

Comité de pilotage Bilan 2010

1) *Actualité nationale*

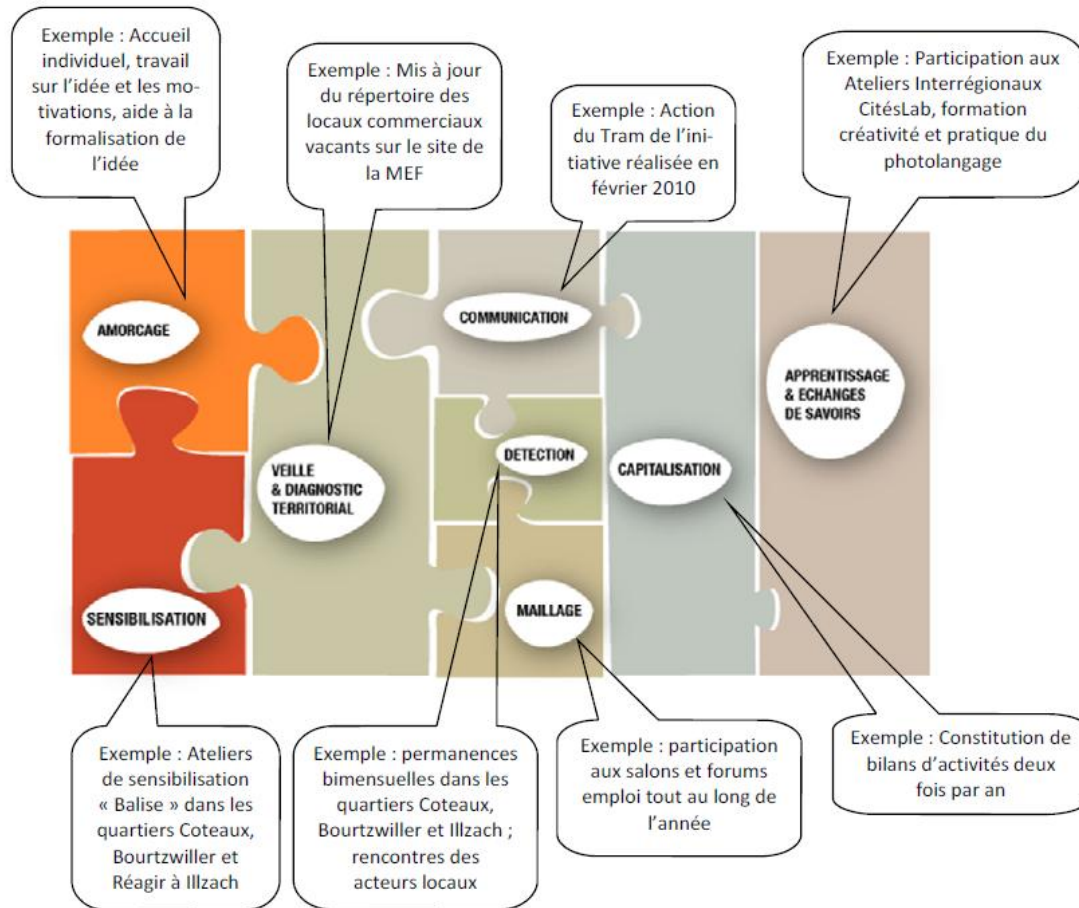
- 1.1. Le réseau CitésLab
- 1.2. Etude IFOP « les habitants des quartiers face à la création d'entreprise »

2) *Bilan des actions menées et perspectives*

- Action n°1** : Communication à destination des porteurs de projets
- Action n°2** : Communication à destination des prescripteurs
- Action n°3** : Organisation de l'accueil des porteurs de projet
- Action n°4** : Suivi du porteur de projet, articulation des démarches de création
- Action n°5** : Aide à l'organisation de manifestations sur la création d'activités, dans le cadre de la mission de coordination de la MEF
- Action n°6** : Identification des besoins des territoires et mise en place d'un registre de locaux vacants
- Action n°7** : Formation du poste de l'animateur CitésLab
- Action n°8** : Ateliers d'émergence et de sensibilisation
- Action n°9** : Tram de l'initiative
- Action n°10** : Mise à jour des outils d'accueil

1. Actualité nationale

1.1. Le réseau CitésLab



→ Rappel des fonctions de CitésLab :

La mission d'un animateur CitésLab est de favoriser la création d'entreprise par les habitants dans les ZFU et quartiers en rénovation urbaine par :

- Des actions de **sensibilisation** à la création d'entreprise sur ces territoires sensibles
- **L'amorçage**, c'est-à-dire, l'appui apporté aux habitants désireux de créer leur entreprise : aide à la formulation d'une idée de création d'entreprise et sécurisation de leur parcours de création.

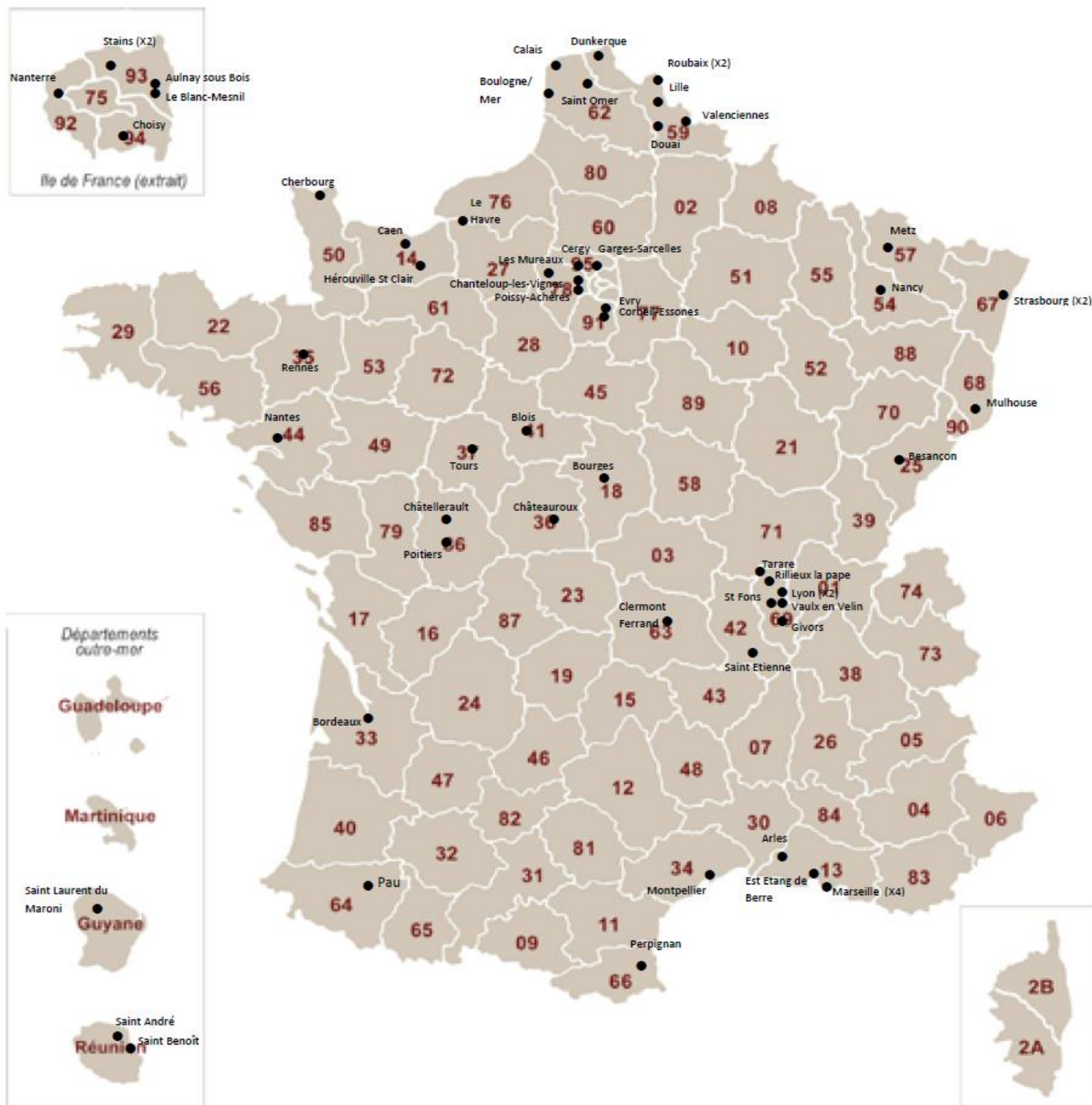
Il s'agit des deux fonctions principales de l'animateur CitésLab.

Pour arriver à ces objectifs, l'animateur remplit aussi 6 fonctions annexes (cf. schéma ci-contre).

→ 61 animateurs CitésLab fin 2010 :

Le réseau poursuit son développement et une bonne partie du territoire français est à présent couvert.

A noter cependant la suppression de postes dans certaines régions, faute de financeurs. C'est notamment le cas en Martinique ou à Lille.



1.2. Etude IFOP : « Les habitants des quartiers face à la création d'entreprise »

En 2010, l'association Eveilleco, coordinatrice du réseau CitésLab et de Balise, a commandé une étude à l'IFOP concernant la perception de la création d'entreprise qu'ont les habitants des quartiers prioritaires. Cette étude, réalisée avec le soutien de la Caisse des Dépôts et de l'Acisé, fait suite à un constat indiquant qu'il existe un réel manque de données sur l'envie de créer des habitants de ces quartiers.

L'étude a été menée en juillet 2010 et les résultats ont été rendus publics lors de l'atelier interrégional CitésLab, le 14 décembre 2010. Cette restitution a pris la forme d'un séminaire ouvert à l'ensemble des opérateurs privés et publics, concernés par la création d'entreprise dans ces quartiers.

L'intérêt de l'étude est de pouvoir comparer certains de ses résultats avec deux autres enquêtes :

- ✓ L'une menée en 2006 par l'ADIE dans les ZUS (http://www.ifop.fr/?option=com_publication&type=poll&id=801&language=1)
- ✓ L'autre menée en janvier 2010 sur l'ensemble de la population française (http://www.ifop.com/media/poll/1059-1-study_file.pdf)

Quelques éléments ressortant de l'enquête IFOP :

- ➔ Il n'y a pas de différence notable concernant l'envie de créer une entreprise, que l'on soit issu d'un quartier ZUS ou non. 26% des habitants des ZUS songent à créer une entreprise, contre 25% pour l'ensemble de la population française. A noter que les jeunes habitants en ZUS de moins de 25 ans sont 53% à avoir l'intention de créer ou reprendre une entreprise.
- ➔ Pour 43% des personnes interrogées, l'idée est de créer dans un intervalle de 2 à 5 ans et 30% à plus de 5 ans. Les idées débouchant sur des projets à court terme sont donc rares.
- ➔ Un manque de visibilité des structures de soutien : 40% des personnes souhaitant créer une entreprise n'ont pu citer aucune structure d'accompagnement pour créer leur entreprise.
- ➔ Importance de l'entourage dans son choix : parmi les personnes souhaitant créer une entreprise, ils sont 88% à connaître un entrepreneur dans leur entourage.
- ➔ Parmi les personnes souhaitant créer une entreprise, ils sont 74% à vouloir monter ce projet hors de leur quartier. La principale raison concerne le fait que les clients visés vivent hors du quartier. Cependant, pour 44% d'entre eux il s'agit avant tout de quitter le quartier et la création d'entreprise est un des moyens pour y arriver.

L'intégralité de l'étude et sa synthèse sont téléchargeables à l'adresse suivante : www.eveilleco.fr

2. Bilan des actions menées et perspectives

Action n°1 et n°2 Communication à destination des porteurs de projets et des prescripteurs

Bien que le service soit identifié par les acteurs locaux, la communication reste un axe important qu'il convient de développer sans cesse. Lors du premier semestre, le renouvellement des plaquettes ainsi que l'action du tram (voir action n°9) ont été des éléments importants de cet axe.

Au second semestre, c'est davantage la participation à des forums emploi (cf. liste ci-dessous) qui a constitué cette action.

→ **Nouvelles plaquettes** : depuis janvier, la nouvelle plaquette de communication pour le grand public est disponible. Ce document reprend une trame proposée par le réseau en intégrant les spécificités locales : information sur Balise, témoignages de créateurs mulhousiens... La plaquette a été diffusée auprès des différents prescripteurs et partenaires. Une demande de soutien FSE a été demandée pour CitésLab, les nouveaux logos ont été intégrés sur la plaquette au second semestre.

→ **Relation avec les prescripteurs et partenaires** : outre les contacts réguliers par mail ou téléphone, CitésLab, dans le cadre de sa fonction de maillage, a participé à divers événements avec des partenaires et prescripteurs :

- 1^{er} au 5 février : Tram de l'initiative
- 23 mars : Comité d'Engagement Alsace Active
- 18 mai : Forum de l'emploi organisé par la MEF
- 17 avril : Salon de la création d'entreprise organisé par la CMA à Illzach
- 20 avril : Comité d'Engagement Alsace Active
- 30 avril : Inauguration de la Fabrique – Quartiers des entrepreneurs
- 7 mai : Inauguration de la maison de l'innovation et de l'entreprise
- 18 mai : Forum emploi MEF
- 26 mai : Présentation CitésLab Sémaphore dans le cadre d'une journée sur l'engagement des jeunes
- 29 juin : Participation au Jury Talents des Cités

- 29 juillet : Participation à la conférence de presse Talents des Cités organisée dans l'épicerie Caruso, lauréat 2009
- 15 septembre : Participation à l'Assemblée Générale d'Espace Développement
- 28 septembre : Participation au Forum FAGERH organisé par le CRM
- 30 septembre : Présentation de CitésLab dans le cadre du Master Economie Sociale et Solidaire de l'UHA, à la Fonderie.
- 1^{er} octobre : Participation à la journée régionale des opérateurs de la création d'entreprise (OCRE)
- 18 octobre : Participation au forum emploi/formation organisé par la MEF à la Maison d'Arrêt de Mulhouse
- 22 octobre : Participation au forum emploi dans le cadre du salon Energivie au Parc Expo de Mulhouse
- 19 novembre : Participation au forum pour l'emploi des travailleurs handicapés, à l'Orientoscope.

➔ **Envoi de la lettre d'actualité** : éditée deux fois par an, cette lettre est envoyée à un grand nombre de partenaires et prescripteurs. Elle est également téléchargeable sur le site de la MEF (<http://www.mef-mulhouse.fr/3-developpement-local/citeslab-pour-l-amorçage-de-projet.html>).

- Actions prévues pour 2011 :

- Actualisation de la plaquette avec de nouveaux témoignages de créateurs. Nouvelle série d'impressions et diffusion dans les quartiers
- Travail de terrain pour réaliser des ateliers au sein des structures de quartiers

Action n°3 Organisation de l'accueil des porteurs de projet

L'amorçage est le cœur de métier de l'agent CitésLab. Cette action, qui intègre la fonction d'émergence, consiste à accueillir le porteur de projet afin de l'éclairer dans ses démarches.

Rappel des objectifs :

- Informer le porteur de projet sur les démarches à effectuer
- L'aider à formaliser et structurer son idée
- L'aider à passer de l'idée à un projet concret
- Etablir un plan d'action si l'idée est cernée
- Orienter la personne en fonction de ses besoins

→ Données globales 2010 :

Personnes rencontrées primo-accueil	315
Nombre de projets	297
Nombre d'interventions	530 (dont 28 entretiens téléphoniques)
Créations d'entreprise	18

Le nombre de primo-accueil est en baisse par rapport à 2009 mais reste supérieur à 300. On retrouve quasiment le niveau de 2008, ce qui confirme l'impression que l'année 2009 était plutôt exceptionnelle avec plus de 400 primo-accueils (introduction du régime auto-entrepreneur, hausse brutale du chômage).

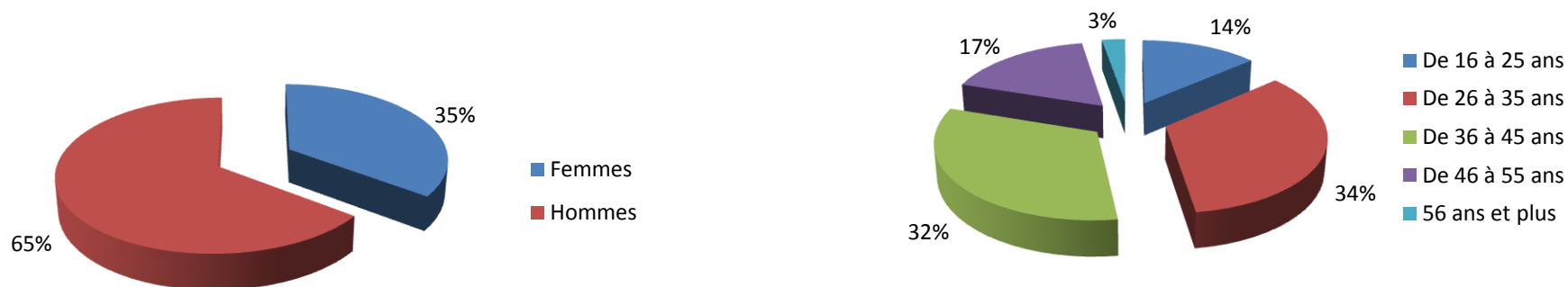
De même, cette baisse relative peut être imputée à deux facteurs déjà observés au premier semestre 2010 :

- Recadrage de l'accueil sur les quartiers prioritaires, notamment avec pôle emploi
- Baisse de l'engouement pour le régime de l'auto-entrepreneur

Remarque :

- ✓ Par rapport aux années précédentes, on observe une hausse du nombre de personnes étant déjà passées par le service en 2007, 2008 ou 2009. La plupart des personnes revenant après plus d'un an, n'ont en général pas créé d'entreprise pour diverses raisons. Dans la plupart des cas, la personne avait retrouvé un travail salarié et donc mis son projet entre parenthèses.
- ✓ Il est important de noter également qu'un tiers des personnes rencontrées en 2010 a ensuite été revue.

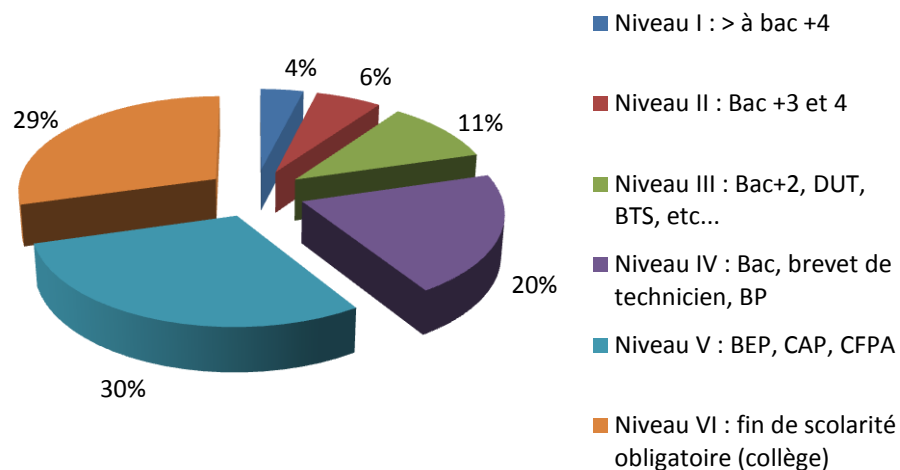
→ Sexe et âge des porteurs de projets :



La moyenne d'âge des porteurs de projets reçus reste stable en 2010 et dans la moyenne nationale.

Au premier semestre, on observait un fort recul du nombre de femmes accueillies avec 30% du total. Sur l'année complète, la part reste faible mais remonte à 35%.

→ Niveau d'étude

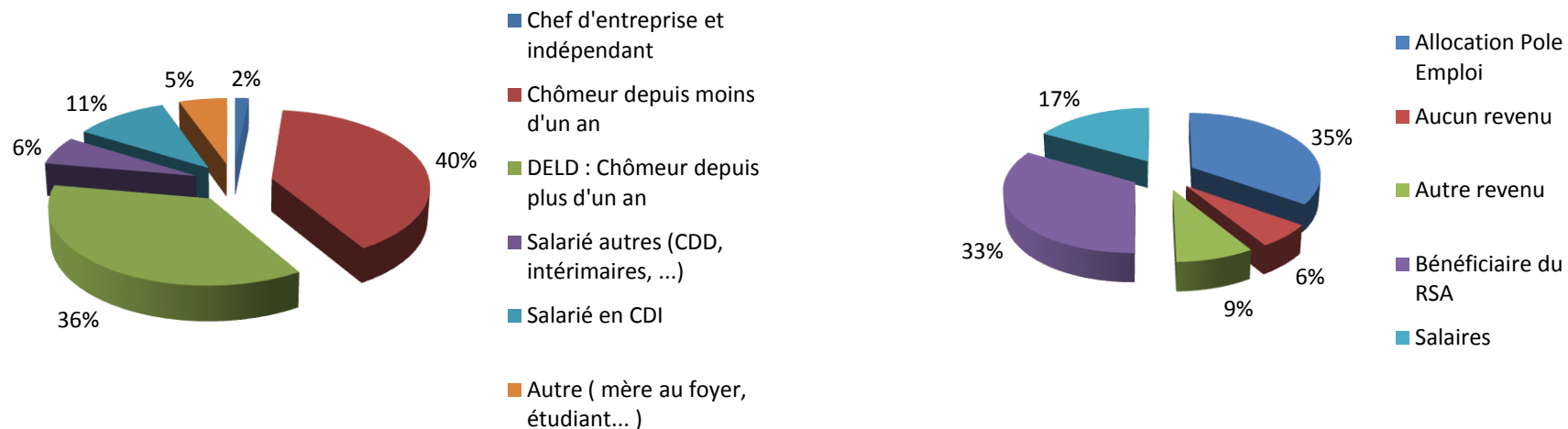


Le nombre de personnes titulaires d'un diplôme de niveau V ou infra-V a légèrement augmenté cette année, au détriment des niveaux I.

Il est important de noter qu'un certain nombre de personnes sont titulaires de diplômes acquis dans un autre pays, non reconnu en France. Leur qualification sera enregistrée comme niveau VI.

Un organisme permet d'obtenir une reconnaissance pour un diplôme mais cela reste compliqué pour les demandeurs et coûte en moyenne 70 €, somme impossible à déboursier pour une personne bénéficiaire du RSA, d'autant que celle-ci n'est pas remboursée si la reconnaissance n'est pas effective.

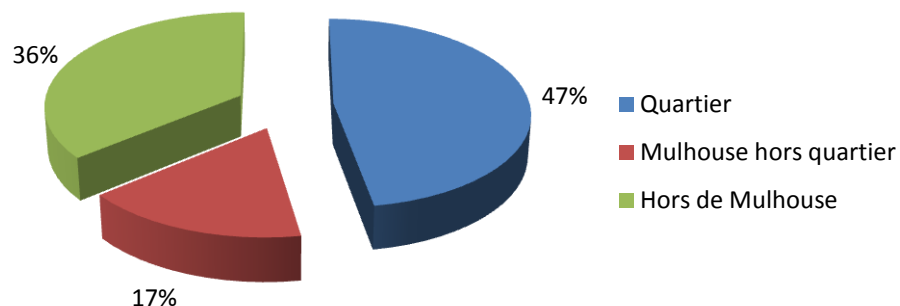
→ Situation professionnelle et revenus



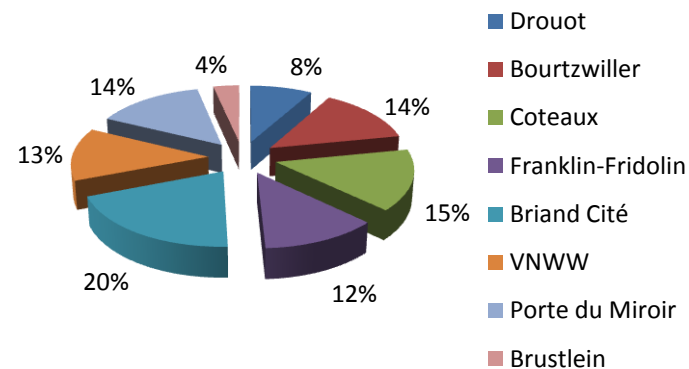
Près de 80% du public reçu à CitésLab est demandeur d'emploi, dont près de la moitié depuis plus d'un an. Ces chiffres sont stables par rapport à l'an dernier. De fait, 68% des personnes touchent une allocation pôle emploi ou sont bénéficiaires du RSA et 6% n'ont pas de revenus. Dans ce cas, les personnes sont en fin de droits et n'ont généralement pas droit aux minima sociaux du fait d'un autre revenu au sein du ménage.

Cependant on observe que les salariés sont de plus en plus nombreux à passer au service CitésLab. Les motivations dans ce cas sont diverses : anticipation en vue d'un éventuel licenciement, envie de changer de vie, souhait de ne plus avoir de patron.

→ Localisation des porteurs de projet



Répartition par quartier



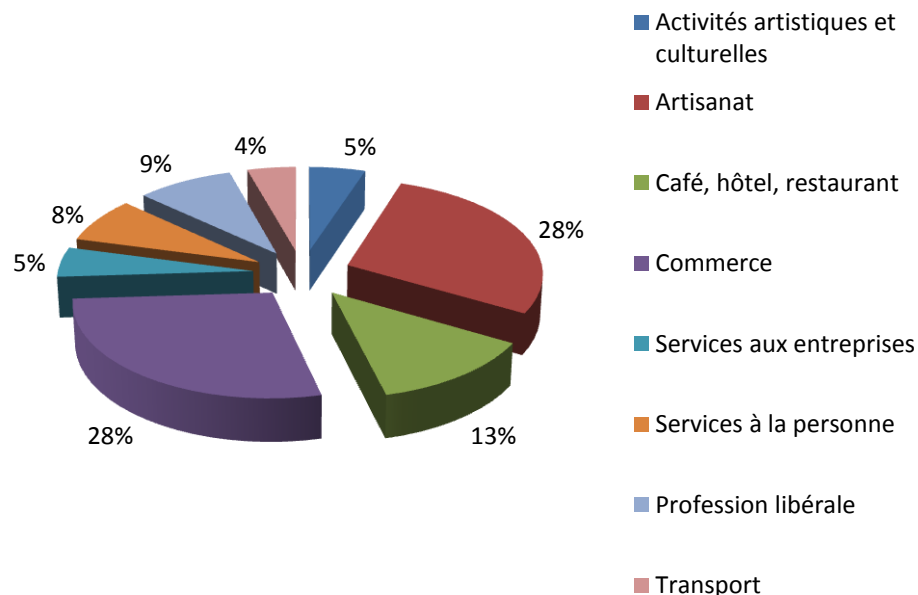
Par rapport à 2009, le nombre de personnes reçues issues d'un quartier prioritaire a augmenté de 4 %. Ce public représente aujourd'hui à nouveau près de la moitié des personnes reçues.

Le quartier le plus représenté est Briand Cité : la population est nombreuse dans ce quartier et l'avenue Aristide Briand connaît un fort taux de turn-over au niveau des locaux commerciaux. Ceci entraîne une vacance des locaux qui peuvent ensuite susciter des envies et des attentes de la part des porteurs de projets.

Viennent ensuite les autres quartiers, à proportion quasi-égale : Franklin, Vauban-Neppert Wolf-Wagner, Coteaux, Bourtzwiller. Les quartiers les moins représentés sont Drouot et Brustlein, ce dernier étant classé en niveau 2 du CUCS.

Le quartier de la Porte du Miroir est en progression par rapport aux années précédentes.

→ Domaine d'activité envisagé



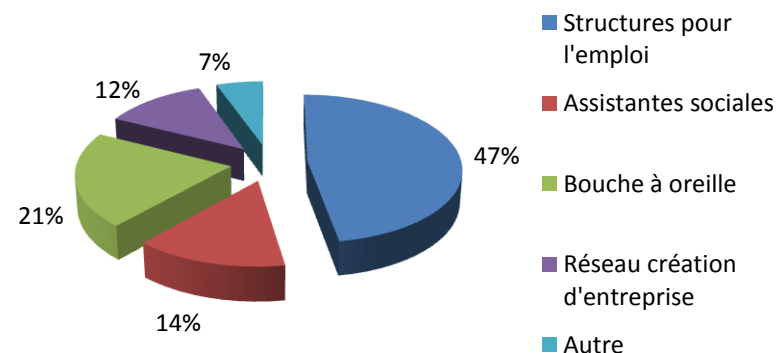
Sur l'ensemble de l'année 2010, les principaux secteurs restent les mêmes que les années précédentes. On peut néanmoins noter le regain d'attraction pour le secteur de l'artisanat par rapport à celui du commerce. La proportion en 2009 était de 33% dans le commerce contre 21% dans l'artisanat. Cette répercussion se fait essentiellement au détriment des services aux personnes et des professions libérales, secteurs vers lesquels les porteurs de projet se sont moins tournés cette année.

Les activités qui sont le moins représentées sont celles concernant le domaine artistique, les services aux entreprises ou encore celui du transport.

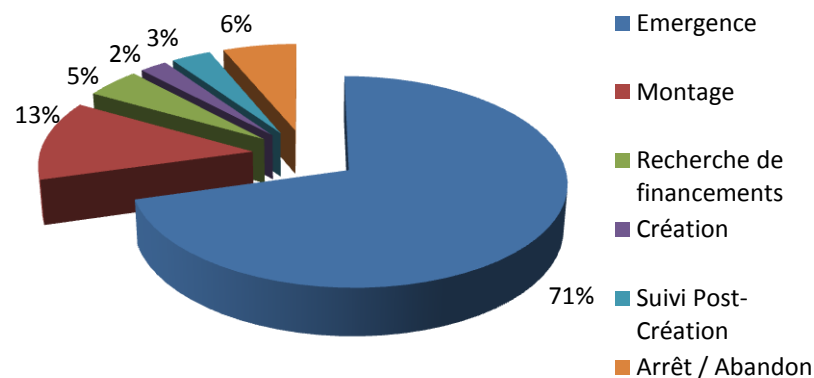
→ Prescripteurs

La majorité des personnes sont dirigées par des structures pour l'emploi. Au sein de ces structures, pôle emploi joue un rôle évidemment majeur en termes de prescriptions. Cependant, un recadrage précisant les modalités du public prioritaire accueilli a été mené auprès de pôle emploi en début d'année 2010, entraînant une légère baisse de leurs prescriptions.

A noter que le bouche à oreille fonctionne bien depuis 1 an, il dépasse à présent les 20%.



→ Etat d'avancement du projet pour les personnes rencontrées en 2010



Fin 2010, parmi les personnes rencontrées au cours de cette année, 71% étaient au stade de l'émergence de l'idée. 13% sont passées à celui du montage concret (élaboration d'un prévisionnel, choix définitif du statut juridique, emplacement définit, etc...). 5% en sont au stade suivant, celui de la recherche de financement.

Enfin, on note que 6% des personnes rencontrées en 2010 ont abandonné leur idée de création, soit 19 personnes.

→ Orientations suivies d'effet :

Environ 50% des personnes accueillies en primo-accueil sont passées, par la suite, par au moins une structure partenaire, selon les orientations prescrites par CitésLab.

La plupart des orientations se font vers Vecteur, Aléos, la CMA et la CCI. Les structures de financement telles qu'Alsace Active, l'Adie ou encore la PFIL sont logiquement moins présentes au niveau des orientations de CitésLab.

Remarque :

- ✓ Les formations en création d'entreprise restent demandées par bon nombre de porteurs de projet. 30 personnes ont suivi une formation en création d'entreprise au courant de l'année 2010. Précisons qu'il est difficile de définir le nombre total de personnes passées en formation, après un suivi CitésLab les années précédentes. Un certain nombre de personnes engageant un projet de création d'entreprise peut suivre une formation l'année suivante. Ces personnes ne sont plus identifiées à ce moment là (mis à part celles qui continuent d'avoir un contact avec l'animateur CitésLab).

Il est important de noter que les porteurs de projet sont généralement demandeurs de formations en création d'entreprise. La prise en charge intégrale par la Région Alsace et le FSE constitue un facteur d'incitation non négligeable.

:

- Actions pour 2011 :
 - Poursuite de l'accueil au bureau principal, à l'antenne MEF de Bourzwiller et à l'antenne MEF des Coteaux.
 - Expérimentation d'une permanence à l'antenne MEF d'Illzach, dans les locaux de Réagir Emploi-Formation.

Action n°4 Suivi du porteur de projet, articulation des démarches de création

Un des rôles de l'animateur CitésLab est d'être « référent de parcours » pour le porteur de projet. Comme précisé ci-dessus, le nombre de personnes passées plus d'une fois par le service a augmenté en 2010, renforçant ce rôle de référent.

Le fichier de suivi a été envoyé une première fois au courant des mois d'août et juillet aux structures partenaires, puis une seconde fois en décembre. Ceci permet de faire le lien et d'avoir une idée du nombre de personnes effectivement passées par d'autres structures après une orientation de CitésLab.

Des échanges avec les partenaires et prescripteurs ont régulièrement lieu pour optimiser le suivi des personnes.

→ Un nouveau lauréat Talents des Cités

Pour la seconde année consécutive, un porteur de projet suivi par le service CitésLab de Mulhouse est devenu lauréat Talents des Cités au niveau régional. Il s'agit de Mohamed EL MARTAOUI, qui souhaite créer un cybercafé dans le quartier Franklin. Originaire du quartier, il touche le RSA et souhaite créer sa propre activité tout en facilitant la création de lien social : outre les services classiques de téléphonie et d'accès à internet, il proposera un bar à jus de fruits, un coin bibliothèque, des jeux pédagogiques et des jeux vidéos. Il compte ouvrir son commerce au mois de décembre 2011, le local qu'il projette devant être entièrement rénové.

✓ Remarque :

Le rôle de référent a pris une place plus importante en 2010 : plus de 200 interventions ont fait l'objet d'entretiens hors primo-accueil. Il peut s'agir de différents cas :

- Relance de l'idée après une période de mise en suspend
- Changement d'idée
- Demande de précisions sur les démarches à accomplir
- Demande d'informations concernant les structures partenaires
- Point sur la formalisation de l'idée et la mise par écrit du projet

• Perspectives 2011 :

- Développement du système de suivi
- Poursuite des comptes-rendus aux prescripteurs

Action n°5 Aide à l'organisation de manifestations sur la création d'activités, dans le cadre de la mission de coordination de la MEF

Contribuer au développement local est un axe majeur des activités de la MEF. La création d'entreprise s'intègre dans ce cadre et l'animateur CitésLab, de par sa connaissance du terrain, peut être appelé à intervenir pour soutenir une action.

Des actions spécifiques à la création d'entreprise sont mises en place par la MEF sur le terrain. Alexandra Walonislow est chargée de l'organisation de ce type de manifestations. Selon ses besoins, l'animateur CitésLab lui apporte un soutien. Ce fut le cas pour l'organisation du concours Talents des Cités, du forum emploi coordonné par Olivier Pihan, ou encore du forum emploi organisé par la MEF au sein de la Maison d'arrêt de Mulhouse et coordonné par Laurence Oppenot.

Le fait d'être disponible pour apporter un soutien à de telles actions, permet de rester au contact des partenaires et d'augmenter la visibilité du service sur des actions transversales.

C'est aussi dans le cadre de cette action qu'est réalisée la mise à jour régulière du calendrier des formations, et de celui des manifestations, autour de la création d'entreprise.

Zoom sur le forum emploi de la Maison d'arrêt de Mulhouse :

Le 18 octobre 2010, le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) du Haut-Rhin et la direction de la Maison d'arrêt de Mulhouse ont organisé un premier forum emploi-formation. Partenaire de l'opération, la MEF a contribué à la tenue de cette manifestation qui a permis l'accueil de 129 détenus ayant répondu présent. Toutes ces personnes ont participé par groupe tout au long de la journée et ont pu échanger avec les partenaires présents : Pôle emploi, Sémaphore, GRETA, CFPPA, CMA, CFA de Rouffach, armée de terre ou encore le club FACE. CitésLab était également présent au titre de la création d'entreprise. Une quinzaine de personnes sont venues s'informer à ce sujet. Il est intéressant de noter que pour un certain nombre d'entre eux, l'idée de créer une entreprise était déjà bien formalisée : ils se sont renseignés sur les réglementations, les obligations légales, le secteur d'activité, etc...

La principale difficulté a été de déterminer si l'activité envisagée était compatible avec leur casier judiciaire et leur condamnation.

Les principaux secteurs d'activités visés concernent le bâtiment, les espaces verts, le dépannage informatique.

L'expérience s'est avérée concluante et si une telle action est renouvelée, CitésLab y trouvera à nouveau toute sa place. Par ailleurs, un contact est désormais noué avec le SPIP avec qui une coopération future est envisageable si certains détenus font preuve de volonté pour monter un projet de création d'entreprise.

- Actions pour 2011 :
 - Poursuite de la mise à jour des calendriers
 - Soutien aux prochaines actions organisées par la MEF

Action n°6 Identification des besoins des territoires et mise en place d'un registre de locaux vacants

Mis en place au second semestre 2008, le répertoire continue d'être mis à jour régulièrement. Recevoir moins de monde en entretien individuel a permis de libérer du temps pour l'actualisation de ce répertoire. Plusieurs mises en relation ont déjà pu avoir lieu. Cet outil permet également de confronter le porteur d'idée à la réalité du terrain en ayant un aperçu du coût qu'engendre la location d'un local commercial.

- ➔ **Une première mise en relation** : à la fin du premier semestre, une première mise en relation très positive a eu lieu entre un porteur de projet et un propriétaire. Elle devrait déboucher sur la création d'un commerce d'ici quelques mois.
- ➔ **Une seconde mise en relation positive** : une épicerie de produits des Balkans a ouvert ses portes rue Franklin suite à un passage au service du porteur de projet et une recherche via le répertoire. La mise en relation s'est effectuée en direct et le porteur de projet, orienté vers Aléos pour le montage du prévisionnel, a ouvert son entreprise en septembre.

Il est important de noter qu'un certain nombre de personnes recherchant des locaux sur Mulhouse, pas forcément en ZUS, nous contactent. Dans la plupart des cas ils sont redirigés, selon leur besoin, vers la CCI, la SERM ou encore une des structures figurant sur le guide « comment installer son activité dans le Pays de la région mulhousienne ? », en ligne sur le site de la MEF.

- ✓ Des contacts ont été noués avec le directeur des politiques locatives de Mulhouse Habitat. La première mise en relation citée plus haut s'est effectuée dans ce cadre et le bailleur social a accordé une gratuité du loyer le temps des travaux. Il s'agira d'un dépôt de pain qui devrait voir le jour courant 2011.
- ✓ Une étude, commandée par la Ville de Mulhouse, est actuellement en cours sur l'Avenue Aristide Briand. Menée par le cabinet Alain Levy, elle a pour mission de déterminer la façon de redynamiser cette avenue passante qui connaît un fort turn-over des commerces.
L'animateur CitésLab a été invité à deux reprises à participer aux réunions de suivi de ce projet et un contact par mail a été établi avec M. Levy.

Actions pour 2011 :

- Poursuivre l'actualisation du répertoire de manière plus régulière
- Diffusion de l'information lors de la distribution de la nouvelle plaquette CitésLab
- Approfondir le contact avec Mulhouse Habitat concernant la commercialisation de certains locaux

Action n°7 Formation du poste de l'animateur CitésLab

La formation est un axe important de l'animateur CitésLab. Au cours de l'année 2010, on peut noter plusieurs formations dont la plus importante : une mission professionnelle au Québec.

- Formation 2010 :
 - 26 mars : Journée Avise Paris, « entreprendre autrement, quel accompagnement sur les territoires ? »
 - 2 et 3 juin : Atelier interrégional à Lille avec pour thème principal l'entrepreneuriat au féminin.
 - 12 au 19 juin : Mission professionnelle au Québec.
 - 21 septembre : Formation à la créativité.
 - 13 et 14 décembre : Atelier interrégional à Paris et séminaire « l'envie d'entreprendre dans les quartiers ? ».

→ Zoom sur la mission professionnelle organisée par l'OFQJ

Suite à un appel à projet lancé par l'OFQJ (Office Franco-québécois pour la Jeunesse), relayé par le réseau CitésLab, j'ai eu l'opportunité de participer à une mission professionnelle au Québec.

Cette mission avait pour but de découvrir les politiques mises en place au Québec pour promouvoir l'esprit d'entreprendre et développer des échanges de bonnes pratiques.

Composée de 14 français, la délégation s'est rendue sur place du 12 au 19 juin pour participer à diverses actions dans ce cadre.

Dans un premier temps, nous avons visité des CJE (Carrefours Jeunesse Emploi), l'équivalent de nos missions locales, et pu échanger avec des agents de sensibilisation à l'entrepreneuriat jeunesse (ASEJ). Ces derniers ont pour mission de développer la culture entrepreneuriale au sein des établissements scolaires. Leur travail se rapproche de celui de CitésLab, la différence étant surtout au niveau du public touché : les jeunes dans les écoles pour les ASEJ, les habitants des quartiers « politique de la ville » pour CitésLab.

- Participation à la formation annuelle des agents de sensibilisation à l'entrepreneuriat jeunesse

Temps fort du séjour, nous avons participé à leur formation annuelle. D'une durée de trois jours, celle-ci alternait des conférences et des ateliers animés par les ASEJ eux-mêmes. La participation à ces ateliers tels que « devenez entrepreneur social » ou « entreprends ton Club des Petits Déjeuners dans une école » a mis en avant des outils très concrets utilisés par les ASEJ. Ceci nous a permis de repérer quelles sont les pratiques transposables en France dans le cadre de nos missions. Très proche des ateliers-interrégionaux organisés par le réseau CitésLab, ce sont plus de 120 ASEJ de toutes les régions du Québec qui étaient présents.

- Invitation au gala du grand concours québécois

Autre point important à souligner : l'invitation au gala du grand concours québécois de l'entrepreneuriat où de nombreux prix ont été remis pour différents projets très originaux. Le montant total des dotations était de 500 000 \$. Ces prix récompensaient tous les niveaux de projets : de l'école primaire à l'entrepreneur adulte. Sur l'ensemble du territoire québécois, ce ne sont pas moins de 69 543 personnes qui ont participé à ce concours pour 2 729 projets en entrepreneuriat étudiant et 1 162 projets en création d'entreprise.

- Le réseau des écoles entrepreneuriales et environnementales québécoises

Une autre originalité est à souligner : l'existence d'un réseau d'écoles entrepreneuriales et environnementales québécoises. Ces écoles font le choix d'inclure dans leur projet éducatif la promotion d'une culture entrepreneuriale et environnementale. La visite de l'une de ces écoles et le témoignage des enfants et enseignants a permis de mettre en avant, de façon concrète, la manière dont est mis en place la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

- Bilan et ressenti global

Au final on remarque qu'il existe au Québec une forte volonté politique de dynamiser la créativité, notamment du fait que le taux annuel de création d'entreprise est inférieur à la moyenne nationale du Canada.

Cette mission a permis d'étudier la manière dont est abordée la sensibilisation à la création d'entreprise au Québec. Il s'agit avant de tout de développer une culture entrepreneuriale et un esprit d'entreprendre, dès l'école primaire.

En ce sens, un projet entrepreneurial peut prendre différentes formes : organisation d'une fête de l'école, création d'une pièce de théâtre, vente de pâtisserie, implantation d'un système de recyclage...

Ainsi « L'entrepreneuriat, interprété dans ce sens beaucoup plus large, est présenté non pas comme une démarche individuelle d'enrichissement, mais comme une attitude possible dans plusieurs métiers » (guide à l'intention des enseignants du primaire). Cela signifie que l'on fait la différence entre « l'esprit d'entreprise » et « l'esprit d'entreprendre ».

Intégrer l'esprit entrepreneurial à l'école permet également de lutter contre l'échec scolaire. Des réflexions sont menées entre enseignants, universitaires et psychologues et des outils pédagogiques sont développés en ce sens.

En France, cette volonté politique n'est pas présente et il reste beaucoup de chemin à faire pour travailler, avec les enseignants notamment, sur cette problématique.

On a pu retrouver des similitudes avec le travail effectué par le réseau CitésLab au quotidien : le développement de la créativité et le travail en amont sur l'émergence d'idées sont des éléments communs. La principale différence se situe au niveau du public touché : les jeunes pour les ASEJ du Québec (Agent de sensibilisation à l'entrepreneuriat jeunesse), les habitants des ZUS pour les animateurs CitésLab.

Au niveau de CitésLab Mulhouse, certains des outils présentés lors d'actions au Québec, vont pouvoir être utilisés. Notamment dans le cadre d'ateliers collectifs autour de l'émergence de projets (jeux de rôle, ou « brise-glace » pour mieux se connaître) ou pour des projets individuels (questionnaire type pour un entrepreneur social).

- Formation prévues pour 2011
 - Atelier interrégional (date non encore définie)
 - Formations Balise ou CitésLab selon les besoins

Action n°8 Ateliers d'émergence et de sensibilisation

Dans le cadre de la fonction de sensibilisation, les ateliers d'émergence constituent un outil supplémentaire permettant de toucher un large public. En fonction des attentes et besoins des structures, des ateliers collectifs concernant la créativité et l'émergence sont réalisés.

Outre les outils classiques tels que Balise, cette action peut très bien combiner des témoignages de personnes ayant créé en passant par les diverses étapes de la création d'entreprise afin d'avoir un échange dynamique.

Rappel des objectifs :

- Répondre aux attentes des structures en matière de sensibilisation à la création.
- Détecter un public susceptible de créer mais peu informé à ce sujet.
- Mutualiser les moyens en travaillant en partenariat avec les diverses structures demandeuses.

➔ Ateliers réalisés en 2010 :

- 23 mars : atelier Balise CRM

15 personnes ont participé à cet atelier, dont 4 ont été vues par la suite en entretien individuel. L'atelier s'est bien déroulé mais il s'avère qu'au delà de 10 personnes, l'animation est compliquée à gérer.

- 20 avril : atelier Balise Espace Développement

7 personnes ont participé à cet atelier, pour la plupart habitants du quartier de Bourtzwiller. Deux personnes ont par la suite souhaité poursuivre leur réflexion en entretien individuel.

- 19 octobre : atelier Balise au CRM

8 personnes présentes lors de l'atelier, 4 d'entre elles ont été vues par la suite en entretien individuel.

- Actions pour 2011 :
 - D'autres ateliers pourront être organisés en fonction des attentes des prescripteurs, notamment aux antennes MEF Coteaux, Bourzwiller et Illzach - Réagir.
 - Information collective au CRM au mois de mai, suivi d'un atelier Balise.
 - Atelier Balise à Illzach dans le cadre de la nouvelle permanence.

Action n°9 Tram de l'initiative

Présentée lors du Comité de pilotage de juillet 2008, cette action était prévue pour le second semestre 2009. Le calendrier contraint de Soléa, parrain de la manifestation, a conduit à la différer du 1er au 5 février 2010.

L'idée était de créer un événement autour de la création d'entreprise pour promouvoir l'initiative et rendre visible le réseau de la création de Mulhouse auprès du grand public.

Le tram a été choisi car il représente un bon support de communication pour attirer l'attention. C'est une information dynamique (non statique), multiple dans sa cible (voyageurs, piétons, automobiliste, cycliste) et interactive (possibilité d'échanges dans le Tram).

Véritable projet de territoire, cette manifestation a permis de favoriser l'émergence, mais également de communiquer sur l'ensemble du réseau d'acteurs locaux.

Rappel des objectifs :

- Promouvoir l'initiative et la création d'activité de façon innovante
- Se rapprocher du public par le biais d'une opération qui donne de la visibilité au parcours de la création d'entreprise.
- Mobiliser les acteurs du réseau de la création d'entreprise autour une d'action commune.

Le tram a circulé aux couleurs de la création d'entreprise durant 6 semaines au total : du 31 décembre au 5 février. Réalisée par la MEF, cette opération a bénéficié du soutien de la Fondation Transdev, de Soléa et de la Ville de Mulhouse.

Afin de préparer au mieux la manifestation, une campagne de communication a été menée : tracts et affiches ont été diffusés de manière très large, articles de presse, affichage sur les « sucettes » dans toute la ville.

Bilan synthétique de la manifestation :

Quelques chiffres :

- 250 plaquettes distribuées
- 10 personnes venues dans le tram spécialement pour l'opération
- 8 entretiens individuels directement pris suite à un contact dans le tram

La semaine a été ponctuée par la présence de différents acteurs du réseau lors de cette opération, le planning se trouve ci-après :

	Matin (9h-12h)	Après midi (14h-17h)
Lundi	Pôle emploi	-
Mardi	Adie	CCI
Mercredi	Aléos	Pôle emploi
Jeudi	Coopénates	MEF de Strasbourg + Alexandra
Vendredi	Pôle emploi	Pôle emploi

Le planning a été respecté, tous les acteurs prévus étaient présents. Afin d'être visible dans le tram, tous les participants ont endossé un t-shirt et une casquette aux couleurs de l'évènement, t-shirt qui fut également distribué aux conducteurs du tram.

Points positifs :

- ➔ Très bon accueil de la part des usagers du tram ainsi que du personnel Soléa.
- ➔ Contacts et discussions pertinentes avec les personnes intéressées.
- ➔ Présence de nombreuses personnes lors de l'inauguration et de la conférence de presse du lundi matin.

Points à améliorer :

- Peu de personnes venues interpellier directement les professionnels, une certaine indifférence était de mise si les permanents n'allaient pas au contact des usagers.
- Communication à améliorer pour être plus explicite.

La communication média :

- Les DNA, L'Alsace, Alsagora, France 3 Haute-Alsace, France 3 « Rund Um », Mulhouse Habitat, L'Echo Mulhousien, Ocre, blog Wikio, Site internet communes de Richwiller et de Mulhouse.

Remarques :

- Difficultés, pour certaines structures, à communiquer autour de leur activité. CitésLab a pour mission la sensibilisation à la création d'entreprise, le public cible est large. Pour d'autres organismes tels que Coopénates ou Aléos, la cible est plus réduite et leur mission n'est pas directement la sensibilisation à la création d'entreprise.

Idées d'amélioration de l'action :

- Communication générale (flyers, affiches) : plusieurs personnes n'ont pas réellement saisi le message diffusé. Il aurait fallu être plus explicite en rajoutant une phrase du type : « du 1^{er} au 5 février, venez rencontrer des professionnels de la création d'entreprise, dans le tram de l'initiative ».
- Le tram a circulé 4 fois sur la ligne 1 contre une seule fois sur la ligne 2. Le quartier des Coteaux notamment a été moins touché. C'est également le cas, dans une moindre mesure, pour le quartier Porte du Miroir et une partie du quartier Vauban-Neppert.
- Des annonces par les conducteurs de tram auraient dû être faites. Cela n'a pas été le cas, l'information n'étant pas descendue vers tous les conducteurs.
- La présence d'enquêteurs pour le compte de Soléa (6 dans la rame) mardi et jeudi ont fortement limité la discussion avec les usagers, d'autant plus que ces enquêteurs interrogeaient systématiquement tous les usagers.
- Un gros manque de visibilité par rapport au parcours du tram est à souligner. Pour une personne intéressée par cette opération, la seule solution consistait à se poster à l'arrêt « Porte Jeune » et attendre le tram en question. Un affichage, dans les arrêts de tram ou sur le site de la MEF, concernant la ligne sur laquelle circule la rame et les horaires des terminus serait un moyen de rendre ce tram plus visible.

- Soléa est satisfaite de l'opération. Mr CIRILLO propose de rester en contact et de réfléchir à d'autres interventions éventuelles. Il a notamment évoqué la possibilité d'effectuer des permanences dans les points de vente et d'information Soléa. L'idée est originale, mais il faut que ces lieux soient situés dans des quartiers prioritaires.

Action n°10 Mise à jour des outils d'accueil

Dans le cadre de la fonction d'amorçage, l'animateur réalise une mise à jour des documents concernant l'accueil des porteurs de projet. Au cours de ce premier semestre, deux documents ont notamment été mis à jour :

- « Installer son activité dans le pays de la région mulhousienne, les contacts utiles ». Comme expliqué précédemment, ce document est d'autant plus utilisé depuis la mise en ligne du répertoire de locaux vacants.
- Actualisation du guide des aides avec intégration des nouvelles structures conventionnées dans le cadre de NACRE.

L'actualisation de ces outils est primordiale pour l'accueil des porteurs de projets notamment. CitésLab étant généralement la première porte d'entrée pour le développement d'un projet de création d'entreprise, il est nécessaire que les informations fournies soient d'actualité afin que le porteur de projet puisse continuer ses démarches de la manière la plus efficace possible.

- Actions pour 2011 :
 - Poursuite de la veille juridique afin de fournir aux porteurs de projet des outils de qualité.
 - Travail en lien avec les structures du réseau de la création d'entreprise.