

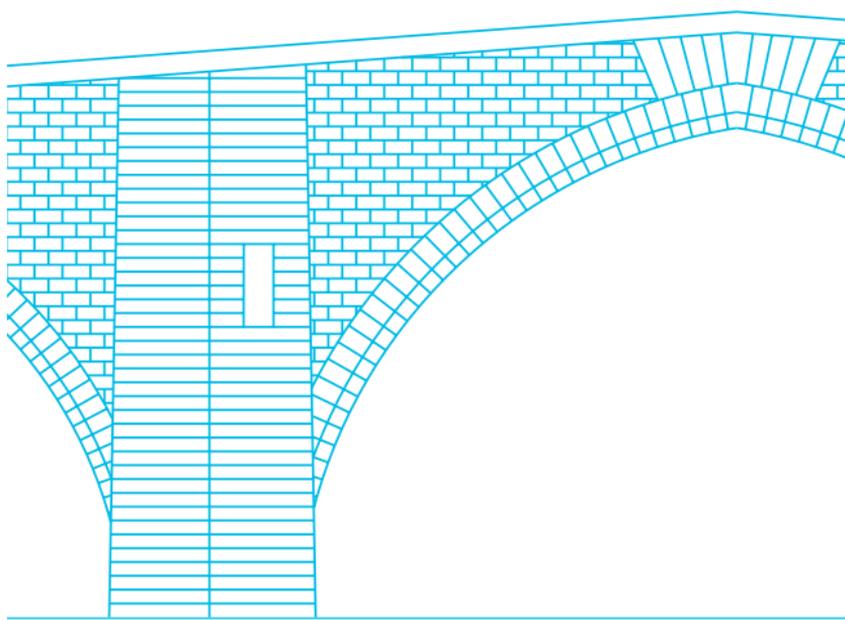
Prêt pour l'euro!

Un guide pour
votre petite ou moyenne
entreprise



Commission européenne

Ce guide a été réalisé par l'Université de Trèves, Competence Center E-Business (ceb), dans le cadre d'un projet de la DG Entreprises et Industrie sur l'euro. Le contenu de cette publication ne reflète pas nécessairement l'opinion ou la position de la Commission européenne. Ni la Commission ni une personne agissant au nom de la Commission n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données dans ce guide.



Prêt pour l'euro!

**Un guide pour
votre petite ou moyenne
entreprise**

Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne
Un numéro unique gratuit (*):

» **00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00800 ou peuvent facturer ces appels.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu.int>).

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 2005

ISBN 92-894-8658-9

© Communautés européennes, 2005

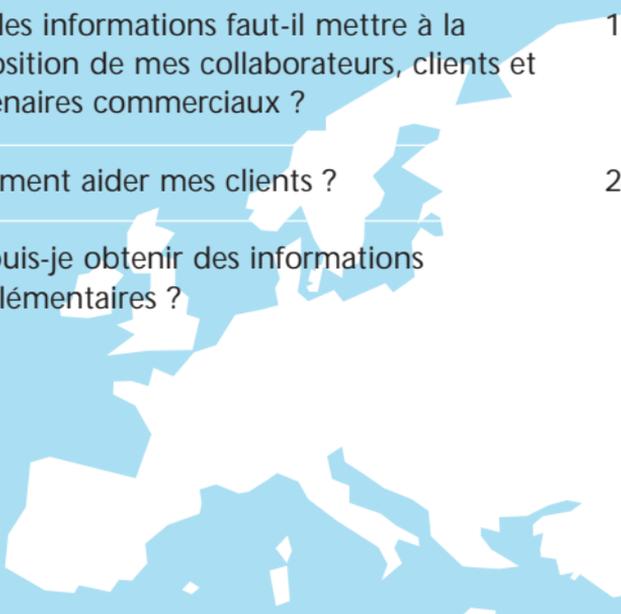
Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Imprimé en Allemagne

IMPRIME SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

Contenu

Que devrais-je savoir sur l'euro ?	1-2
Comment bénéficier de l'introduction de l'euro ?	3-4
Comment et quand commencer les préparatifs liés à l'introduction de l'euro ?	5-8
Comment convertir en euro ?	9-10
Que signifie l'introduction pour mes systèmes d'information ?	11-13
Comment modifier mes contrats ?	14-15
Que dois-je prendre en compte lors de l'introduction des billets et des pièces en euro ?	16-17
Quelles informations faut-il mettre à la disposition de mes collaborateurs, clients et partenaires commerciaux ?	18-19
Comment aider mes clients ?	20-21
Où puis-je obtenir des informations supplémentaires ?	22



Que devrais-je savoir sur l'euro ?

Le 1er janvier 2002, douze des quinze Etats membres de l'Union européenne (UE)¹ ont introduit les billets et pièces en euro. L'euro est devenu leur moyen de paiement officiel. Les taux de conversion ont été fixés irrévocablement en 1999. Il y avait une période transitoire de trois ans. Les nouveaux Etats membres², qui ont adhéré à l'UE le 1er mai 2004, introduiront l'euro probablement entre 2007 et 2010.

En passant à l'euro, les taux de conversion entre la monnaie unique et les monnaies des Etats adoptant l'euro sont irrévocablement fixés. Les espèces en euro remplacent les billets et pièces de ces pays. Les gouvernements nationaux³ déterminent le calendrier et la manière dont ils passent à l'euro.

Les billets et pièces en euro

Billets de banque: 5, 10, 20, 50, 100, 200 et 500 €

Pièces: 1, 2, 5, 10, 20, 50 Cents, 1 et 2 €

Les billets en euro sont identiques dans tous les pays de l'Eurozone. Les pièces en euro possèdent une face commune et une face nationale. Les huit valeurs des pièces sont acceptées dans l'ensemble de l'Eurozone.

L'euro concernera aussi votre entreprise! C'est la raison pour laquelle vous devriez vous occuper dès aujourd'hui des conséquences possibles de ce basculement pour vos activités. Si vous vous préparez de manière pertinente à l'introduction de cette monnaie unique, vous saisissez des opportunités commerciales et répondez plus tôt aux nouveaux défis.

1 Les Etats membres qui ont déjà introduit l'euro sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne, la France, la Finlande, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Portugal. Le passage à l'euro n'est pas encore intervenu au Danemark, en Grande-Bretagne et en Suède.

2 Chypre, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, Malte, la Pologne, la République slovaque, la République tchèque et la Slovaquie.

3 <http://www.euro.ecb.int/fr/section1/timetable.html>.

Dans ce guide, vous trouverez:

- une courte description des bénéfices de l'introduction de la monnaie unique et les modalités des préparatifs liées à ce passage ;
- des conseils pratiques sur la conversion de l'euro ;
- une vue générale de l'impact du passage à l'euro sur vos systèmes et les différents aspects de ce changement que vous devriez prendre en compte pour vos nouveaux contrats et ceux qui sont en cours ;
- des indications pratiques qui vous expliquent comment vous pourrez organiser l'introduction des espèces et
- des conseil pratiques pour informer vos collaborateurs, clients et partenaires commerciaux.

Ce guide vous accompagne lors de votre passage à l'euro. Il sert d'initiation et peut répondre à vos questions. Profitez des expériences des petites et moyennes entreprises qui ont déjà introduit l'euro avec succès. Si vous souhaitez recevoir des informations supplémentaires ou si vous avez des questions particulières, vous pouvez vous adresser à votre banque, votre conseiller fiscal, les chambres de commerce et associations professionnelles responsables de votre secteur d'activités ou contacter d'autres acteurs⁴.

Nous vous souhaitons beaucoup de succès !



⁴ Pour des informations supplémentaires, voyez les points de contact à la fin du guide.

Comment bénéficier de l'introduction de l'euro ?

Le passage à l'euro aura non seulement des conséquences **stratégiques** pour votre entreprise mais également des conséquences **pratiques**, surtout si cette dernière est active au sein de l'Eurozone.

- ≡ Les risques et le coût de change disparaîtront, l'introduction de la monnaie unique réduira les frais de vos **activités transfrontalières** dans l'Eurozone.
- ≡ Les entreprises ne seront plus obligées d'utiliser des systèmes de comptabilité et de paiement multi-devises parce que toutes les **transactions** seront réalisées **en euro**. Si vous possédez des filiales à l'intérieur de l'Eurozone ou si vous prévoyez d'en ouvrir, vous pourrez comparer ces transactions directement.
- ≡ La **transparence des prix** favorise vos débouchés et vos marchés d'approvisionnement. De plus, vous aurez la possibilité d'améliorer vos bases de calcul. En revanche, vos concurrents des pays voisins pourront plus facilement pénétrer votre marché.

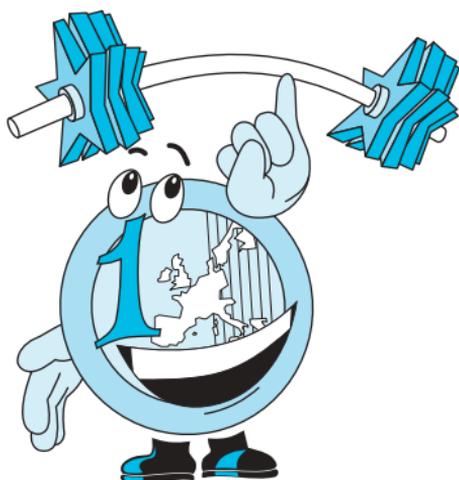
Si ces dimensions stratégiques ont une grande importance pour vous, vous devriez commencer la préparation à l'introduction de l'euro le plus tôt possible. De cette façon, vous pourrez profiter des occasions qui en résultent et répondre aux risques éventuels.

N'attendez pas le dernier moment! Etre prêt pour l'euro accroît vos opportunités commerciales et peut améliorer votre positionnement face aux concurrents qui n'ont pas encore introduit la monnaie unique.

L'introduction de l'euro changera les opérations quotidiennes de votre entreprise et concernera ses processus internes et externes.

- ≡ **Au sein de l'entreprise**, vous devrez par exemple modifier les documents, la comptabilité, les systèmes d'information et peut-être les installations de production ;
- ≡ **Concernant les processus externes**, vous devrez adapter affichages de prix, emballages et étiquettes sur vos produits, caisses et balances, distributeurs de billets, systèmes de paiement ainsi que documents commerciaux.

Commencez votre préparation le plus tôt possible!
Vous pouvez débiter dès aujourd'hui, même si vous ne connaissez pas encore le calendrier du basculement à l'euro qui sera établi par votre Etat ainsi que les taux de conversion fixés.



Comment et quand commencer les préparatifs liés à l'introduction de l'euro ?

En ce qui concerne le passage à l'euro, il n'y a pas de solution idéale qui convienne à toutes les entreprises. Une procédure structurée vous aidera cependant à réussir l'introduction de la monnaie unique. Vous devrez en tout cas vous poser les questions suivantes :

Quels **effets** l'introduction de l'euro aura-t-elle sur mon entreprise ?

Comment identifier la bonne **stratégie d'introduction** ?

Comment développer une gestion de **projet efficace** ?

Quels effets l'introduction de l'euro aura-t-elle sur mon entreprise ?

La première étape concerne l'analyse de l'impact de ce changement sur votre entreprise. Les exemples suivants ne correspondent pas tous exactement à votre situation. Ils peuvent pourtant vous aider à identifier dans quelle mesure les différentes fonctions de votre entreprise seront affectées. De plus, vous estimerez la quantité de travail et les investissements qui seront nécessaires pour passer à l'euro.

- ≡ **Etudiez les préférences de vos clients**: si ces derniers souhaitent par exemple que les prix soient affichés en euro, vous devrez les adapter de façon appropriée.
- ≡ **Observez vos concurrents**. Vous ne devrez nécessairement pas jouer le rôle de précurseur, mais ne restez pas non plus à la traîne. La pression concurrentielle s'élèvera peut-être dans votre domaine d'activité parce que de nouveaux concurrents pourront facilement pénétrer vos marchés actuels.

- ≡ Comparez vos **prix** à ceux des concurrents nationaux et européens. L'Eurozone offrira un grand potentiel aux entreprises qui auront des prix compétitifs. Les clients pourront facilement trouver, comparer et acheter vos produits ou services par exemple sur votre site Internet. Si vos prix ne sont pas compétitifs, vous pourrez offrir des services supplémentaires ou des produits sur mesure pour justifier l'écart entre vos prix et ceux de vos concurrents.
- ≡ Si vous choisissez votre **fournisseur** selon les prix proposés, vous aurez la possibilité d'en trouver de nouveaux qui offrent leurs produits à des prix plus avantageux. Ceci est dû à la transparence des prix et à l'élimination des risques liés aux parités de change. Renseignez-vous sur les fournisseurs potentiels⁵ et sollicitez des offres.
- ≡ Au sein de l'**organisation** de votre entreprise, le passage à l'euro entraînera peut-être des conséquences sur vos systèmes (par exemple sur les systèmes d'information et de comptabilité). Le basculement à l'euro peut être un évènement qui permet de moderniser votre entreprise notamment son système d'information, sa politique de prix ou de produits et son service clientèle.

L'ampleur de ces effets varie selon votre dépendance à l'égard de ces systèmes, notamment si votre équipement est moderne et si vous transférez des services à des partenaires externes. Pensez en plus à gérer l'introduction des espèces au cas où vous seriez en contact direct avec le client final.

L'introduction de l'euro est ainsi une opportunité pour entreprendre une **analyse stratégique de marché**. L'étude et la description de l'impact de ce basculement pour votre entreprise serviront de base pour développer et mettre en œuvre une stratégie et des actions pertinentes en la matière. Faites par exemple une liste de vos clients qui devraient être contactés afin de les informer de vos projets !

⁵ Vous recevez ces informations entre autre auprès de votre association professionnelle, les chambres de commerce et l'Euro Info Centre de votre région.

Comment identifier la bonne stratégie d'introduction ?

Après avoir évalué les conséquences du passage à l'euro sur votre entreprise, vous devrez vous décider à mettre en place une stratégie d'entreprise adéquate.

- ≡ Voulez-vous devenir proactif et basculer **suffisamment tôt** ? Ceci vous permettrait de prendre des **avantages stratégiques** en terme de part de marché et, le cas échéant, introduire des mesures préventives afin d'éviter certains risques identifiés.
- ≡ Voulez-vous passer à l'euro **plus tard** ? Choisissez l'approche **réactive** seulement si aucun risque n'a été identifié et si aucune mesure spécifique n'est nécessaire pour votre entreprise. En utilisant cette démarche, vous risquez cependant de ne pas profiter des occasions qui pourraient se présenter lors de l'introduction de la monnaie unique.
- ≡ Avant de se prononcer en faveur d'une certaine stratégie, vous devrez prendre en considération les **dépenses**, la **durée** des différentes activités et les **ressources** nécessaires (par exemple le personnel et les partenaires externes) pour mener à terme votre projet.



Comment développer une gestion de projet efficace ?

Après avoir pris votre décision en faveur d'une certaine stratégie, une bonne gestion de projet est nécessaire pour organiser et coordonner le processus de conversion à la monnaie unique. Établissez une **équipe de projet** au sein de votre entreprise qui réalisera un plan d'actions qui sera détaillé. Cette équipe devra également mettre en place un calendrier avec différentes phases à mettre en œuvre de façon adéquate.

Pour chaque action, il faudra en outre :

- ... une **personne responsable** des opérations ;
- ... un **déla**i à respecter pour la réalisation des tâches ;
- ... une estimation des **ressources** nécessaires (personnel, budget, partenaires externes) ;
- ... un **contrôle** pour vérifier la réalisation des activités.

Pour les entreprises moyennes , il est important de nommer des personnes responsables des différentes opérations au sein de l'équipe pour s'assurer que tous les problèmes soient résolus. La composition de l'équipe du projet devrait dépendre des compétences du personnel. Vous devrez par exemple , dès le début , intégrer les collaborateurs du service de comptabilité ou des systèmes d'information lors de la planification et de la réalisation des actions concernant ces systèmes.

Le passage à l'euro est une question stratégique qui aura des effets sur toute votre entreprise et qui requerra des décisions importantes.

C'est la raison pour laquelle le chef d'entreprise et ses adjoints ont la responsabilité de l'introduction de l'euro!

Comment convertir en euro ?

En passant à l'euro, le taux de conversion entre l'euro et la monnaie nationale est irrévocablement fixé⁶. Le taux de conversion comporte six chiffres significatifs et ne peut pas être arrondi.

Quelles règles dois-je respecter lors de la conversion ?

- ≡ La conversion en euro n'est pas difficile: il faut diviser le montant de la monnaie nationale par le taux officiel de conversion.
- ≡ Comme les **taux de conversion** comportent plus de deux chiffres après la virgule, il faut arrondir le montant en euro au cent le plus proche supérieur ou inférieur. En même temps, vous devez suivre les règles commerciales habituelles⁷. Seul le montant final peut être arrondi et non les sous-totaux éventuels.
- ≡ Pour convertir des montants de la monnaie nationale vers une unité monétaire **extérieure à l'Eurozone** (par exemple en dollar américain ou en livre anglais), vous devrez d'abord convertir ce montant en euro. Ce résultat intermédiaire peut être arrondi, mais doit compter au moins trois décimales. Le montant en euro sera ensuite converti dans l'autre unité monétaire.

Exemple de conversion

montant en DM	euro après la conversion	euro arrondi
3,00 DM	1,533875 €	1,53 €
22,50 DM	11,504067 €	11,50 €
139,00 DM	71,069571 €	71,07 €

taux de conversion: 1 € = 1,95583 DM

⁶ Le taux de conversion fixé sera disponible chez votre banquier ou sur le site Internet de la Banque Centrale Européenne (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.fr.html>) après sa fixation par les autorités compétentes.

⁷ Si le 3ème chiffre après la virgule est 1, 2, 3 ou 4, on arrondit au cent inférieur. Si le 3ème chiffre est 5, 6, 7, 8, ou 9, on arrondit au cent supérieur.

Comment former les nouveaux prix en euro ?

Lorsque vous établirez les nouveaux **prix en euro**, vous devrez prendre en compte les facteurs suivants: la structure des coûts, la sensibilité au prix, la volonté des clients de les comparer, la transparence des prix ainsi que le comportement de vos concurrents sur la fixation de ces prix.

Après la conversion, il faudra peut-être **adapter ces prix** pour obtenir des prix „attractifs”⁸.

- ≡ Beaucoup de prix deviennent des chiffres „tordus”: 7,32 €, par exemple, devrait être arrondi selon les attentes du marché. Dans le cas présent 7,30 €.
- ≡ Si un produit coûte 49,00 FRF soit 7,47 € après la conversion, il est peut-être nécessaire de former un nouveau prix-seuil. Ainsi, vous ne renoncez pas aux prix psychologiques. Dans ce cas-là, vous pouvez arrondir ce prix vers le bas à 6,99 € (=45,85 FRF). Si ce n'est pas possible en raison des coûts ou bien de la marge, vous pouvez adapter l'emballage, le poids net ou le design du produit.
- ≡ Ces modifications de prix devraient être transparentes et compréhensibles lorsque celles-ci sont effectuées pour les produits destinés à la vente.

Pendant la période de basculement, les consommateurs réagiront vivement aux changements de prix. Des hausses de prix déguisées seront remarquées rapidement parce que le prix de l'unité (par exemple le prix au kilo) sera affiché à côté du prix de la marchandise. Vous pourrez éviter ce genre de malentendu en fixant vos tarifs ouvertement et de façon transparente.

⁸ Les prix qui se terminent par 0 ou 5 ainsi que les prix-seuils se finissant par 8 ou 9 sont dits attractifs.

Que signifie l'introduction pour mes systèmes d'information?

L'introduction de l'euro concerne tous les systèmes d'information de votre entreprise utilisant des unités monétaires. Une grande partie des opérations de réorganisation doit donc s'effectuer dans ces départements. Certaines actions, comme la conversion de la comptabilité et la facturation en euro, dépendent également de cette modification. Les caisses enregistreuses et les autres terminaux de paiement seront aussi concernés par le passage à la monnaie unique.

Bien que les adaptations soient spécifiques pour chaque entreprise et dépendent de conditions particulières, les recommandations générales suivantes peuvent vous aider à préparer la conversion de vos systèmes et de votre comptabilité⁹:

A quels changements mes systèmes sont-ils soumis ?

Lors de la préparation de la conversion en euro, vous devrez tenir compte de la qualité, de la structure et de l'organisation de votre équipement informatique.

- ≡ Examinez d'abord quels **systèmes d'information** vous utilisez au sein de l'entreprise et identifiez s'ils traitent les données en euro. Les codes-monnaies sont-ils clairement identifiables en traitant avec le logiciel ? Quels systèmes devront être adaptés ?

- ≡ La monnaie nationale peut-elle être complètement **remplacée** le jour de l'introduction de l'euro (par exemple en changeant un champ spécifique dans l'application informatique) ou faut-il intégrer des champs supplémentaires dédiés à l'euro ? Utilisez-vous déjà des systèmes qui traitent plusieurs monnaies simultanément ?

- ≡ Le logiciel a-t-il été acheté à des tiers (**logiciel standard**) ou a-t-il été spécialement développé pour votre entreprise (**logiciel particulier**) ?

⁹ http://europa.eu.int/comm/internal_market/accounting/docs/markt-1997-7038/7038_fr.pdf.

- Si vous employez des logiciels standard, vous devrez vous mettre en contact avec le fournisseur informatique ou votre service d'information. Ce dernier vous informera s'il y a une autre version conforme à l'euro ou un logiciel actualisé disponible.
- Contactez le développeur de votre logiciel suffisamment tôt si vous utilisez un logiciel particulier. Dans certains cas, un travail considérable d'adaptation peut être nécessaire. Quelles langues ou quelle technique de programmation ont été utilisées lors du développement du logiciel ? Y a-t-il un dossier expliquant les systèmes d'information de façon détaillée de sorte qu'une tierce personne soit en mesure, le cas échéant, d'effectuer les adaptations nécessaires ?

★ Les contrats avec les producteurs de logiciel prévoient-ils l'actualisation et l'adaptation des logiciels ? Examinez si les changements provoqués par l'euro sont inclus dans votre contrat.

- ≡ Le **matériel** est-il concerné par ce changement lors du passage à l'euro (par exemple les caisses enregistreuses) ?
- ≡ Y a-t-il des **interfaces** entre les différents systèmes ? Si oui, examinez s'il faut les adapter tous simultanément en raison des interdépendances et des connexions ou si on peut les modifier l'un après l'autre.
- ≡ Vos systèmes sont-ils **connectés** à ceux de vos partenaires ? Si oui, assurez-vous que ces systèmes soient encore compatibles après le passage à l'euro. Coordonnez ainsi vos projets avec ceux de vos partenaires.

★ La réorganisation vous offre une occasion idéale de vous lancer dans des technologies de l'information performantes et modernes. Un changement complet de vos systèmes existants peut être nécessaire au cours de l'introduction de l'euro.

De quoi dois-je tenir compte en adaptant la comptabilité et la facturation ?

A part les aspects techniques des systèmes d'information comme les logiciels de comptabilité, vous devrez considérer les points suivants :

- ≡ **Différences d'arrondi**: il y aura des différences d'arrondi en convertissant des montants de la monnaie nationale en euro. Vous devrez les enregistrer sur un compte séparé nommé „différences d'arrondi“.
- ≡ **Conversion des „historiques“**: vous devrez convertir toutes vos données historiques de la même façon. Dans le cas contraire, des fautes pourraient se produire. En convertissant les chiffres de l'année précédente en euro, vous pourrez les comparer facilement ; c'est le cas notamment des ratios pour l'analyse financière.
- ≡ **Valeurs seuil**: les systèmes d'information financiers utilisent souvent des valeurs seuil qui déclenchent des actions dans votre système. Vous devrez convertir ces valeurs seuil pour éviter des actions imprévues causées par votre système d'information.
- ≡ Les **tableaux de calcul** ne pourront pas être automatiquement adaptés à l'euro dans tous les cas. Il est souvent plus pertinent d'établir de nouveaux tableaux de calcul au lieu de modifier manuellement ceux qui existent déjà.

Comme les adaptations de la comptabilité et de la facturation seront complexes, vous devrez vous entretenir de certains sujets avec votre conseiller fiscal ou votre commissaire aux comptes.

★ Les modifications de la comptabilité et de la facturation constituent également une occasion idéale de rationaliser des processus dans ces domaines.

Comment modifier mes contrats ?

Tous les contrats existants (par exemple les contrats de travail, de location, de prêt et d'assurance) libellés en unités monétaires seront affectés par l'introduction de la monnaie unique. Le principe de la **continuité contractuelle** s'appliquera à toutes ces conventions: l'introduction de l'euro n'influencera pas la validité des contrats en cours qui ont jusqu'ici été établis dans la monnaie nationale.

- ≡ Si des **contrats** ont été dans la monnaie de votre pays avec des contractants nationaux ou de l'Eurozone, les sommes déterminées dans ces contrats sont à convertir en euro sur la base du taux de conversion fixé par la réglementation.

- ≡ Si vous négociez de **nouveaux contrats** comportant des versements réguliers et une durée de validité postérieure à l'introduction de la monnaie unique, il sera judicieux de mentionner les sommes directement en euro. Vous éviterez ainsi des montants „tordus“ en euro quand vous les convertirez ultérieurement. Cette démarche suppose cependant que le taux de conversion ait été fixé irrévocablement¹⁰. Dès l'introduction de la monnaie unique, tous les contrats devront être rédigés en euro.

- ≡ S'il y a une relation contractuelle avec des Etats **non membres de l'union monétaire**, il pourra être approprié d'inclure une clause euro ou de continuité dans le contrat pour des raisons de sécurité juridique. L'euro devra être stipulé comme unité monétaire de référence si vos contrats continuent d'être valides après l'introduction de la monnaie unique.

¹⁰ Le taux de conversion peut être fixé irrévocablement par le Conseil européen lorsque les Etats membres auront respecté les critères de convergence.

Clause euro (exemple)

Les parties contractantes conviennent que toutes les obligations de paiement réglementées dans le contrat s'appliquent comme convenu en euro dès lors que celui-ci devient l'unique moyen de paiement autorisé. La conversion de l'unité monétaire nationale en euro s'effectue sur la base du taux de conversion officiel.

La continuité contractuelle s'applique également aux **contrats de travail**. Les montants des salaires et des assurances seront, comme dans les autres contrats, convertis en euro. Vous devrez informer votre personnel de cette modification suffisamment tôt avant le passage à la monnaie unique pour qu'il n'y ait pas de confusions relevant de la législation du travail.

Des changements considérables résultant de l'introduction de l'euro se produiront dans la **législation** sociale, par exemple en ce qui concerne le capital d'une Société à Responsabilité Limitée (S.A.R.L.) et d'autres sociétés. Vérifiez suffisamment tôt si la conversion en euro concernera aussi le capital de votre société et si des augmentations de capital seront nécessaires. Contactez pour ceci suffisamment tôt votre avocat ou votre conseiller fiscal.

★ Analysez tous vos contrats existants pour vérifier quelles conventions devront être adaptées. Si vous avez des doutes, demandez conseil à votre avocat. ★



Que dois-je prendre en compte lors de l'introduction des billets et des pièces en euro ?

Les domaines d'activité économique en contact direct avec le client final seront affectés par l'introduction des billets et des pièces en euro. Il s'agit par exemple du commerce de détail, de la restauration, des entreprises du secteur tertiaire ou de l'industrie des distributeurs automatiques.

Comment organiser l'approvisionnement des espèces ?

- ≡ Les banques mettront à la disposition des entreprises des **espèces en euro**. Contactez votre institution financière assez tôt si vos besoins sont importants.
- ≡ Pour rendre la monnaie, il vous faudra une réserve importante d'euro. Discutez avec votre banque les différentes manières de prévoir vos **besoins en liquidités**¹¹. Encouragez également vos clients à effectuer un paiement par carte de crédit.
- ≡ Vérifiez s'il existe des **capacités de stockage** adaptées pour les espèces supplémentaires en euro et la monnaie nationale en circulation. Fixez suffisamment tôt un rendez-vous avec votre transporteur de fonds pour garantir que tout se passera sans problème. Votre couverture **d'assurance** suffit-elle par exemple pour cette quantité d'espèces ?

Entrez suffisamment tôt en contact avec votre banque pour vérifier la disponibilité des billets et pièces en euro.

¹¹ Dans certains Etats membres, les entreprises ont reçu des petits logiciels pour calculer leurs besoins quotidiens en espèces.

Comment préparer les employés à l'introduction des espèces ?

- ≡ **Informez** vos employés des nouveaux billets et pièces en euro (par exemple par des affiches et des dépliants). Fournissez à votre personnel des espèces en euro avant l'introduction officielle pour les familiariser avec la nouvelle monnaie¹².
- ≡ Des **signes de sécurité** ont été intégrés dans les billets pour pouvoir facilement les reconnaître des contrefaçons.

Regardez vos espèces ! Les billets en euro disposent de plusieurs signes de sécurité : papier spécial, filigrane, fil de sécurité, impression en relief, bandes métallisées, encre à couleur changeante. Vous pouvez les identifier en touchant, en regardant et en inclinant ces billets¹³.

- ≡ **Formez** vos employés pour les accoutumer à la nouvelle monnaie. Renseignez-vous auprès de votre banque, des chambres de commerce et des associations professionnelles pour, le cas échéant, vous inscrire à des formations appropriées.

Prenez en compte les caractéristiques de l'euro si vous devez modifier vos **distributeurs automatiques** (par exemple caisses automatiques, chariots ou distributeurs de cigarettes). Entrez suffisamment tôt en contact avec votre banque pour que vous n'ayez pas de difficultés à recevoir des pièces destinées à tester et régler vos appareils contrôlant les valeurs des espèces.

¹² Vous pouvez vous procurer des billets en euro auprès de tous les établissements de crédit.

¹³ Une explication des signes de sécurité est disponible auprès de la Banque Centrale Européenne (<http://www.euro.ecb.int/fr/section/recog.html>).

Quelles informations faut-il mettre à la disposition de mes employés, clients et partenaires commerciaux ?

Les changements qui résultent de l'introduction de l'euro pourraient inquiéter et déconcerter beaucoup de citoyens. En passant à l'euro, vous devrez diffuser des informations adéquates par différents canaux. La communication **interne** (employés) et **externe** (clients, partenaires commerciaux) jouent ici un rôle fondamental.

Communication interne

La communication interne est importante pour préparer vos employés aux modifications à venir et pour créer une atmosphère positive envers l'euro. Un programme de formation complémentaire destiné à votre personnel est essentiel et vous aidera à réaliser les changements prévus.

- ≡ La formation devra être prévue suffisamment tôt et proposée **pendant tout le processus d'introduction de l'euro**.
- ≡ La communication interne offre des opportunités pour **obtenir des propositions de vos employés** et pour évaluer le succès de vos mesures.
- ≡ Afin de **transmettre les informations** à vos employés, vous pourrez vous servir des médias électroniques, de votre journal d'entreprise, des tableaux d'affichage, des réunions ou de numéros de téléphone de type „hot line“.
- ≡ La **formation** doit être faite **sur mesure** pour les exigences des différents groupes-cibles. Proposez par exemple des entraînements spéciaux pour vos employés du service clientèle, du service comptabilité ou du département d'information.

Si les employés sont informés de la stratégie de votre entreprise concernant le passage à la monnaie unique, ils peuvent réagir de façon proactive aux questions et aux soucis éventuels de vos clients.

Communication externe

La communication avec vos clients et vos partenaires commerciaux est indispensable parce que vous devrez les informer de l'état et du processus du passage à l'euro au sein de votre entreprise. Vous aurez ainsi l'occasion de coordonner suffisamment tôt vos actions communes.

- ≡ Contactez vos clients. Identifiez les **informations voulues** et les actions visant à faire disparaître leurs incertitudes éventuelles. Prévenez-les suffisamment tôt des changements auxquels ils devront s'attendre et expliquez pourquoi ces derniers sont nécessaires.
- ≡ Coordonnez vos **projets** avec ceux de vos partenaires commerciaux. Vous pourrez développer et réaliser, le cas échéant, des solutions communes en adaptant par exemple la technologie d'information. Plus vos systèmes sont interconnectés, plus la collaboration avec vos partenaires sera importante. Examinez dans ce cas si vous devrez établir des conventions sur les interfaces techniques pour garantir que les systèmes fonctionneront également après le passage à l'euro.
- ≡ Si vous êtes un **sous-traitant**, vous devrez entrer activement en contact avec vos partenaires pour vous renseigner sur leurs stratégies du passage à l'euro. Ces partenaires ne seront probablement pas très indulgents si leur entreprise a déjà réalisé avec succès le passage à l'euro et si certaines erreurs vous sont dès lors attribuées.
- ≡ Le passage à l'euro aura également des effets sur vos **opérations de paiement** et vos **affaires financières**. Discutez de l'introduction de la monnaie unique avec votre banque. Vous pourrez ainsi éviter certains problèmes concernant les opérations de paiement et de devises, de compte ou de financement.

★ Développez votre **stratégie de communication** parallèlement à celle de l'introduction de la monnaie unique. Mettez en place un calendrier et planifiez les différentes actions à mettre en œuvre.

Comment aider mes clients ?

Les changements, suite à l'introduction de l'euro, pourraient inquiéter les consommateurs. Ils pourraient craindre, dans certains cas, des effets négatifs comme des hausses de prix déguisées. Vous pourrez répondre à ces préoccupations par des **actions inspirant confiance** comme l'envoi d'informations claires ou l'établissement d'une politique de prix transparente. De cette façon, vous pourrez accroître l'adhésion du client à l'euro. Si votre entreprise est en contact direct avec le consommateur, par exemple les détaillants, vous devrez réaliser des mesures complémentaires ciblées pour les aider.

Actions pour informer vos clients

- ≡ Informez vos clients du taux de conversion et indiquez des **exemples de conversion** afin que les nouveaux prix en euro ne les inquiètent pas. Signalez que vous convertissez vos prix correctement.
- ≡ Mettez en place un **lieu d'accueil** central pour vos clients (par exemple un guichet euro) où vous pourrez répondre à leurs questions. Désignez pour cette fonction du personnel supplémentaire qui a été spécialement formé. Cette mesure déchargera vos caissiers des tâches d'information et réduira l'attente des clients aux caisses.

Il est important d'organiser le processus du passage à l'euro pour vos clients de façon agréable et de mettre en œuvre certaines actions visant à éviter ou à réduire des confusions.

Actions pour établir la transparence des prix

- ≡ Pour simplifier l'utilisation de l'euro, vous devrez familiariser vos clients suffisamment tôt avec la nouvelle monnaie et leur fournir des informations détaillées. Le **double affichage des prix** (en monnaie nationale et en euro) aidera non seulement vos clients mais également vos collaborateurs à s'habituer aux nouveaux montants.

- ≡ Vous pourrez commencer le double affichage au moment où le taux de conversion officiel sera irrévocablement fixé. L'affichage pourra d'abord indiquer certains montants „justes“ en euro (10,50f correspond à 4,76 € après la conversion) pour montrer aux consommateurs que les prix ont été convertis correctement. Lorsque vos clients se seront familiarisés avec les nouveaux prix et avec la nouvelle échelle des valeurs, vous pourrez étiqueter vos marchandises avec les prix arrondis (par exemple 4,75 €).

La gestion de la clientèle pendant le passage à l'euro

Pour réduire les **files** devant les caisses¹⁴, vous pourrez par exemple :

- ≡ demandez à vos clients de **faire l'appoint** pour la monnaie qu'ils ont utilisée ;
- ≡ mettre en place des **caisses** spécialement destinées aux clients qui paient par carte bancaire ou carte client ;
- ≡ distribuer des **calculettes euro** comme cadeau publicitaire pour simplifier la conversion des prix.

Vos clients réagiront vivement lors du passage à l'euro. Grâce à des mesures ciblées, vous **aiderez vos clients** à comprendre ces modifications et à se familiariser avec la nouvelle monnaie.

¹⁴ Vous devrez vous attendre à des files surtout lors de la période de double circulation monétaire pendant laquelle vous devrez accepter l'euro et la monnaie nationale comme moyen de paiement. Actuellement, il n'est pas encore décidé s'il y aura une période de double circulation dans les nouveaux Etats membres. On estime cependant que cette période devrait être très courte (par exemple entre deux et trois semaines).

Où puis-je obtenir des informations supplémentaires ?

Vous pourrez recevoir des renseignements supplémentaires sur l'introduction de la monnaie unique auprès des Euro Info Centres (EIC) que la Commission européenne a instauré pour soutenir les petites et moyennes entreprises¹⁵. Ils vous offrent des informations dans votre langue nationale.

Vous trouvez ci-dessous des liens vers les sites Internet de certains Euro Info Centres des dix nouveaux Etats membres:

Etat	Site Internet
Chypre	http://www.eiccyprus.com.cy
Estonie	http://www.koda.ee/euroinfokeskus/
Hongrie	http://www.eichungary.hu/
Lettonie	http://www.eic.lt
Lituanie	http://www.eic.lv/
Malte	http://www.maltaenterprise.com/
Pologne	http://www.euroinfo.gda.pl/
République slovaque	http://www.eic-slovakia.sk/
République tchèque	http://www.euroinfocentrum.cz/
Slovénie	http://eic.pcmg.si/sl/

Vous pouvez également obtenir des informations supplémentaires auprès des acteurs avec lesquels vous êtes directement en contact. Ce sont par exemple les banques, les conseils fiscaux, les commissaires aux comptes, les prestataires de logiciel, les chambres de commerce, les associations professionnelles ainsi que les administrations régionales et nationales.



¹⁵ La liste complète de tous les Euro Info Centres avec leurs adresses et interlocuteurs est disponible sous http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-geo-cover_en.html.

Vente et Abonnements

Les publications payantes éditées par l'Office des publications sont disponibles auprès de nos bureaux de vente répartis dans le monde.

Quelle est la marche à suivre pour acquérir l'une ou l'autre des publications?

Après vous être procuré la liste des bureaux de vente, vous choisissez le bureau qui vous intéresse et vous le contactez pour passer commande.

Comment vous procurer la liste des bureaux de vente?

- ≡ Soit vous consultez le site internet de l'Office (<http://publications.eu.int/>)
- ≡ Soit vous la demandez par télécopie au (352) 2929-42758 et vous la recevrez sur papier.

Commission Européenne

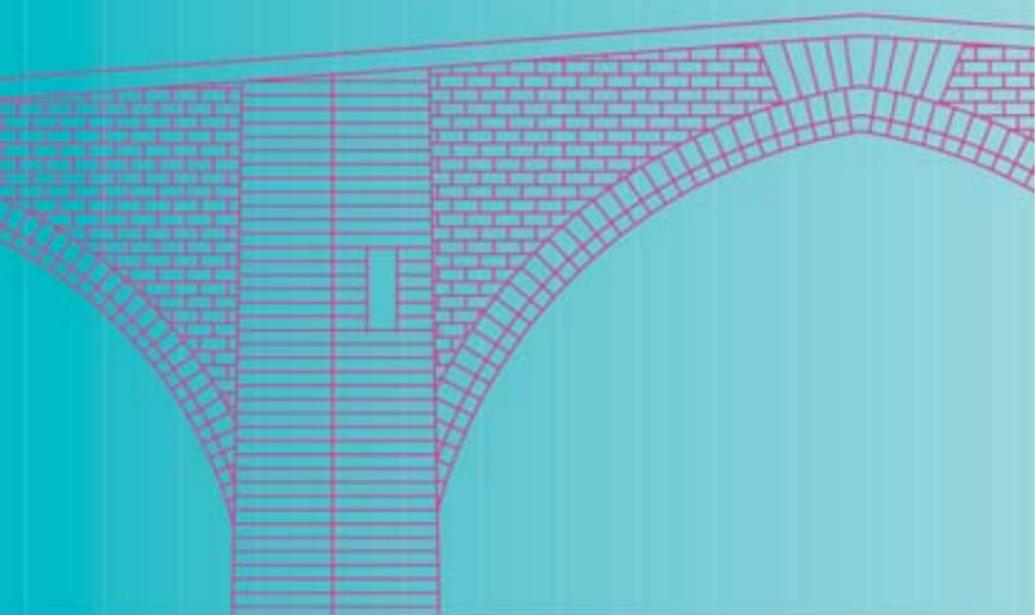
Prêt pour l'euro!

Un guide pour votre petite ou moyenne entreprise

Luxembourg: Office des publications officielles des
Communautés européennes

2005 32 Pages 10,5 x 21 cm

ISBN 92-894-8658-9



ISBN 92-894-8658-9

NB-64-04-167-FR-C

ISBN 92-894-8658-9



Office des publications

Publications.eu.int



9 789289 486589