

PROGRAMME TERRITORIAL DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ET PORTEURS DE PROJETS DE GUYANE

Cadre général de fonctionnement

SOMMAIRE

Méthode et principes fondateurs du PTAE	3
Une communauté constituée autour d'une offre de service cohérente et complémentaire.....	12
Une plateforme digitale structurée autour d'une coordination de l'accompagnement	19
Un programme et un réseau qui se structurent progressivement	24
Le modèle économique du PTAE	26
L'organisation de la gouvernance et de l'animation du PTAE.....	28
Les objectifs stratégiques du PTAE	30

Méthode et principes fondateurs du PTAE

Le Schéma régional de développement économique d'innovation et d'internationalisation (SRDEII) prescrit la mise en place du Programme Territorial de l'accompagnement des entreprises (PTAE) en visant les objectifs directs suivants :

Orientation 6.1.2 du SRDEII

- *Mettre en place un guichet unique d'information et d'orientations des entreprises, intégrant l'ensemble du réseau des acteurs de la création, transmission, développement des entreprises et de l'innovation, et en s'assurant de la présence de ce guichet unique sur l'ensemble des intercommunalités du territoire.*
- *Proposer aux porteurs de projets et aux chefs d'entreprises un menu de prestations couvrant l'ensemble des besoins d'accompagnement (offre complète modulable).*
- *Renforcer l'animation et la territorialisation de l'accompagnement des entreprises.*
- *Densifier les partenariats entre les acteurs du développement économique (réseau d'appui à la création, de la reprise, et au développement des entreprises, réseau des acteurs à l'export, réseau des acteurs de l'attractivité, réseau des acteurs de l'innovation...).*

La méthode employée découle du cahier des charges élaborée par GDI.

Les principes fondateurs sont définis après une phase de diagnostic visant à la fois, à caractériser le ou les publics cibles (porteurs de projet et chefs d'entreprise) et cartographier les structures d'accompagnement (une trentaine).

Selon le cahier des charges de GDI, la méthode adoptée pour l'élaboration de ce programme répond à :

- Un objectif de général de rapprocher les besoins d'accompagnement des porteurs de projet et des chefs d'entreprise de l'offre d'accompagnement. Le bénéficiaire est mis au centre pour construire le dispositif.
- Deux principes essentiels d'approche collaborative et de territorialisation du programme doivent être respectés.

La phase de diagnostic a été conduite en ce sens pour à la fois recueillir les besoins des porteurs de projet et d'embarquer les structures d'accompagnement

autour de valeurs pour co-construire un dispositif fédérateur et pérenne. Une approche croisée a consisté à :

1. L'adoption d'une approche basée sur la relation entre le bénéficiaire (porteur de projet et chef d'entreprise) et les structures d'accompagnement et la satisfaction de ce bénéficiaire.
2. La mise en évidence des éléments fédérateurs entre des structures qui ont une identité propre et qui mettent en œuvre leurs missions à l'appui de dispositifs locaux ou nationaux, en convention avec l'Etat ou les collectivités locales.
3. L'expérience acquise du programme « entreprendre-en-guyane » qui est intervenu de 2011-2015. Il est encore une référence pour beaucoup de structures de l'accompagnement. Ce programme visait les mêmes objectifs que ceux qui sont signifiés dans le SRDEII.
4. Les objectifs territoriaux et globaux attachés indirectement au PTAE.
5. La mobilisation des facteurs clefs de succès du travail en réseau, au regard des trois points évoqués ci-dessus.

Cette phase de diagnostic a été conduite grâce à la mise en place d'instances de consultation, sur l'ensemble du territoire. Ces actions ont été menées grâce à la tenue de différents supports de co-construction, résumés dans le tableau suivant:

Interlocuteurs rencontrés	Entretiens structures d'accompagnement	Entretiens Chambres consulaires	Animation ateliers acteurs des territoires	Réunions institutions publiques	COTECH	COFIL
69	31	4	7	9	3	2

Tableau 1 : Réunions et entretiens réalisés au 9/05/2023

Tableau 2 : Expression des acteurs des territoires à l'issu de la consultation



EXPRESSION DES ACTEURS DES TERRITOIRES

Sur la fonction du réseau PTAE



Sur le périmètre du dispositif PTAE



Sur la Gouvernance du PTAE

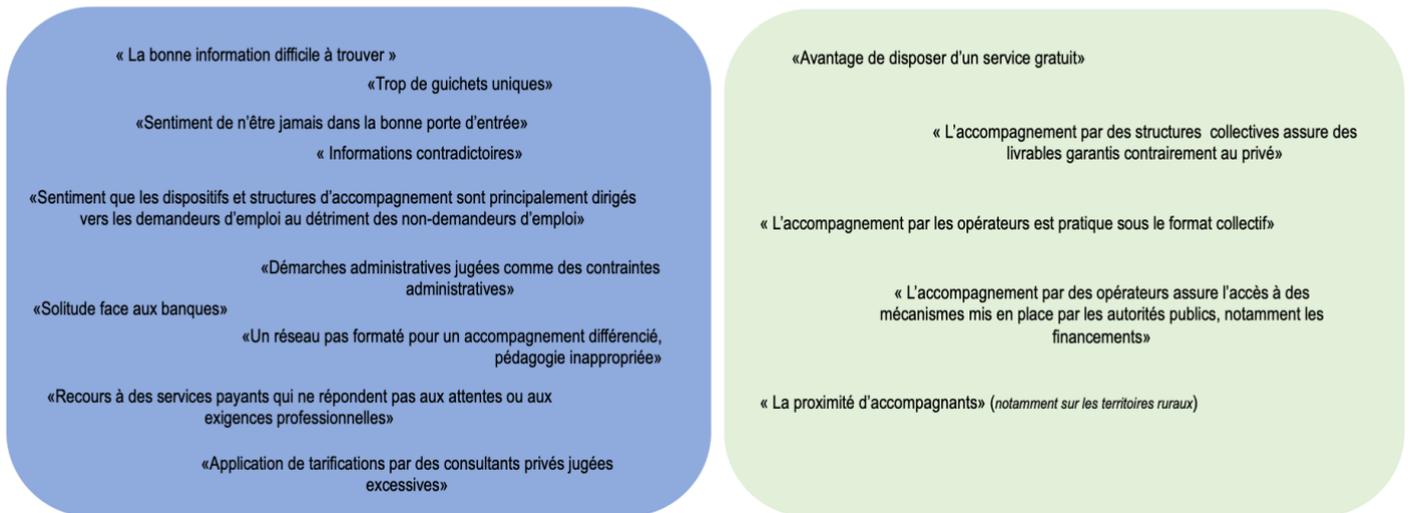


Figure 1 : Expression des besoins des porteurs de projets à la suite de la consultation

EXPRESSION DES ACTEURS DES TERRITOIRES

Exprimées par les entreprises

Sur les missions d'accueil, d'orientation et de suivi dans l'accompagnement des créateurs



Des éléments de convergence pour un réseau performant

Le diagnostic préalable montre que l'accompagnement des porteurs de projets et des entreprises est assurée par une trentaine d'acteurs de l'accompagnement couvrant l'ensemble des activités de l'économie de la solidarité et de l'utilité sociale et de l'économie marchande ou classique.

Les études réalisées sur les écosystèmes d'affaires¹, différencient la notion de communauté de celle de réseau en considérant que *« la communauté se caractérise par une force centripète qui rend homogène les acteurs malgré leur spécialisation tandis que le réseau se caractérise par une force centrifuge qui entraîne la différenciation de ses membres »*.

Les structures organisées autour du PTAE veulent constituer en ce sens une communauté, parce qu'elles ont en commun le métier de développeur économique, au bénéfice d'une cible précise qui est l'entrepreneur (porteur de projets ou entreprise), intérêts communs autour desquels elles se reconnaissent.

Les développeurs économiques participent/adhèrent ainsi au PTAE par rapport à leur métier et la cible correspondante, pas en raison de leur position.

Elles ont conscience que chaque acteur détient une partie de la solution rendue aux porteurs de projets et aux entreprises et qu'elles ont intérêt à collaborer pour optimiser leurs interventions.

Le métier : élément fédérateur de la Communauté

Depuis 2016, un cadre défini un référentiel de compétences des développeurs économiques territoriaux². Il est défini comme un animateur de communautés d'expertises, accompagnateur à l'aide à la décision des élus locaux et/ou du chef d'entreprise pour le développement économique en assurant une fonction d'appui et de conseil.

¹ « Les écosystèmes d'affaires : entre communauté et réseau » - Gaël GUEGUEN, Juliette PASSEBOIS-DUCROS, Management & Avenir 2011/6 (n°46), pages 131 à 156

² « Partager un référentiel de compétences des développeurs économiques territoriaux », AdCF, CNER, Alliance Villes Emploi, Initiative France, CCI France, France Clusters – décembre 2016, 16 pages.

Les missions du développeur peuvent se résumer autour des principales caractéristiques suivantes :

- Inscrit dans les temporalités des collectivités et de l'entrepreneur
- Exercice de plusieurs rôles en fonction des divers contextes et situations : expert, animateur, pédagogue, formateur ...

- Maîtrise des écosystèmes territoriaux et entrepreneuriaux
- Prise en compte des nouvelles approches et processus de développement local (économie sociale et solidaire, économie circulaire...)

Cette définition intègre également les spécialistes qui exercent en tant que consultants au sein de cabinets de conseil privés au service des institutions publiques ou des entreprises.

Selon ce référentiel, ces développeurs interviennent dans sept (7) domaines d'activité dont celui de l'**accompagnement des entrepreneurs locaux : appui à la création, développement, reprise-transmission.**

C'est sur cette base que sont identifiées les premières structures susceptibles d'adhérer au PTAE.

Il convient par ailleurs de reposer la définition de la notion d'entreprise (*le porteur de projet devant être entendu comme étant un futur chef d'entreprise*), pour bien circonscrire la cible visée par le SRDEII.

L'entreprise au sens de l'annexe I, article 1^{er} du Règlement n°651/2014 du 17 juin 2014 relatif aux catégories d'aides compatibles avec le marché intérieur en application des articles 107 et 108 du traité, correspond à la définition suivante :

« Est considérée comme entreprise toute entité, indépendamment de sa forme juridique, exerçant une activité économique. Sont notamment considérées comme telles les entités exerçant une activité artisanale ou d'autres activités à titre individuel ou familial, les sociétés de personnes ou les associations qui exercent régulièrement une activité économique. »

Cette définition impose d'intégrer très largement les structures associatives qui créent de l'emploi au travers de leur activité et correspondant à l'Économie sociale et solidaire.

L'entrepreneuriat social constitue une part importante de l'activité économique en Guyane au travers de l'économie sociale et solidaire (ESS), et la contribution des structures d'appui à leur création et leur mise en interaction avec l'économie « classique » est significative.

Selon le panorama de l'ESS établie en 2022 par l'Observatoire régional de l'économie sociale et solidaire de Guyane, ce mode d'entreprendre concentre aujourd'hui 15% de l'emploi privé soit près de 4 490 emplois. Entre 2020 et 2021, l'emploi dans l'enseignement et dans les activités culturelles a augmenté respectivement de 20% et 30%.

Les objectifs globaux et territoriaux assignés au PTAE

Synthèse

Le réseau pourra d'autant mieux se structurer, et viser des objectifs communs à chacune des structures qui y adhèrent que s'il s'accorde au démarrage du PTAE à :

- Un enjeu de répondre aux besoins des bénéficiaires des services d'accompagnement ;
- Cartographier et fédérer des acteurs de l'accompagnement exerçant dans le même domaine d'activités du développement économique ;
- Prendre en compte toutes les cibles potentielles liées aux services rendus.

Les structures de l'accompagnement déploient des missions qui s'inscrivent pour la plupart dans la mise en œuvre de dispositifs locaux ou nationaux (*Plateformes d'Initiative locale, Plan locaux pour l'insertion et l'emploi, Quartier prioritaire de la Ville, Action cœur de Ville...*).

Il convient de rappeler que bien souvent ces derniers justifient et légitiment entièrement l'existence des structures qui les déploient.

Ces dispositifs ne sont pas étudiés de manière intrinsèque dans le cadre du PTAE, néanmoins il est fondamental de prendre en compte les liens contractuels déjà établis entre ces structures et les prescripteurs de ces mesures. Leurs finalités visent des objectifs qui touchent au PTAE, et bien plus encore.

A cet égard, et dans le but d'améliorer le service rendu aux entrepreneurs, le PTAE ne peut pas exclure dans sa démarche de mise en réseau de considérer à terme:

- La détection et la satisfaction des besoins des porteurs de projets
- La coordination des dispositifs
- La compatibilité des objectifs entre les dispositifs
- La résolution d'éventuelles contradictions
- La répartition des ressources dans la mise en œuvre des dispositifs en tenant compte des besoins et objectifs des territoires.

Ceci, d'autant que le SRDEII vise :

Orientation 6.1.1 du SRDEII

- *Mettre en place une démarche d'Intelligence Territoriale, comprenant la création d'un observatoire économique territorial mettant notamment en réseau les observatoires existants et l'organisation de la montée en puissance en matière de prospective économique. Cela permet à la fois de comprendre les déterminants de la dynamique des marchés, les modalités de la concurrence, d'évaluer la pertinence d'orientations stratégiques, de mieux orienter les actions en faveur d'un secteur/filière, d'anticiper les évolutions de compétences en fonction des évolutions de la demande finale, d'identifier les opportunités de diversification ;*
- *Renforcer le partenariat avec les établissements financiers (publics et privés) dans une logique de mobilisation collective des financements afin de : simplifier l'accessibilité des entreprises au financement (notamment des Très Petites Entreprises) ; assurer une couverture territoriale ; et adapter les produits financiers et instruments financiers aux besoins des entreprises.*

Synthèse

La finalité du PTAE doit nécessairement intégrer des objectifs et indicateurs territoriaux de développement, pour satisfaire les impératifs des prescripteurs publics.

Le porteur de projet au centre de la mise en réseau des acteurs du PTAE

L'accompagnement proposé dans le cadre du PTA pourrait se fonder sur les cinq critères suivants : le type de projet, le profil du porteur, les demandes et besoins en accompagnement, le degré de maturité du projet et la localisation.

Cette prise en compte plus complète déboucherait alors sur un accompagnement véritablement « one to one », individualisé et territorialisé pour chaque créateur en fonction de chaque situation.



Figure 1 : Offre de services « one to one » en lien avec le porteur de projet

Cette position nous conduit en finalité à considérer une **offre de services** qui par principe doit s'adapter et évoluer, en lieu et place d'une mission ou d'un dispositif déployé par une structure d'accompagnement.

Le porteur de projets, l'entreprise devient « client ».

En ce qui concerne l'organisation et la définition du modèle économique du PTAE, il convient d'observer qu'actuellement le financement des structures relève quasi exclusivement des subventions publiques. La multiplication des réseaux d'accompagnement liés au développement de solutions adaptées, rend moins évident l'accès aux financements publics et ce malgré les dispositifs de présélection (appels à projets, appels à manifestation d'intérêt).

Il est important que l'organisation du PTAE ainsi que le modèle économique préservent voire bonifient les ressources des structures de l'accompagnement.

Synthèse

Le PTAE veillera à ce que :

- L'accompagnement, pour chaque porteur, soit individualisé
- Chaque structure garde son identité et soit valorisée dans la chaîne de l'accompagnement
- Chaque structure soit actrice du programme ;
- Le fonctionnement du PTAE ne déséquilibre pas le modèle économique des structures ;
- Le réseau dépasse la logique institutionnelle ;
- L'échange et le partage soient érigés en valeur ;
- Les liens entre les membres soient diversifiés pour produire des solutions innovantes.

LES PRINCIPES FONDATEURS DU PTAE EN RESUME

- Construire un schéma de coordination en considérant le porteur de projet au centre la matrice de l'accompagnement
- Construire un réseau organisé autour d'une offre commune de services
- Créer un réseau sans modifier les relations contractuelles déjà existantes pour ne pas déstabiliser le modèle économique des structures adhérentes
- Créer un réseau dans lequel chaque structure garde son identité propre
- Créer une plateforme digitale pour répondre en premier lieu à l'exigence d'offrir un accompagnement coordonné
- Créer une plateforme digitale qui permette d'ajuster sur le modèle agile les options de développement et les services offerts aux porteurs de projets et aux structures
- Créer une organisation qui permette aux prescripteurs publics d'agir sur les objectifs territoriaux

Une communauté constituée autour d'une offre de service cohérente et complémentaire

Pour répondre à l'impératif de mettre à disposition de l'entrepreneur, un accompagnement en réseau qui prenne en compte toutes les mesures d'aides publiques et privées existantes sur le territoire en veillant à la cohérence de ce regroupement, il convient de constituer :

- Une Communauté, qui se constituera de manière formelle autour du PTAE.
- Un ensemble de partenaires et prescripteurs qui sont identifiés pour faciliter les interactions, mais ne constitueront pas un regroupement formalisé.

Cartographie des acteurs composant la Communauté PTAE

Une trentaine de structures a été identifié. La cartographie ci-dessous reprend l'ensemble des acteurs de l'accompagnement du territoire, en fonction du type d'accompagnement proposé (technique et / ou financier) et du secteur économique visé.

CARTOGRAPHIE DES ACTEURS INTERVENANTS DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES - 1^{er} niveau - lecture à partir du service rendu aux bénéficiaires finaux

- Légende**
- Economie utilité sociale
 - Economie marchande
 - Mixte (intervention dans les 2 champs)

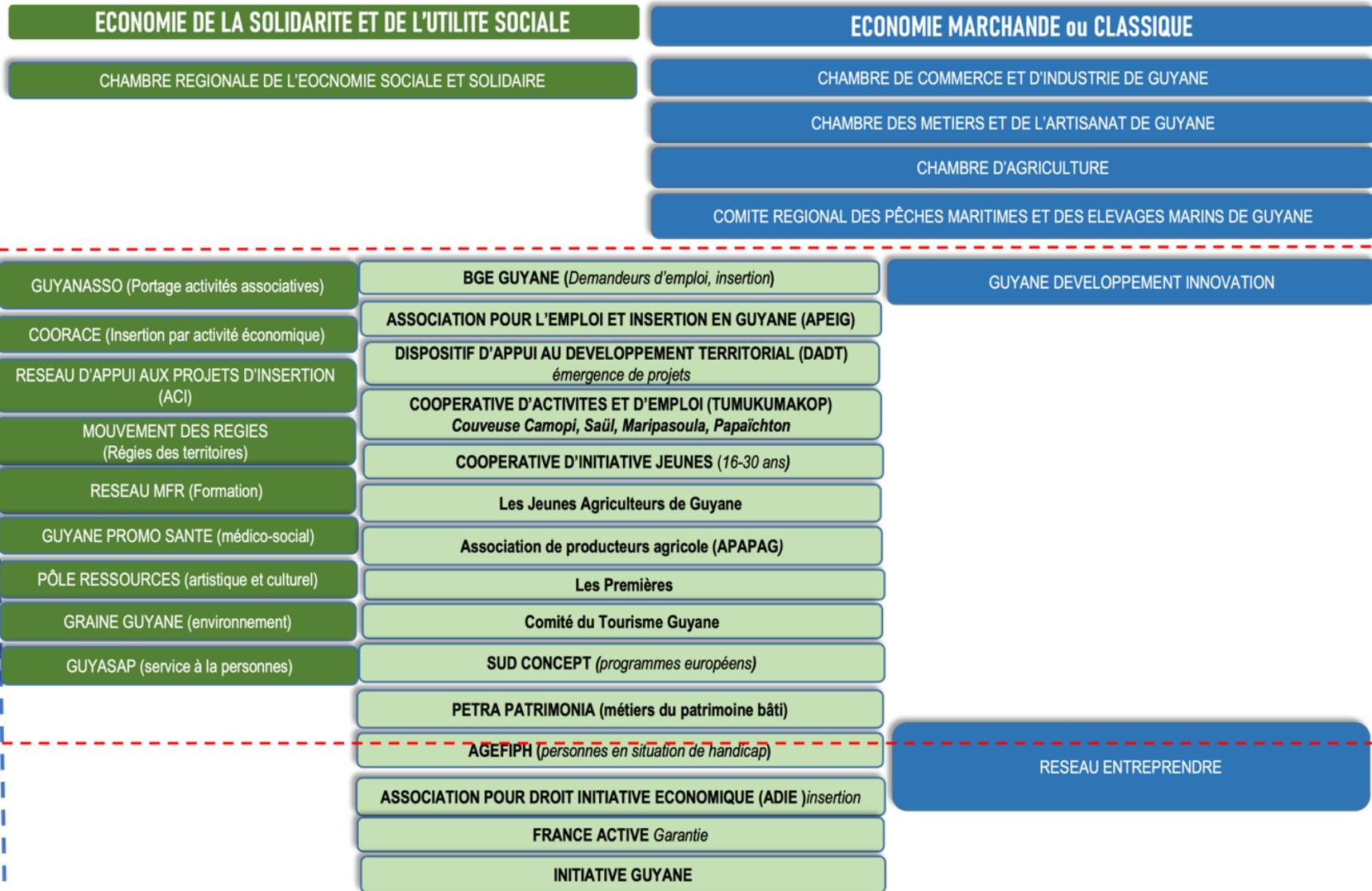


Figure 2 : Cartographie des structures d'accompagnement

Les opérateurs privés

Les opérateurs privés ne sont pas pris en compte dans ce schéma mais constituent un maillon essentiel pour apporter un service non couvert par les organisations collectives. En ce sens, les cabinets labellisés par la CTG dans le cadre du dispositif « chèque conseil » seront intégrés dans le cadre du PTAE. Ces cabinets sont principalement positionnés sur les missions suivantes :

- Audits RH, organisationnels, techniques et financiers
- Élaboration de plan d'affaire
- Rédaction de documents règlementaires
- Élaboration de dossiers d'aides financières

Domaines, secteurs d'activités et spécificités couverts par la Communauté

A travers ce regroupement, tous les publics, tous les secteurs et domaines d'activités ainsi que tous les territoires sont pris en charge par la Communauté PTAE.

Une Communauté orientée sur l'accompagnement des projets d'entreprise

ETAPES	METIERS	OFFRES DE SERVICES
VALIDATION DE L'IDEE STRUCTURATION DU PROJET	ACCUEIL ACCOMPAGNEMENT A LA DEFINITION DU PROJET	Diagnostic demande
		Information orientation vers dispositifs partenaires
		Mise en situation de test du concept
		Intégration dans un processus de maturation du projet
	ACCOMPAGNEMENT A LA STRUCTURATION DU PROJET CREATION DEVELOPPEMENT, REPRISE, TRANSMISSION	Dispense conseils visant à la définition ou la conceptualisation du projet ou du produit
		Transmission d'informations constitutives du plan d'affaire technique et financier
		Transmission d'informations relatives aux procédures règlementaires
		Mise à disposition d'outils opérationnels pour élaboration du plan d'affaires
		Formation
		Dispense de conseils organisationnels et méthodologiques, RH
	FORMALISATION DU PROJET	Test de l'activité sous format « Contrat d'appui au projet d'entreprise »
		Accompagnement export
Elaboration du plan d'affaire technique et financier		
Rédaction dossier de demande de financements privés, publics		
MATURATION DU PROJET	ACCOMPAGNEMENT INNOVATION	Rédaction et/ou dépôt des documents relatifs aux formalités règlementaires de création, développement,
		Développement et test du produit (concept, prototype, présérie, production commercialisation...)
		Incubation et accompagnement innovation technologique, R&D...
LANCEMENT DE L'ACTIVITE	ACCOMPAGNEMENT DEMARRAGE DE L'ACTIVITE	Test de l'activité sous format « d'entrepreneur salarié »
		Domiciliation sociale
FINANCEMENT DU PROJET	FINANCEMENT	Hébergement
		Octroi de subvention
		Octroi de prêt d'honneur
		Octroi de prêt rémunéré
CONSOLIDATION DE L'ACTIVITE	ACCOMPAGNEMENT GESTION POST-CREATION	Octroi de garantie de prêt
		Suivi de remboursement de prêt
	ACCOMPAGNEMENT CROISSANCE	Assistance gestion administrative, technique, financière, comptable, RH
		Dispense de données, conseils stratégie, pilotage et gestion d'activités
		Audit, analyse organisationnelle, financière
		Accompagnement export et invest (levée de fonds)
		Formation

A NOTER :

Les demandes liées à un besoin d'accès à du foncier ou à de l'immobilier d'entreprises ne seront pris en charge par la Communauté que lorsqu'il y aura une jonction formalisée entre cette dernière et les partenaires extérieurs présentés au chapitre suivant.

L'immobilier d'entreprise (foncier ou immeuble) relève de la compétence des EPCI. La problématique foncière ne pourra trouver de solution dans l'immédiat.

Cartographie des partenaires extérieurs

Il s'agit des acteurs qui interviennent d'une manière ou d'une autre dans le processus d'accompagnement des porteurs de projets et des entreprises. Pour une approche exhaustive de la mission de développeur économique, le PTAE organisera des interactions entre ces partenaires et la Communauté.

Interactions qui viseront à fluidifier les parcours de l'entrepreneur mais également à contribuer à l'élaboration de politiques liées à la création et au développement des entreprises.

La Collectivité territoriale de Guyane

La CTG définit et dispense des aides directes et indirectes aux entreprises.

L'Etat

Dispense des aides directes et indirectes, assure l'accompagnement des entreprises en difficulté

Les établissements publics de coopération intercommunale

Dispose de la compétence en matière d'immobilier économique. Certaines dispensent directement des aides aux entreprises ou via les Groupements d'action locale qu'ils portent à travers les programmes Leader.

Les communes

Peuvent mettre en œuvre des aides directes dans le cadre de programmes locaux de développement (Action Cœur de Ville, Petites villes de demain...)

Les Etablissements publics de financement

Apportent des aides financières au développement des projets d'entreprises.

Les organisations socioprofessionnelles

Les principales organisations professionnelles sont mandataires sociaux et défendent les intérêts de leurs adhérents au sein des instances administratives, économiques et sociales. Elles peuvent jouer un rôle de relais pour fluidifier ou faciliter l'accès des entreprises aux services publics sur des problématiques particulières.

Les organismes Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) et organismes de formation
Ils sont un relais nécessaire pour assurer l'adaptation ou la montée en compétence du chef d'entreprise au regard des exigences du projet.

Les établissements privés de financement

Ils jouent un rôle fondamental dans le processus de validation des projets d'entreprise, au regard de la contrepartie financière obligatoire que le porteur doit apporter.

Les ordres (experts comptables, avocats) et les conseils privés

Ils ont une place importante dans la structuration des projets d'entreprise, mais également dans la gestion quotidienne.



RESEAU ELARGI DES ACTEURS INTERVENANT EN COMPLEMENT DE LA COMMUNAUTE

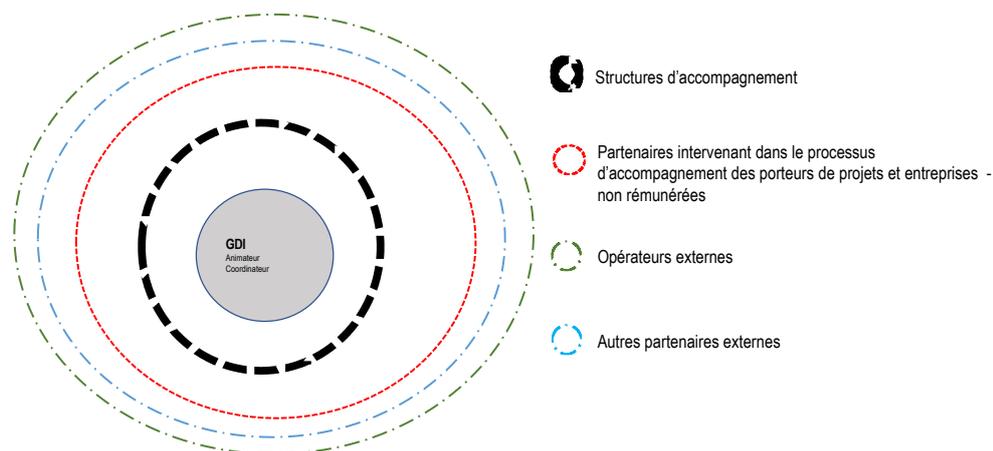


Figure 3 : Réseau élargi de la communauté

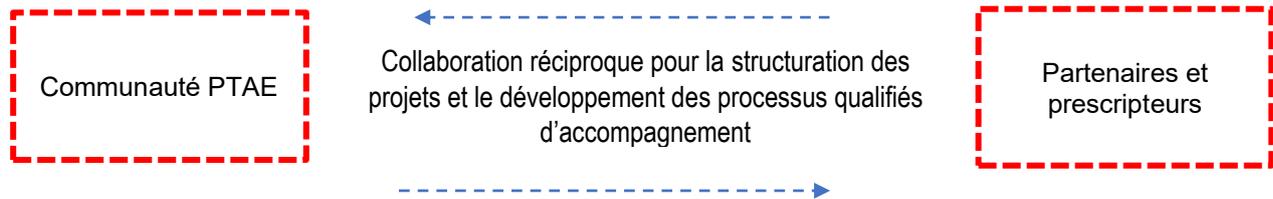


Figure 4 : Interaction entre la communauté et les partenaires qui impactent l'accompagnement

Principes généraux de la construction et de l'organisation des membres de la Communauté

L'ensemble des structures interviewées ont unanimement reconnu la légitimité de GDI à porter l'élaboration et la mise en œuvre du PTAE. Légitimité par ailleurs sanctuarisée par la Collectivité territoriale de Guyane, dans le SRDEII.

L'expérience du programme « entreprendre-en-guyane » porté par GDI et l'impératif de simplicité et de souplesse dans la mise en œuvre du programme, conduisent à considérer l'inopportunité de créer une structure ex-nihilo résultant du regroupement des acteurs de l'accompagnement.

GDI jouera donc un rôle d'ensemblier, d'animateur et de coordinateur du PTAE.

Cette Communauté est réunie sur la base d'une **Charte** et d'un **règlement intérieur**. La signature obligatoire de ces documents, actent l'adhésion de la structure à la Communauté.

La Charte

Exprime les valeurs, les modalités d'adhésion, ainsi que les principes sur lesquels repose l'action de la Communauté. C'est sur cette base que sera élaborée le règlement intérieur.

Le Règlement intérieur

Il encadre les modalités de fonctionnement et de gouvernance du programme. Il rassemble l'ensemble des parties prenantes au dispositif PTAE, prescripteurs et financeurs publics y compris. Le règlement intérieur est essentiel pour assurer le respect des règles du programme. L'objectif est d'encadrer de

manière suffisamment précise les relations interacteurs, pour garantir la stabilité du dispositif.

Une plateforme digitale structurée autour d'une coordination de l'accompagnement

Principes de fonctionnement

La plateforme digitale sera construite sur la base des 6 fondamentaux suivants :

- **La plateforme assurera en priorité une fonction de coordination de l'accueil, de l'orientation et du suivi du porteur de projet.** Il s'agit dès sa conception, de structurer cette fonction qui constitue le principal outil qui matérialise la mise en réseau de l'accompagnement.
L'objectif est de proposer dès la mise en service de la plateforme, une offre de services exhaustive et complémentaire.
Il permettra surtout, d'identifier toutes les demandes et tous les porteurs mobilisant de l'accompagnement public.
- Le porteur disposera d'une autonomie d'action et doit être en mesure de suivre l'évolution de la prise en charge de sa demande.
- Le système d'accueil, d'orientation et de suivi, disposera d'un degré d'intelligence et d'automatisation qui permette de fluidifier le processus de prise en charge ou de ventilation vers les structures de l'accompagnement.
- Le système favorisera la libre concurrence des structures entre elles en permettant au porteur de projet de choisir librement la structure qu'il souhaite voir l'accompagner.
En conséquence, l'offre de services de chacune d'elle doit être mise en évidence sur la plateforme en leur assurant un maximum de visibilité.
Une matrice multicritère leur sera mis à disposition, afin qu'elles puissent enregistrer leurs coordonnées et offre de services qui servira également à favoriser l'orientation des porteurs de projet.
- Les structures d'accompagnement garderont leur identité et leurs processus d'intervention. La charge d'intégration sur la plateforme, des données liées

à l'accueil et à la mission d'accompagnement par les structures sera limitée. La plateforme se concentrera dans un premier temps sur une fonction simplifiée de reporting.

- La plateforme intégrera par ailleurs, les fonctions et outils d'animation :
 - Fonction d'enregistrement des données d'entreprises sur une durée de 3 ans en vue de la création d'un Centre de ressources.
 - Annuaire
 - Agenda/événementiel partagé
 - Centre de ressources

La construction de la plateforme utilisera les technologies novatrices, en particulier l'intelligence artificielle.

Focus sur le processus de coordination de l'accueil, de l'orientation et du suivi

Cette fonction reflète l'essence de l'intérêt de la plateforme digitale et renvoi à l'ambition du réseau : créer une chaîne d'accompagnement complémentaire.

Les points clefs de la phase accueil du porteur

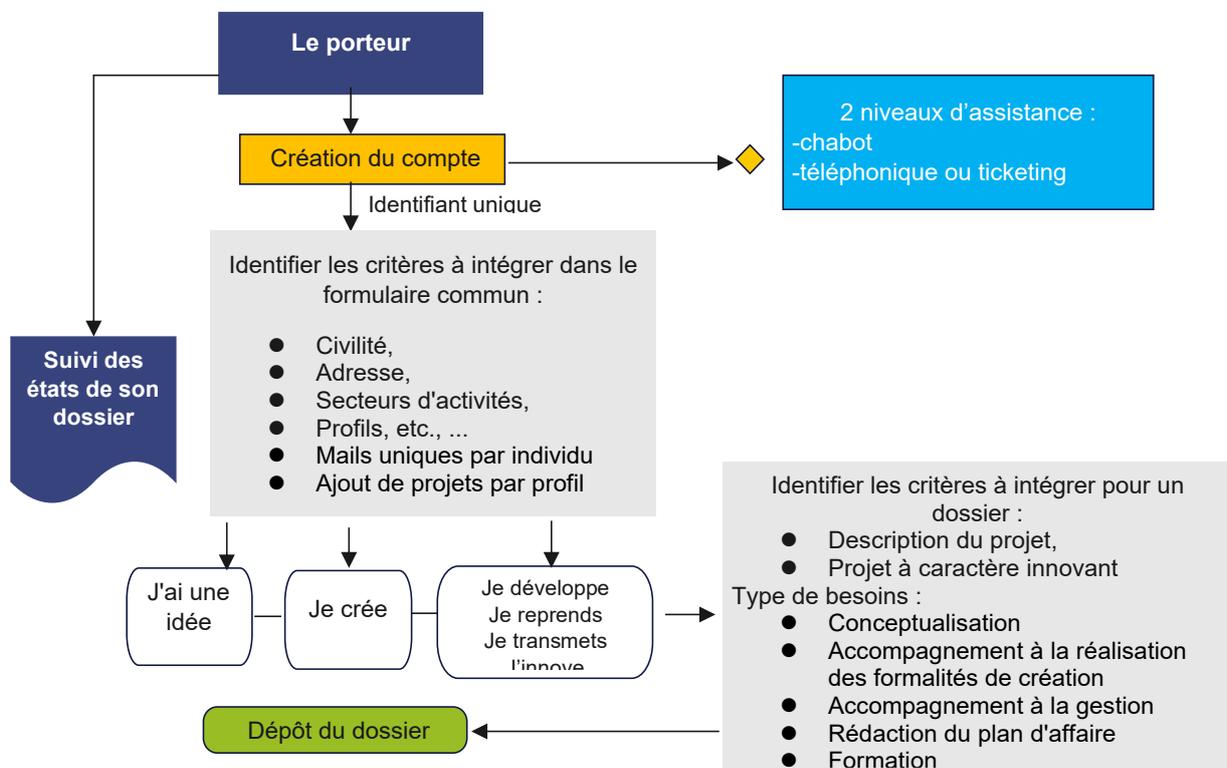


Figure 5 : parcours porteur niveau accueil

- Le dossier d'accueil vise à identifier le porteur et à qualifier la demande
- Un numéro d'identification unique : un compte plusieurs projets possibles
- Appui création compte par les structures ou la commune si le porteur n'est pas en mesure d'opérer seul
- Une assistance technique
Via une hotline mise en place pour fournir une assistance téléphonique, des conseils ou des informations aux bénéficiaires. Elle fonctionnera 5 jours sur 7, selon des horaires spécifiques en fonction des ressources de l'animateur « parcours ».
Via un chatbot, (ou WAB) pour interagir avec les utilisateurs à travers une interface de conversation textuelle ou vocale.

Les points clefs de la phase orientation du porteur

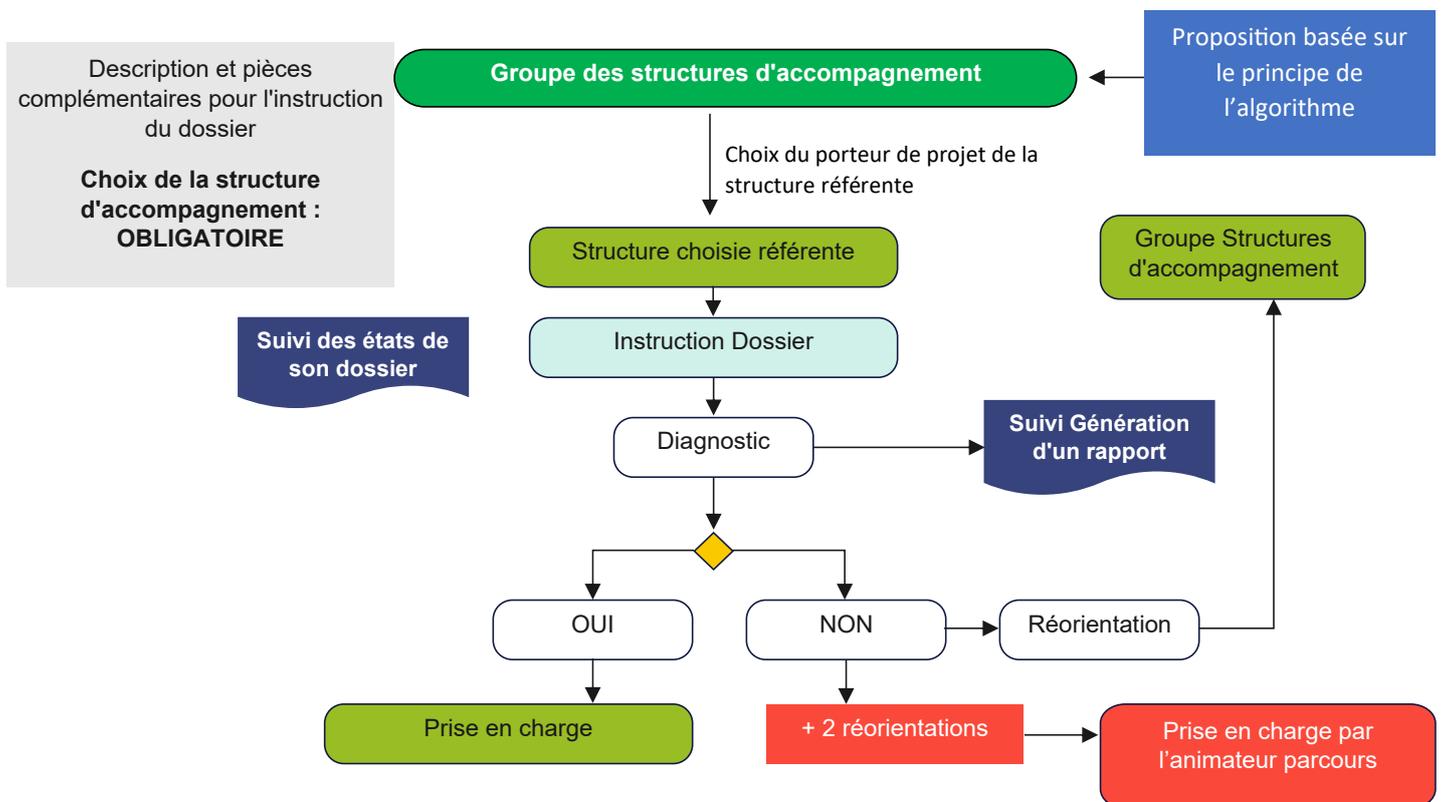


Figure 6 : parcours porteur niveau orientation

- Le dossier du porteur sera ventilé que s'il est complet. Il a la possibilité de choisir sa structure d'accompagnement mais sera également orienter sur un groupe de structures en fonction de leurs offres de services.
- La structure choisie ou vers laquelle le porteur est orienté devient la structure référente qui l'accompagnera sur la durée de l'accompagnement, notamment quand il y a plusieurs intervenants.
- Le porteur de projet pourra être réorienté au cas où il ne sera pas pris en charge par une structure.
- Après avoir réalisé le diagnostic de la demande, la structure définira et mettra en œuvre un plan d'accompagnement sur la base de l'offre de services proposées.

Exigences de présentation des offres de services par les structures :

Les offres de services proposées par les structures devront obligatoirement contenir les mentions minimales suivantes :

- Les modalités d'intervention (individuelles, collectives, en présentiel, en distanciel)
- Le délai de réponse (un délai moyen ou une durée minimale et maximale)
- Le territoire d'intervention (jusqu'au niveau communal)
- Le public cible
- Les secteurs et domaines d'activités couverts
- Les moyens et ressources humaines mobilisés

Les points clefs de la phase suivi du porteur

En phase de démarrage du PTAE, le suivi du porteur se réalisera au travers du reporting d'activités :

- Du plan d'accompagnement qui s'établira à partir du tableau général de l'offre de services.
- Du bilan de l'accompagnement réalisé, en comparaison du plan proposé.

Tenant compte du process mis en place, la durée du reporting par porteur pour les différentes phases est estimée à 3h maximum :

- Accueil, orientation : 1h00
- Plan d'accompagnement : 1h00
- Bilan de l'accompagnement : 1h00

Les missions de GDI liées aux 3 fonctions de la plateforme digitale

La plateforme digitale mettra ainsi en œuvre 3 fonctions essentielles :

- Accueil, orientation et suivi des porteurs de projets
- Mise en œuvre de l'animation de la Communauté
- Production de données issues des remontées des structures et des bénéficiaires de l'accompagnement

Pour chacune d'elle GDI assurera une mission spécifique



Un programme et un réseau qui se structurent progressivement

La démarche de structuration du programme et de la coordination du réseau est progressive pour en assurer son acceptabilité et sa pérennité.

Trois grandes étapes sont observées :

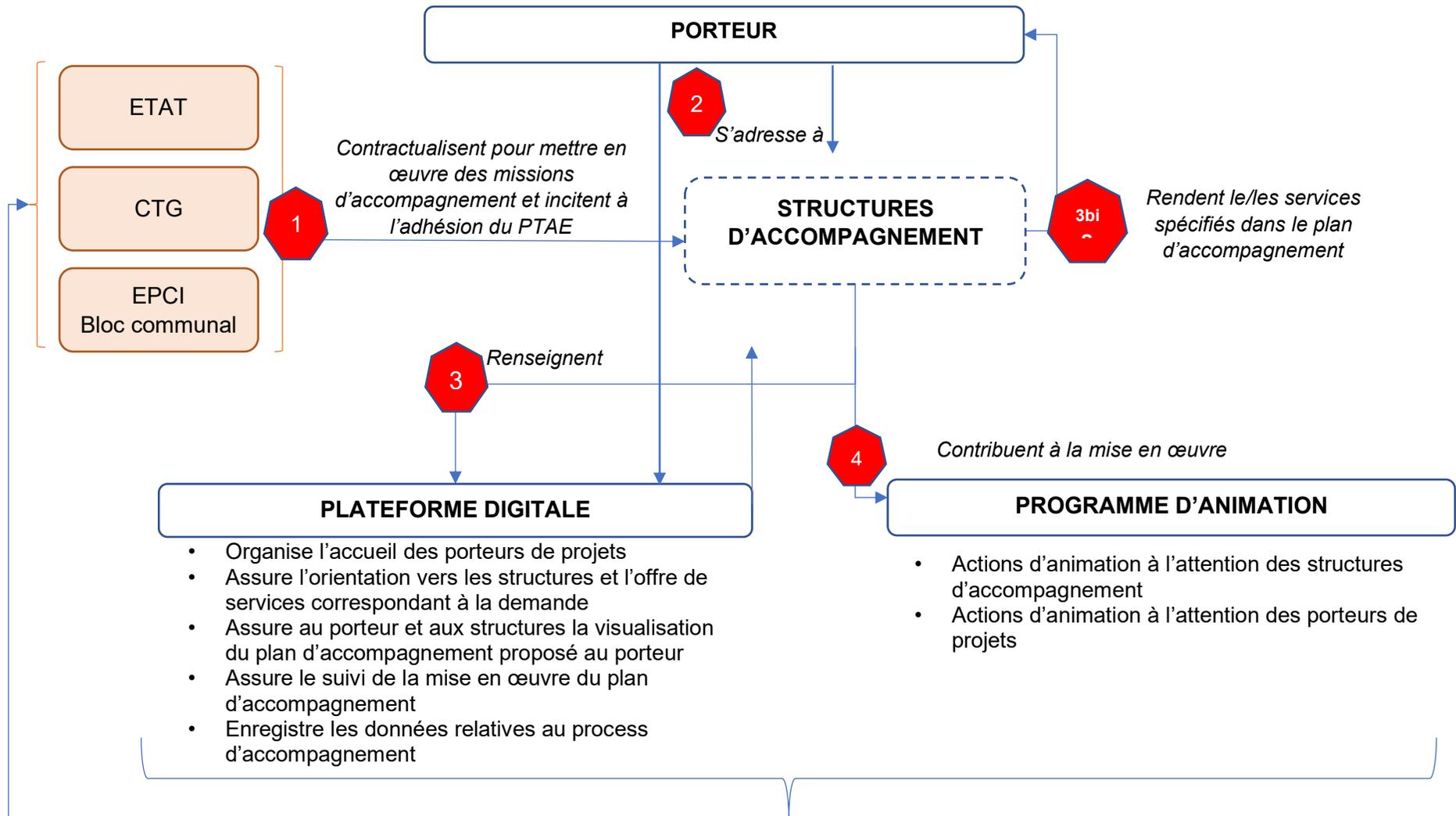


Figure 7 : Échéancier de la mise en oeuvre du PTAE

Élargissement de la communauté aux organisations publiques et aux conseils privés externes qui constituera jusque-là le réseau externe de la Communauté, pour :

- Construire une chaîne d'accompagnement exhaustive
- Disposer d'une base solide de données, pour construire des expertises plus abouties.

Schéma des interactions générales des acteurs du PTAE dans la définition du modèle économique



Transmission des données liées aux objectifs et indicateurs du PTAE

Le modèle économique du PTAE

Le modèle économique repose sur deux socles : des aides publiques et la vente de prestations de services. Les prestations de services sont vouées à contribuer à la capacité d'auto-financement du programme, plus spécifiquement à financer les actions d'animation.

Des aides publiques pour :

- Le financement à 100% par la CTG et le FEDER, des missions :
De gestion du PTAE ;
De reporting des données de l'accompagnement (coûts de gestion des structures) ;
- Le financement à minima à 75% par l'Etat, la CTG et le FEDER des actions spécifiques d'animation, de formation, d'opérations d'innovation portées sous le sceau du PTAE ;

De la prestation de services via :

- La facturation des prestations spécifiques d'accompagnement telles que les formations de renforcement des capacités d'ingénierie administrative, juridique et financière ;
- La facturation des prestations d'études de la plateforme (analyse socioéconomique) ;
- L'abonnement pour les structures adhérentes et les entreprises externes au PTAE pour l'accès à des bases de données ;
- Les *frais de gestion* sur des financements spécifiques obtenus par les adhérents accompagnés ;
- Le sponsoring d'acteurs économiques souhaitant contribuer au développement du territoire.

Formations

- Les formations techniques et spécifiques aux membres de la communauté seront proposées en fonction de la thématique, de la durée et de la présence d'intervenants extérieurs. Elles prendront en compte les dispositifs de prise en charge financière par les OPCA.

- Des tarifs préférentiels seront proposés aux membres de la Communauté du PTAE. Il sera observé une équité dans l'application des prix quelque soit le lieu de dispense de la formation sur le territoire.
- Les formations aux porteurs de projets et aux entreprises interviendront sur des champs non encore couverts par les structures adhérentes. Leur prix sera fonction des charges inhérentes à leur mise en œuvre. Pour les entreprises déjà créées, les dispositifs de prise en charge financière par les OPCA seront pris en compte.

Abonnements

Deux niveaux de tarification tenant du profil de l'abonné seront appliqués:

- Les structures adhérentes (hors cabinets conseils adhérents de la Communauté) : bénéficieront d'un tarif préférentiel
- Les entreprises (y compris les cabinets conseils adhérents de la Communauté) paieront sur la base des charges engagées et de la marge appliquée par l'animateur du PTAE.

Les institutions publiques en seront dispensées.

L'organisation de la gouvernance et de l'animation du PTAE

Tenant compte d'une part des objectifs recherchés et d'autre part pour optimiser la représentation des membres dans les instances de pilotage et d'animation, la gouvernance s'organisera autour d'un comité technique territorial et d'un comité de pilotage.

Le niveau territorial correspond aux bassins de vie couverts par les EPCI (*Est, Centre, Savanes, Bas Maroni, Haut Maroni*) pour animer l'accompagnement au plus près des bénéficiaires finaux.

Comité technique territorial

Composition :

- Institutions publiques territoriales (à l'appui de l'EPCI et de la CTG)
- Structures de l'accompagnement physiquement implantées sur le territoire
- Des utilisateurs témoins (entreprises et associations)

Missions :

- Suivre les objectifs opérationnels du territoire de référence
- Préconiser les mesures d'amélioration dans l'animation territoriale du PTAE
- Suivre l'état d'avancement de la mise en œuvre opérationnelle des fiches d'action du PTAE.
- Discuter et proposer des axes d'amélioration du PTAE au sein de la Communauté ou entre la Communauté et les partenaires externes.
- Traiter les questions relatives au non-respect des règles fixées dans la charte et le règlement intérieur

Fréquence de réunions : 2 fois par an

Comité de pilotage

Composition :

- Institutions publiques territoriales
- Représentants de la Communauté
- Des utilisateurs témoins (entreprises et associations)

Missions :

- Faire un état régulier de la mise en œuvre du PTAE.
- Suivre les objectifs généraux
- Arbitrer sur les axes d'amélioration proposés par les Comités techniques territoriaux.
- Préconiser les axes d'amélioration dans les relations établies entre les membres de la Communauté et les partenaires externes.
- Valider, réorienter les axes de travail proposés par les Comités techniques territoriaux.
- Valider ou invalider les demandes d'adhésion.
- Statuer sur les questions relatives au non-respect des règles fixées par la charte et le règlement intérieur.

Fréquence de réunions : 2 fois par an

Les objectifs stratégiques du PTAE

Trois grands groupes d'objectifs sont attachés à la mise en œuvre du PTAE :

- 1 - Objectifs induits par la structuration de l'accompagnement des porteurs**
- 2 - Objectifs attachés au développement des services d'accompagnement**
- 3 - Objectifs liés à l'efficacité et à la qualité des services rendus au porteur**

Les objectifs et les indicateurs associés auront une déclinaison territoriale spécifique à chacun des 5 bassins de vie sur lesquels le PTAE se déploie.

1 - Objectifs stratégiques induits par la structuration de l'accompagnement des porteurs sur les territoires

- 1.1 Augmenter le nombre d'emplois et d'entreprises créées annuellement
- 1.2 Accompagner l'émergence et la croissance des entreprises
- 1.3 Favoriser le passage de l'activité informelle à l'activité formelle
- 1.4 Accompagner la transition numérique des TPE
- 1.5 Accroître la pérennité des entreprises

Indicateurs	Mesure
Nombre d'emplois résultant de l'accompagnement	1.1
Nombre d'entreprises créées résultant de l'accompagnement	1.1
Type d'emplois créés	1.1
Nombre de passage de la Micro-entreprise à la TPE	1.2
Taux d'évolution du chiffre d'affaires	1.2
Nombre d'entreprises accompagnées individuellement par la communauté et ayant débuté leur activité sans cadre règlementaire	1.3
Nombre d'actions collectives spécifiques réalisées	1.3
Nombre de participants aux actions collectives spécifiques, identifiés en situation d'activité informelle	1.3

Niveau du taux d'équipement	1.4
Détention de solutions numériques intégrées (<i>identité numérique, gestion, métiers/production, RH</i>)	1.4
Niveau du taux de survie à 3 ans	1.5
Nombre d'entreprises sensibilisées dans le cadre d'animations à la prévention des difficultés d'entreprises	1.5

2 – Objectifs attachés au développement des services d'accompagnement

2.1 Favoriser le développement des compétences des membres de la communauté

2.2 Déployer les offres de services d'accompagnement

2.3 accompagner les entreprises aux transformations et aux transitions pour assurer leur compétitivité et leur durabilité

2.4 Favoriser le renforcement des capacités et les échanges d'expérience entre les structures

2.5 Contribuer à la connaissance des dynamiques entrepreneuriales

Indicateurs	Mesure
Nombre de formations et de supports d'information réalisés	2.1
Nombre de participants (structures) aux animations collectives	2.1
Nombre de structures présentes ou représentées de manière permanente	2.2
Nouveaux services complémentaires proposés	2.2
Nombres de formations spécifiques réalisées	2.3
Types de nouvelles compétences créées au sein de la communauté	2.3
Nombre d'ateliers de partage sur les pratiques et les outils de travail	2.4
Nombre de partenariats pour la mutualisation RH et de locaux	2.4
Données complémentées sur la plateforme (par structures)	2.5
Production d'analyses de données	2.5

3 - Objectifs liés à l'efficacité et à la qualité des services rendus au porteur

3.1 Faire de la plateforme l'outil de référence des porteurs de projets

3.2 Définir et optimiser les délais d'accompagnement

3.3 Développer l'autonomie des créateurs

3.4 Assurer la fiabilité des projets par les partenaires financeurs hors communauté

3.5 Contribuer à la production de données socioéconomiques sur l'entreprise

Indicateurs	Mesure
Nombre de porteurs inscrits	3.1
Nombre de consultations	3.1
Nombre de porteurs accompagnés dans les délais prescrits	3.2
Réduction des délais d'accompagnement	3.2
Nombre de formations collectives réalisées	3.3
Nombre de porteurs participants aux animations collectives	3.3
Nombre de dossiers suivis financés par un organisme public	3.4
Nombre de dossiers suivis financés par un organisme privé	3.4
Données implémentées sur la plateforme digitale (quantitatif)	3.5
Nombre de retours d'expérience sur la plateforme digitale (qualitatif)	3.5