de longues distances.

Au final, il s'agit essentiellement d'agir sur les déplacements des personnes et donc, d'en réduire l'impact environnemental.

BG e-Club

Dans le même schéma présenté ci-dessus, la mise en place de formations et de conseils en ligne permet de réaliser des échanges entre entreprises et de mutualiser leurs compétences en limitant les réunions physiques.

L'accès de ce service à l'ensemble de la région Nord Pas de Calais sera plus simple et demandera moins de moyens que pour le Cyber-Conseil étant donné que tout membre de BGE peut y avoir accès.

2. Qui pourrait être intéressé à déployer une action similaire ?

Cyber-Conseil

Cette action peut donc être reprise par les entreprises de conseils et de services (consultance, juridique, social,...) présentes en Nord Pas de Calais. Mais elle peut également intéresser les collectivités qui font du service à la personne ainsi que les administrations comme le Pôle Emploi. Il est cependant important de garder des phases de conseils durant lesquelles un contact physique est établi entre les différentes personnes.

BG e-Club

Contrairement au Cyber-Conseil qui peut être repris par un grand nombre d'entreprises, l'E-learning s'adresse essentiellement aux entreprises de formation (linguistique, formation et parcours professionnels,...).

Cette démarche est ainsi assez répandue dans la formation mais l'est moins au niveau des échanges concernant des séminaires notamment. Dans ce dernier contexte, elle permettrait de réduire de manière considérable les émissions liées aux déplacements des personnes mais elle serait rendue sans doute trop impersonnelle pour garantir des échanges de qualité et des relations pérennes entre les participants. Ce type d'approche doit peut-être être combiné à des rencontres physiques pour créer les liens entre les personnes.

Aujourd'hui, de nombreux sites d'échange sont mis en place sur internet

3. Conditions de transférabilité

Transférabilité au sein de BGE

Cyber-conseil :

Il est nécessaire de créer de nouveaux accords avec la Région, le Département du Nord et l'Etat dans le cadre du PRCTE (Programme Régional de Création Transmission d'Entreprise) afin de pouvoir élargir l'accès au programme.

Le développement du conseil à distance doit se faire en complément du conseil physique et non pas en alternative. Une phase de suivi pourra être testée auprès des créateurs d'entreprises localisées en zones rurales et urbaines par exemple.

BG e-Club :

L'augmentation de l'utilisation de la plate-forme du BG e-Club demandera en interne la mise en place d'un modérateur afin de faciliter et contrôler les échanges entre les entreprises.

Afin d'augmenter le nombre d'adhérents et les échanges sur la plate-forme, il conviendra de communiquer sur les apports de l'utilisation d'un tel système d'échange. Cela pourra se faire, comme c'est d'ailleurs déjà le cas, via des réseaux externes pour les entreprises comme le Réseau Alliance.

Transférabilité vers les autres entreprises

Cyber-Conseil

Pour qu'une autre entreprise de conseil puisse adapter le Cyber-Conseil comme service, il est important qu'elle puisse identifier différentes conditions nécessaires :

- Mobilisation d'une ou plusieurs personnes en interne qui prendra en charge les échanges via les différentes plates-formes de communication
- Adaptation de la gestion du projet au support multimédia (réalisation de schémas de support à la parole notamment), mais également au niveau des habitudes de travail (gestion des échanges, des RDV, suivi de la personne,...)
- S'assurer que les personnes à qui s'adresse ce service sont équipées et ont une certaine aisance à l'utilisation des interfaces informatiques (notamment pour les administrations travaillant au niveau social)

Il est également important que les entreprises aient conscience qu'il s'agit d'un service complémentaires et non en remplacement de leur activité actuelle et ce, en vue de faciliter certains échanges et de réduire les déplacements.

BG e-Club

Concernant les formations réalisées par E-learning, il est important de prendre en compte les points suivants :

- S'assurer que les thématiques abordées ne nécessitent pas de réalisations pratiques (ex : domaine du BTP notamment).
- Limiter le nombre de participants (voire, dans certain cas, réaliser des formations individuelles)
- S'assurer de la bonne compréhension de l'ensemble des participants
- Assurer un travail préparatoire sur les sujets à aborder
- Au niveau des participants, s'assurer d'avoir le matériel adapté pour suivre la formation et de suivre cette dernière dans un environnement calme et adapté

Au niveau des autres types d'échanges, il est important d'avoir des modérateurs pouvant contrôler les échanges et éviter tous problèmes de communication entre les membres. L'organisation de temps de rencontre ou la reconnaissance de l'adhésion via un logo ou une charte permettraient également d'accroître la confiance des participants et ainsi d'augmenter le nombre d'adhésions.

4. Indicateur(s) de suivi et de résultats

- Nombre d'adhérents BG e-Club
- Nombre de personnes accompagnées à distance
- Nombre de km réduits (conseils à distance) ou évités (nouveaux services liés au BG e-Club)
- Nombre de requêtes sur le site Internet
- Nombre de pages visitées
- Nombres d'outils téléchargés
- Nombre de formations données
- Nombre de tonnes de CO2 évitées

Partie 4: Quantification de l'impact environnemental (GES et pollution de l'air) de l'action

Note : Le contenu de cette section a été rédigé par le bureau d'étude et n'engage pas la responsabilité du porteur de l'action actuelle.

1. Scénarios de quantification

Les calculs sont réalisés pour le Cyber-Conseil

En mai 2010, nous avons

- 86 contacts
- 53 personnes accompagnées
- 11 créations d'entreprises

Ces contacts ont été gérés par une personne travaillant sur le cyber conseil en 2010.

Prenons comme hypothèse que chaque conseil nécessite en moyenne un déplacement de 20 km aller-retour.

Pour les 11 personnes qui ont créé leur entreprise, nous considérons que trois trajets ont été évités grâce au Cyber Conseil, soit un total de $11 \times 3 \times 20 = 660$ km évités.

Pour les 42 personnes accompagnées sans déboucher sur la création d'une entreprise (53 personnes accompagnées - 11 créations d'entreprise), nous prenons comme hypothèse que 2 trajets ont été évités, soit $42 \times 2 \times 20 = 1.680$ km évités.

Enfin, pour les 33 personnes restantes (86 contacts - 53 personnes accompagnées), nous considérons que le cyber conseil a permis d'éviter un trajet, ce qui correspond à $33 \times 20 = 660$ km évités.

2. Réduction nette des émissions de GES

Au final et sur base de nos hypothèses, nous pouvons considérer que $660 + 1680 + 660 = 3.000$ km ont été évités lors de la réalisation du Cyber Conseil. Cela revient donc à : $3.000 \text{ km} \times 0,26 \text{ Kg CO}_2\text{eq/véhicule.km}/1000 = 0,8 \text{ TeqCO}_2$ évitées

3. Impact sur les émissions atmosphériques

Pour le calcul de l'impact sur les émissions atmosphériques, nous reprenons les données suivantes concernant les consommations de véhicules de marque Renault (mix 30% essence et 70% Diesel). Données en g/100km

	CO	HC	Nox	HC+Nox
Clio	0,2546	0,0198	0,1627	0,2021
Twingo	0,3067	0,0174	0,1622	0,1929
Kangoo	0,236	0,054	0,059	0,113

En faisant la moyenne des émissions des différents polluants entre ces 3 types de véhicules, nous obtenons les résultats suivants liés aux émissions de polluants atmosphériques évitées (en gr) pour les 3.000 véhicules.km évités.

	CO	HC	Nox	HC+Nox
En g/100km	0,266	0,030	0,128	0,169
Pour 3.000 véhicules.km	8	1	4	5

4. Scénario de démultiplication

A l'échelle de BGE

L'objectif de BGE est de passer à 1/3 des conseillers travaillant sur du Cyber Conseil pour 2014. Sur base de cette croissance constante du passage au Cyber-Conseil par les conseillers de BGE, on peut considérer que 75% des conseillers pratiqueront ce type de conseil en 2020. Ce qui correspond à 40 personnes en 2020.

A l'échelle de la Région Nord Pas de Calais

En Région Nord Pas de Calais, selon les données de l'INSEE et en 2007, il y avait 24.883 entreprises de services aux entreprises et 24.785 entreprises de services aux particuliers, soit un total de 49 668 entreprises.

Si l'on considère que 20% d'entre elles ont la possibilité de réaliser du Cyber Conseil et que 50% le mettent en place au cours des prochaines années, cela fait environ 5000 entreprises en 2020. Nous prendrons l'hypothèse (faute d'autres données disponibles) que ces entreprises économiseront en moyenne en 2020 le même nombre de kilomètres parcourus que BGE.

5. Quantification de la réduction potentielle des GES si l'action est démultipliée

A l'échelle de BGE

Si l'on considère donc que 40 conseillers réaliseront leur conseil via les NTIC, cela reviendra à une réduction des kilomètres parcourus de 120.000 km (40 personnes * 3.000km). Soit, en termes de réduction d'émissions de GES :

$120.000 \text{ véhicules.km} * 0,26 \text{ Kg CO}_2\text{eq/véhicule.km}/1000 = 31,2 \text{ TeqCO}_2$.

A l'échelle de la Région Nord Pas de Calais

Si 10% des entreprises proposent du Cyber-Conseil et réalisent des réductions équivalentes à BGE, cela reviendra à une réduction de l'ordre de 155.000 TeqCO₂ (5.000 entreprises * 31,2 TeqCO₂) d'ici à 2020.

En comparaison avec les émissions de l'ensemble du secteur du transport (passagers + marchandises) qui représentent 17% des émissions en Nord Pas de Calais (soit 7 650 000 Teq CO₂), la réduction des émissions de 155 000 TeqCO₂ pour l'année 2020 représente 2 %, à mettre en relation avec une réduction de 41 % requise d'ici 2020 si l'on veut suivre une tendance correspondant au Facteur 4 d'ici 2050.