



DOSSIER
L'HUMAIN,
AU COEUR DES
ENTREPRISES
DE SERVICES

Pages 10-13



**DYNAMISER ET
PROMOUVOIR
SON COMMERCE
EN CENTRE-VILLE**

Page 7



**NOUVELLE LIGNE
DE CONDUITE
CHEZ BRETAGNE
ATELIERS**

Page 9

ÉDITO

Sociétés de services à l'honneur !

Du 23 au 27 novembre 2009, les CCI bretonnes organisent la seconde édition de « La semaine des entreprises de services B to B ». C'est l'occasion de mettre en réseau plus de 800 professionnels, dirigeants et cadres d'entreprises.

Avec une nouveauté cette année grâce à l'animation d'une communauté virtuelle sur www.clic-services-bretagne.fr, un annuaire électronique gratuit des 25 000 prestataires de services B to B bretons. Il permet à chaque professionnel de promouvoir ses activités et domaines d'expertise en favorisant les synergies interentreprises.

Pour mieux appréhender le secteur des entreprises de services et en connaître les enjeux, la CCI Rennes Bretagne leur consacre ce mois-ci le dossier d' EKO.

Les collaborateurs sont le premier vecteur d'image de l'entreprise de services. Ici pas de produits à proprement parler, la réussite passe donc par la qualité de la relation et la valeur ajoutée humaine.

Ce n'est pas un hasard si les sociétés de services, sont parmi les précurseurs en matière d'accès à la formation, d'emploi de personnes handicapées, de la mise en place de systèmes d'intéressement, etc.

D'une manière générale, elles se doivent de toujours placer les hommes et les femmes au coeur de leurs préoccupations.

Alors comment répondre aux problématiques de management, aux besoins de formation et d'encadrement intermédiaire, aux sollicitations variées des collaborateurs qui font l'image de l'entreprise, quand sa petite taille le permet à peine ?

Ce dossier fait état de différentes solutions à travers le témoignage d'entreprises qui ont déjà trouvé des réponses à la motivation de leurs collaborateurs pour mieux les valoriser et les faire progresser.

Guy CANU - Président



SOMMAIRE

◀ Réseaux Pages 4-5

INITIATIVES

CERCLE DES PRÉSIDENTS :
LES RÉSEAUX PARLENT AUX RÉSEAUX !

ZOOM SUR

**BREIZH CONSEIL, DÉVELOPPER LE RECOURS
AU CONSEIL EN BRETAGNE**



▼ Baromètre & Actualités Pages 14-15

BAROMÈTRE
LES ZONES D'ACTIVITÉS

ACTUALITÉS

Marchés ▶ Pages 6-7

LOGISTIQUE

**VOLDIRECT GIE : OPTIMISER SES DÉPLACEMENTS
PROFESSIONNELS EN EUROPE**

INNOVATION

**DYNAMISER ET PROMOUVOIR
SON COMMERCE EN CENTRE-VILLE**



◀ Métiers & Compétences Pages 8-9

FORMATION

JOSSET-MENGUY, UNE AFFAIRE DE FAMILLE

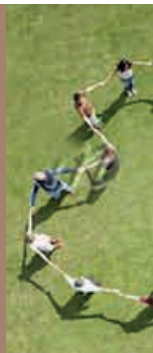
PROFESSIONNALISATION

**NOUVELLE LIGNE DE CONDUITE
CHEZ BRETAGNE ATELIERS**



DOSSIER ▶ Pages 10-13

**L'HUMAIN, AU COEUR
DES ENTREPRISES
DE SERVICES**



CCI RENNES BRETAGNE

CCI Rennes Bretagne

2, avenue de la Préfecture - CS 64204 - 35042 Rennes cedex

Tél. : 02 99 33 66 66 - Fax : 02 99 33 24 28

infoplus@rennes.cci.fr

www.rennes.cci.fr

Éditeur : CCI Rennes Bretagne

Directeur de la publication : Guy Canu

Rédacteur en chef : Jean-Pierre Appert

Rédaction : Laurence Postic

Stéphanie Hussenot-Guilloux

Marlène Piasco

Photos : Martin Boudier - Potion Magique

Photo de couverture : Guetty

Conception/Réalisation : Potion Magique - Rennes

Numéro ISSN : 0987-3678

Régie publicitaire : Potion Magique 0 811 60 23 20

Imprimé à 26 000 exemplaires sur papier recyclé



Cercle des Présidents : les réseaux parlent aux réseaux !

Créé en 2006 à l'initiative de la CCI Rennes Bretagne, le Cercle des Présidents de clubs d'entreprises compte aujourd'hui une quarantaine de membres, forts de leur diversité et de leur complémentarité pour renforcer les échanges et mener des actions communes.

Rencontre avec son animateur, Laurent Defrance, et un membre actif, Philippe Menke.

Initié par Guy Canu, le Cercle des Présidents a été mis en place en 2006 pour répondre au besoin des Présidents de clubs et réseaux d'entreprises de mieux se connaître et faciliter les relations interclubs. En créant «le réseau des réseaux», la CCI souhaite construire une relation privilégiée avec les clubs, fondée sur le partage de valeurs communes et favorisant l'accompagnement, la promotion et la création de clubs. Un objectif dans lequel Laurent Defrance, l'animateur du Cercle, s'investit pleinement : « *Nous avons élaboré une charte avec Anne-Claude Millet, Directrice du pôle Réseaux d'entreprises à la CCI, qui définit clairement nos ambitions. Adhérer au Cercle permet de rendre son club plus performant, que ce soit par un soutien logistique, ou bien en utilisant la force du réseau. Mais attention, les choses ne se passent pas à sens unique ! Nous sommes dans la logique de l'échange. Par exemple, chaque club met au courant la CCI de ses actions, transmet ses comptes rendus de réunions, diffuse les informations du Cercle à ses membres...* ». Les réunions se déroulent chaque trimestre et un temps fort ponctue l'année : le Forum des réseaux d'entreprises, dont la troisième édition se tiendra le 17 décembre prochain au Diapason (voir encadré).

« Des complémentarités évidentes »

Pourquoi rejoindre le Cercle des Présidents ? Une belle illustration avec Philippe Menke, membre depuis deux ans. Le Président de Courants Porteurs, association d'entrepreneurs à vocation régionale, y a trouvé une véritable valeur ajoutée : « *Ici, on est dans un espace neutre, structuré et convivial où les complémentarités évidentes avec d'autres réseaux nous sautent aux yeux, alors que nous ne les aurions peut-être jamais vues en restant enfermés dans un bureau du conseil d'administration... Un Président devient membre d'un réseau pour s'ouvrir, se confronter, s'enrichir des expériences des autres mais aussi apporter les siennes. Et je peux vous assurer que les idées foisonnent !* », conclut Philippe Menke, dont l'enthousiasme rappelle que l'on est toujours à cinq poignées de main de tout individu que l'on cherche à joindre... ■ LP



Laurent Defrance - Animateur du Cercle des Présidents

3^{ÈME} FORUM DES RÉSEAUX, LE 17 DÉCEMBRE AU DIAPASON

La CCI Rennes Bretagne organise la 3^{ème} édition du Forum des réseaux d'entreprises le **jeudi 17 décembre 2009 à partir de 14h30** au Diapason (Campus de l'Université Rennes 1). Venez découvrir les clubs et réseaux d'entreprises qui vous aideront à accroître la compétitivité de votre entreprise.

Au programme :

15h « l'entreprise compétitive, quelles pratiques et quel apport des réseaux ? »

16h30 Échanges avec les clubs autour des stands

18h Représentation théâtrale « *Le fabuleux destin de l'homme dans l'entreprise* », une pièce dont les co-auteurs Jean-Christophe Rauzy et Louis Orvain, animateurs des réseaux Germe et APM se sont rencontrés grâce au Cercle des Présidents. . .

Renseignements auprès de Anne-Claude Millet,
☎ 02 99 33 66 66 - ✉ acmillet@rennes.cci.fr

Breizh Conseil : Développer le recours au conseil en Bretagne

Il y a un an, était lancée la nouvelle Chambre Professionnelle du Conseil en Bretagne : Breizh Conseil. Aujourd'hui, cette association a doublé le nombre de ses cabinets membres, passant de 30 à 60.

Son credo reste le même : développer le recours au conseil par les entreprises bretonnes.

Association de consultants devenue en novembre 2008 Chambre Professionnelle du Conseil en Bretagne, les objectifs de Breizh Conseil sont triples : être représentatif des métiers du conseil auprès des institutionnels, permettre une meilleure professionnalisation des consultants et faire connaître la profession auprès des entreprises et des collectivités pour être un acteur reconnu du développement économique et de l'emploi. Car le constat que fait Jean-Luc Poulain, Président de Breizh Conseil, laisse entrevoir un fort potentiel de progression : « *A l'heure actuelle en France, le conseil n'est utilisé que par 18% des entreprises, contre par exemple 30% dans les pays anglo-saxons... Question de culture ! Alors, avoir plus de consultants et très compétents, c'est bien, mais c'est aussi à nous de faire évoluer les mentalités, structurer le secteur et fédérer l'ensemble des consultants bretons* », poursuit-il. D'où la volonté d'ouverture de l'association : « *Avant, les consultants étaient plutôt cooptés. Aujourd'hui, nous donnons la possibilité à de nombreux cabinets de devenir membres ou associés. Notre volonté n'étant bien entendu pas du tout de nous substituer aux Ordres existants (comme celui des avocats par exemple) mais bien d'échanger sur les bonnes pratiques* », assure Jean-Luc Poulain.

“A l'heure actuelle en France, le conseil n'est utilisé que par 18% des entreprises, contre par exemple 30% dans les pays anglo-saxons...”

Participer à l'animation du territoire

A raison de cinq réunions plénières par an et d'une université d'été début septembre, Breizh Conseil entend participer avec les institutionnels et les entreprises à l'animation du territoire sur les départements bretons. Et ce, par le biais de quatre commissions spécifiques (professionnalisation, institutions, entreprises et consultants) qui font l'objet en cette fin d'année d'actions ciblées : « *Nous participons le 23 novembre prochain à Vannes au lancement de la Semaine des services organisée par les CCI locales, sous l'impulsion de la CRCI Bretagne. Breizh Conseil sera bien entendu présent au Forum des réseaux le 17 décembre prochain à Rennes et le 3 décembre, au FACE (Forum annuel de la compétitivité de l'entreprise) organisé par le CAD22, l'agence de développement économique et territoriale des Côtes d'Armor. Un forum durant lequel les membres de Breizh Conseil animeront une dizaine d'ateliers pour sensibiliser les entreprises aux métiers du*



Jean-Luc Poulain - Président de Breizh Conseil

conseil, pour qu'elles aient le réflexe de faire appel à un consultant si besoin» insiste Jean-Luc Poulain car, précise-t-il, « *nous avons des spécialistes dans tous les domaines : management, marketing, ressources humaines, organisation, finance, stratégie, action commerciale... D'autant que Breizh Conseil atteint aujourd'hui 60 cabinets, représentant plus de 250 consultants en Bretagne* », conclut son Président, bien conscient malgré tout du travail qui reste à faire pour que le conseil ne soit pas uniquement vu comme un coût mais aussi comme une vraie valeur ajoutée pour l'entreprise. ■ LP

Contact : Breizh Conseil, 81 mail F. Mitterrand 35000 Rennes
 ☎ 02 99 67 12 81 - 🌐 www.breizh-conseil.org

VOLDIRECT GIE : optimiser ses déplacements professionnels en Europe



Frédéric Caussarieu - Président du GIE et Michel Le Vacon - Pilote du GIE

Décollage immédiat. En adhérant au GIE VOLDIRECT, les entreprises de la région peuvent dorénavant faire l'aller-retour en Europe dans la journée sans escale pour se rendre à leurs réunions professionnelles. Un atout pour l'international.

L'Europe en direct... C'est ce que propose VOLDIRECT. Lancé par Jean-Paul Legendre, patron de l'entreprise bretonne de BTP du même nom, et par Frédéric Caussarieu, ingénieur passionné d'aviation et Directeur d'un cabinet de conseil, ce GIE (Groupement d'Intérêt Economique) de location d'avion d'affaires, basé à Saint-Jacques-de-la-Lande, permet aux dirigeants et employés des sociétés adhérentes de la région d'optimiser leurs déplacements professionnels dans les pays européens. « *Voyager en Europe depuis les aéroports de l'Ouest de la France peut être compliqué. Plusieurs correspondances sont généralement nécessaires et un déplacement pour une réunion de 3 heures prend bien souvent 3 jours !* » constate Frédéric Caussarieu, Président de la structure. « *VOLDIRECT GIE offre ainsi aux entreprises membres la possibilité de se déplacer 'efficacement' en leur fournissant un avion qui pourra effectuer une liaison directe depuis l'aéroport le plus proche du point de départ jusqu'à celui le plus proche du lieu de réunion. Un petit aéroport suffit. Il y en a 1000 en Europe alors que les lignes régulières en desservent seulement 100* ».

D'une autonomie de 4 heures 30, l'appareil – à la pointe de la technologie et d'une capacité de 5 passagers – peut donc

se rendre sans escale et dans la journée en Allemagne, Italie, Espagne, Roumanie...mais aussi jusque dans le nord de la Suède et de la Norvège. Les avantages ? « *Se déplacer en équipe, en Europe, dans la journée et choisir ses horaires. En bref, gagner du temps ! A partir de 3 personnes, le coût est équivalent à celui des lignes régulières, y compris le temps gagné et les économies d'hôtel.* ». La réservation se fait à la journée, et le prix se calcule à l'heure de vol effectivement réalisée. « *Cet avion vole à 600 Km/h, à peine moins vite que les avions de ligne, et à la même altitude* », précise Frédéric Caussarieu.

Ce GIE offre ses services de façon exclusive à ses membres moyennant une cotisation annuelle et un dépôt de garantie calculé en fonction du nombre d'heures prévisionnel d'utilisation de l'appareil.

A fin septembre, ce club d'utilisateurs réguliers, prioritaires pour les réservations, comptait 4 entreprises membres toutes situées aux environs de Rennes. « *Notre objectif est de se limiter à un petit nombre d'adhérents afin de garantir une disponibilité optimale de l'avion, dans le cadre d'une exploitation d'aviation d'affaires* ». Ceux qui n'ont pas de déplacements suffisamment réguliers pour adhérer au GIE peuvent louer l'avion « coque nue » à LOCJET (propriétaire de l'avion) et faire appel par ailleurs à un pilote professionnel.

Pour l'heure, un à deux vols ont lieu en moyenne par semaine. « *Notre ambition est d'arriver à trois vols par semaine* ». Et pourquoi pas d'élargir la cible des adhérents potentiels à des sociétés installées en Bretagne mais hors Ille-et-Vilaine ? ■ SHG

Dynamiser et promouvoir son commerce en centre-ville

Roselyne Réaudin mise sur l'accueil, son savoir-faire et la décoration de sa boutique pour en accroître l'attractivité. La Responsable du magasin Swatch de Rennes participe aussi à « Rennes Confluences », opération de dynamisation et d'animation du commerce de centre-ville.

Accueil, conseil, savoir-faire, professionnalisme... Autant d'éléments clés pour dynamiser l'activité de son commerce en centre-ville et fidéliser sa clientèle. Roselyne Réaudin, Responsable du magasin Swatch à Rennes, en est convaincue. « *L'attractivité de la boutique réside dans les montres et bijoux que nous proposons et leur rapport qualité-prix, mais aussi dans notre manière de vendre, avance Roselyne Réaudin. Nous conseillons et orientons le client vers le produit qui lui colle le mieux à la peau car la montre portée est l'expression de la personnalité. Mais nous ne sommes pas là pour lui forcer la main. Notre but est de recréer l'achat plaisir, tout simplement* ». Et ça marche ! La boutique a enregistré un bond de 22% de son chiffre d'affaires en juillet, un record depuis son ouverture il y a 10 ans.

« *Renforcer l'attractivité de son commerce c'est aussi prendre soin de sa décoration* », insiste la responsable. Lumineuse, colorée, pétillante... la boutique est à son image. Le chaland y découvrira son coup de foudre artistique : une grande fresque, aux couleurs vives, réalisée par un artiste peintre de Bécherel. Car pour Roselyne Réaudin, « *l'art est au service du commerce* ». C'est une des raisons pour lesquelles elle participe d'ailleurs à la 2^{ème} édition de « Rennes Confluences » (lire encadré), organisée du 24 novembre au 24 décembre par la Ville de Rennes, Rennes Métropole, le Carré Rennais – dont elle fait partie – et la CCI Rennes Bretagne. « *Le côté populaire et artistique de cette opération d'animation du commerce de centre-ville – qui met en scène l'offre commerciale dans les vitrines mais également dans les rues afin de montrer aux consommateurs ce qui se fait en matière de nouvelles tendances à Rennes – me plaît. Son principe correspond à l'état d'esprit de Swatch : qualité, provocation et innovation* ». Et d'ajouter : « *Participer à de tels événements contribue non seulement à dynamiser son activité mais aussi à faire vivre le centre-ville. C'est la plus grande galerie marchande à ciel ouvert de la région où l'on doit créer des festivités, donner l'envie aux gens de déambuler et de faire du lèche-vitrines* ».

D'autres pistes sont à explorer pour maintenir la dynamique et générer encore plus de trafic en centre-ville. « *Plus d'éclairage dans les rues l'hiver, surtout en période de fêtes, une nocturne au moins une fois par semaine et pourquoi pas l'ouverture le dimanche ?* », propose Roselyne Réaudin. ■ SHG



Roselyne Réaudin - Responsable du magasin Swatch, Rennes

3 questions

à Rémy Langlois, Vice-Président Commerce CCI Rennes Bretagne

« *Rennes Confluences* » débute bientôt. Quelles sont les nouveautés de cette 2^{ème} édition ?

L'opération s'étendra sur un mois, du 24 novembre au 24 décembre. Le principe reste le même : valoriser l'offre commerciale du centre-ville. Mais outre l'affichage dans les rues de photos étonnantes illustrant les tendances et les styles de vie de l'hiver, l'accent sera mis sur la valorisation des vitrines. Les commerces participant – 200 contre 150 en 2008 – seront repérer facilement. Autre nouveauté en cours de réflexion : une nocturne. Mais, attention, « *Rennes Confluences* » n'est pas l'unique opération de dynamisation du commerce à laquelle contribue la CCI !

Quelles sont alors ces autres opérations ?

Nous participons à une action de sensibilisation des commerçants du pays de Redon au développement durable via l'édition d'un guide des bonnes pratiques et une soirée théâtre, ou encore à la mise en réseau des producteurs locaux et des commerçants du Val d'Ille. Objectif : valoriser ces producteurs en intégrant leurs produits dans une dizaine de points de vente du Val d'Ille qui, par la suite, proposeront une carte de fidélité. Nous aidons également le club commerce du Pays de Vitré à lancer pour Noël son magazine commerce.

Existent-ils d'autres moyens pour dynamiser l'activité des commerces de proximité ?

Achat-ille-et-vilaine.com est un excellent outil pour dynamiser son activité. Il permet à chaque commerçant d'être présent gratuitement sur Internet à travers un annuaire, d'avoir un site vitrine ou encore de se lancer dans la vente en ligne. Ceux qui se sont mis en ligne sont satisfaits des retombées.

Propos recueillis par SHG

Josset-Menguy, une affaire de famille

Pas facile de s'imposer lorsque l'on est une femme dans un secteur majoritairement masculin. Véronique Arson a réussi. Elle dirige avec son frère la carrosserie industrielle familiale.

Une femme à la tête d'une carrosserie industrielle... Peu commun ! Mais Véronique Arson n'est pas arrivée chez Josset-Menguy par hasard. Ce fabricant de bennes et plateaux pour poids lourds et concessionnaire de la marque de grues hydrauliques 'Hiab' est une entreprise familiale. Celle de son père. « *La carrosserie n'est pas un métier vers lequel une femme aspire. Certes. Mais moi je suis tombée dedans petite* », avance Véronique Arson, Présidente-Directrice Générale de la PME basée à Saint-Gilles.

Tout a commencé en 1974 à Ploufragan, près de Saint-Brieuc, avec la création de la carrosserie Menguy par son père, Joël Menguy, puis avec la reprise en 1993 de l'activité grues hydrauliques et de la concession 'Hiab' à l'établissement Guegan Josset. « *C'est en prenant la tête de cette nouvelle activité que j'ai rejoint l'affaire de mes parents. Je sortais juste de la première promotion de l'ESC Rennes School of Business. J'avais envie de travailler pour moi. C'était alors une excellente opportunité ! Mais s'imposer n'a pas été chose facile car non seulement j'étais une femme dans un milieu majoritairement masculin mais en plus j'étais 'la fille de' et je n'avais que 22 ans* ». En 1996, les deux entités fusionnent pour devenir la carrosserie Josset-Menguy qui s'installe alors en périphérie de Rennes. Aujourd'hui, Véronique dirige l'affaire avec son frère.

**« Le plus dur est de succéder
à un homme de métier, Joël Menguy »**

Et si les mentalités ont changé en 16 ans, être une femme parmi les hommes n'est toujours pas simple. « *Certains clients me rétorquent encore 'vous, vous n'allez pas pouvoir me dire'* », raconte en souriant la chef d'entreprise. « *De plus, l'univers de la société étant artisanal et industriel, l'acquisition du savoir-faire est longue. L'important est de savoir s'entourer de personnes compétentes et complémentaires et d'apprendre sur 'le tas'* ». « *Mais le plus dur est de succéder à un homme de métier, Joël Menguy !* », renchérit-elle. Et si la société, qui emploie une trentaine de personnes réparties sur 4 sites (Saint-Gilles, Landivisiau, Vannes et Ploufragan), a su se structurer depuis 3 ans pour faire face aux évolutions du marché en se dotant d'outils performants mais aussi d'un bureau d'études, elle reste « *avant tout une entreprise familiale très axée sur son savoir-faire, sa technique. Le poids*



Véronique Arson - Présidente-Directrice Générale de la PME, Saint-Gilles

du passé est là ! ». Un autre poids pèse sur les épaules de Véronique : celui de faire les bons choix stratégiques afin d'éviter de mettre en péril toutes les années de travail de ses parents. « *Pas facile de s'affranchir !* ». La relève est en tout cas assurée. Véronique a 3 fils âgés de 6 à 12 ans avec lesquels elle s'amuse à construire des camions... en Légo. ■ SHG

PERFORMANCE BRETAGNE RESSOURCES HUMAINES PLUS

Le programme Performance Bretagne Ressources Humaines Plus (PBRH+) s'adresse aux dirigeants de PME-PMI qui souhaitent optimiser leur politique Ressources Humaines : gestion des emplois et des compétences, politique de recrutement, fidélisation des salariés, organisation du travail, communication interne et relations sociales...

Depuis sa création, PBRH+ a déjà mobilisé plus de 380 entreprises. Le programme comprend 12 séances de travail sur un an et alterne rencontres individuelles et réunions collectives avec un diagnostic initial, une restitution du diagnostic, la validation d'un plan d'actions, des séances d'accompagnement individuel (x6), des réunions collectives pour partager son expérience (1 par trimestre), une réunion collective de synthèse.

PBRH+ s'adresse à toutes les entreprises de moins de 250 salariés des secteurs d'activité suivants : industrie dont IAA, services à l'industrie et aux personnes, commerce de gros, bâtiment et tourisme.

Renseignements auprès de Françoise Gatel,
☎ 02 99 33 66 66 - ✉ fgatel@rennes.cci.fr

Nouvelle ligne de conduite chez Bretagne Ateliers

Sous-traitant du groupe PSA depuis 1975, Bretagne Ateliers doit aujourd'hui faire face à la crise qui touche le secteur de l'automobile. Pour s'en sortir l'entreprise mise sur ses multiples compétences, et se tourne vers de nouvelles activités. Un dispositif « adapté » à la conjoncture mais fidèle à son engagement pris auprès des travailleurs handicapés.

« Fin 2008, l'industrie automobile s'est arrêtée net. Imaginez, plus de 60% de notre activité repose sur le montage et l'assemblage de sous-ensembles de voitures. Le choc a été violent. Même si les commandes reprennent un peu depuis juin, nous manquons de visibilité à moyen terme ». Daniel Lafranche, Directeur Général de Bretagne Ateliers fait les comptes : plusieurs millions d'euros de manque à gagner, des CDD non reconduits, 40 000 heures de chômage technique, la mise en vente du site de Vern pour renflouer les caisses. La crise a fait de la casse et a obligé le groupe à revoir sa stratégie. « Nous avons adapté notre savoir-faire dans l'automobile à d'autres marchés. Grâce à notre maîtrise du montage industriel et des flux logistiques, nous avons décroché un contrat important avec Alstom. 200 pièces sous-ensembles, utilisées dans les rames des trains, vont être assemblées sur le site de Saint-Erblon. Soit un chiffre d'affaires de 7 millions d'euros assuré pour les 3 ans à venir. » Autre contrat, celui passé avec Leroy Merlin pour l'assemblage d'appareils de chauffage. Daniel Lafranche espère poursuivre sur cette lancée. Mais fini les grandes cadences. Place maintenant aux petites et moyennes séries. « C'est toute notre organisation qui doit s'adapter. »

Une solution pérenne ? « Innover. Nous participons à de nombreux groupes de réflexion sur l'avenir de la filière auto. Nous sommes également accompagnés par Créativ, une structure d'experts filiale de la CCI Rennes Bretagne, qui nous aide à identifier des pistes de diversification ».

Reste que l'entreprise n'en est pas à sa première crise économique et a toujours su s'adapter. Parallèlement à ses activités directement liées à l'automobile, d'autres compétences ont été développées dans le câblage, la métallerie, le conditionnement. Et depuis quelques mois, Bretagne Ateliers amorce un virage et se lance dans la reprographie, espérant s'ouvrir à d'autres prestataires comme les banques et les assurances. « La Caisse Agricole d'Ille et Vilaine est notre premier client dans ce domaine. Le tertiaire est maintenant un



Daniel Lafranche - Directeur Général de Bretagne Ateliers

axe prioritaire». Pour assurer la production et la qualité face à ces changements d'activité, les salariés ont suivi des programmes de formation. « La diversification est un combat de tout temps, surtout dans une entreprise adaptée comme la nôtre qui emploie 600 salariés dont 80% de personnes handicapées. La question de l'emploi a une place particulière. Notre vocation sociale est de mettre des personnes fragilisées dans la dynamique de l'emploi et de faire en sorte qu'elles y restent. Le meilleur moyen d'y parvenir est de toujours multiplier nos savoir-faire. » ■ MP



FORMATION CONTINUE, DÉVELOPPEZ VOS ÉNERGIES !

2010 amorcera un virage avec de nouveaux processus de production et d'usages générés notamment par des contraintes environnementales majeures. Pour accompagner dirigeants et salariés dans ces évolutions, et permettre à chacun de préparer son avenir, d'acquérir les compétences utiles et ainsi être maître de son employabilité, le service Formation continue de la CCI Rennes Bretagne propose plus de 300 thèmes de formation en intra ou inter-entreprises.

Plusieurs innovations étoffent l'offre 2010 !

De nouveaux thèmes de stage : le management environnemental en partenariat pédagogique avec l'Ecole des métiers de l'environnement, mais aussi des stages sur les nouveaux comportements d'achat, la gestion des risques psycho-sociaux en entreprise, la communication écrite et communication web, etc.

De nouvelles méthodes pédagogiques en langues étrangères et des programmes de formation au management adaptés à chaque public (dirigeants, jeunes managers, encadrants expérimentés...).

Contact Laurence Varsaba

☎ 02 99 05 45 35 - ✉ varsaba@fac-metiers.fr
www.rennes.cci.fr - rubrique Formation continue



L'HUMAIN, AU COEUR DES ENTREPRISES DE SERVICES



Quand certaines entreprises commercialisent des produits, reflets de leurs savoir-faire, d'autres n'ont pour valeur que leurs seuls salariés. Les sociétés de services aux entreprises ont donc plus que quiconque intérêt à soigner leur personnel, afin de faire en sorte que celui-ci représente au mieux l'esprit de son employeur.

« J'aime à dire que les sociétés de services n'ont pas de main d'œuvre mais un intellectuel d'œuvre. C'est cela qu'elles vendent à leurs clients. Notre personnel est le miroir de notre entreprise », introduit d'emblée Jean-Pierre Quiblier, Fondateur et Dirigeant de Quiblier conseil, cabinet spécialisé dans les ressources humaines. Un constat partagé par Jean-François Chevallier, Vice-Président de la CCI Rennes Bretagne délégué aux services : « Les entreprises de services ont pour principaux fournisseurs leurs propres salariés qui sont par ailleurs amenés à avoir une relation directe avec leurs clients. Ces collaborateurs sont donc à la fois la matière première de l'entreprise et sa vitrine. Ils méritent à ce titre une attention particulière. »

« J'aime à dire que les sociétés de services n'ont pas de main d'œuvre mais un intellectuel d'œuvre. C'est cela qu'elles vendent à leurs clients. Notre personnel est le miroir de notre entreprise »

Conscientes de ces enjeux et soucieuses de préserver leurs collaborateurs, les sociétés de services aux entreprises s'organisent donc. Recrutement, management, fidélisation, autonomie, rémunération, conditions de travail, etc, sont autant de domaines clés. « Ce n'est pas un hasard si les entreprises de services, notamment dans le domaine des TIC, sont parmi les précurseurs en matière d'emploi des personnes handicapées, de la mise en place de systèmes d'intéressement, de l'accès à la formation, etc. De manière générale, elles se doivent de toujours placer l'homme au cœur de leurs préoccupations », argumente François Ignaczak, Président de l'association Granit qui regroupe plus de 70 membres. De l'instauration de tickets restaurants à une gestion des ressources humaines infaillible, les entreprises de services multiplient les façons de mieux fidéliser et valoriser leurs employés.

« Dans les petites entreprises, il est parfois plus difficile de garder ses salariés car la progression de la carrière est moins évidente, complète Jean-François Chevallier. Il faut alors savoir proposer autre chose, impliquer davantage les collaborateurs, les faire participer à la prise de décision, leur donner des responsabilités, les rendre acteurs de

leur profession. » Pour tous, le climat au sein de l'équipe est essentiel, reflet de la valeur ajoutée proposée par l'entreprise. « L'écoute est indispensable, les échanges aussi, poursuit Jean-Pierre Quiblier. Il ne faut pas confondre autonomie et solitude. » Permettre à un collaborateur d'être autonome dans la prise de décision ne signifie donc pas lui donner le sentiment d'être seul. « C'est un secteur où le suivi des collaborateurs est essentiel,



Jean-Pierre Quiblier - Fondateur et Dirigeant de Quiblier conseil

ajoute Jean-François Chevallier. Pour ceux qui ne sont pas souvent dans les lieux mêmes de l'entreprise, il faut presque l'équivalent d'un entretien individuel par mois, ne serait-ce que 10 minutes. Ce qui signifie que la mise en place d'un encadrement intermédiaire est souvent nécessaire. »

Valorisé, formé, écouté, le collaborateur de l'entreprise n'en sera que plus fidèle à son employeur et représentera, au-delà du savoir-faire, le « savoir-être » de l'entreprise pour laquelle il travaille. Un élément essentiel pour ces prestataires de services. Pour autant, ils doivent pouvoir accepter, notamment les plus petites d'entre elles mais aussi leurs clients que, parfois, le turn-over est inévitable. « Il apporte du sang neuf à l'entreprise et permet de se remettre en question. Et puis, même si cela nous déchire le cœur de voir partir certains salariés, ils ne nous appartiennent en rien. Et s'ils partent pour un poste qu'ils jugent meilleur, alors nous aurons aussi rempli cette partie de notre mission. » conclut Jean-Pierre Quiblier.

■ ALG

IES, concilier les besoins des salariés et des clients

En recherchant l'implantation de son agence d'emploi lors de sa création en 2005, Michel Binard avait déjà à cœur de trouver un lieu accessible pour ses clients et, surtout, pour ses salariés. C'est ainsi qu'il a choisi de s'installer au cœur du quartier Villejean. Quatre ans plus tard, cette préoccupation de répondre aux besoins de ses salariés, qu'ils soient permanents ou intérimaires, reste toujours au centre de sa stratégie. « Pour nos entreprises, cela se traduit par un accompagnement de chacun de nos employés, insiste-t-il. Il faut savoir être à l'écoute de leurs besoins, les aider à se former si besoin, les aider à s'intégrer au sein de leur nouvelle équipe. Ce qui signifie aussi que nous connaissons bien nos clients, que nous avons une idée précise de leurs attentes, de leur fonctionnement et de l'esprit d'entreprise qui y règne. » Une certitude donc pour Michel Binard : plus IES répond aux besoins de ses salariés, plus elle répond par conséquent à ceux de ses clients.



Michel Binard, Directeur et Nadine Jaouen-Le Gallic, Responsable tertiaire - IES

“Il faut savoir être à l'écoute de leurs besoins, les aider à se former si besoin, les aider à s'intégrer au sein de leur nouvelle équipe.”

Pour l'aider dans sa stratégie, le Directeur n'a d'ailleurs pas hésité à engager cette année Nadine Jaouen-Le Gallic, Responsable tertiaire, secteur dans lequel l'entreprise souhaite se déployer, et spécialisée dans les ressources humaines. Gage de son professionnalisme,

Michel Binard met un point d'orgue à un maximum de transparence, grâce, notamment, à l'utilisation de fiches d'appréciation objectives.

Parfois, l'homme n'hésite pas non plus à dépasser son rôle d'employeur jusqu'à aider, si besoin, ses salariés à trouver un logement par exemple. « Je suis persuadé d'une chose, relativise Michel Binard, on perd moins de temps à aider quelqu'un qu'à chercher les excuses de ne pas le faire. » ■ ALG



Isabelle Delaune - Co-dirigeante de A2COM

A2COM cultive l'esprit d'entreprise

« Lorsque nous recrutons, nous nous attachons à creuser au-delà des compétences du candidat, explique Isabelle Delaune, co-Dirigeante et Responsable RH de la société A2COM, à Pacé. Il faut savoir détecter son potentiel d'évolution, mais aussi s'intéresser à ses petites expériences, ses activités extra-professionnelles. Cela nous guide beaucoup et nous aide à mieux cerner

sa capacité à intégrer l'équipe, à voir les petits plus qu'il pourra lui apporter. » Pour autant, il n'est pas toujours simple d'attirer à soi des candidats qui peuvent aussi aisément aller voir de plus gros groupes. « Nous avons parfois du mal à rivaliser, continue Isabelle Delaune. Nous sommes dans un secteur qui attire, c'est une vraie chance. Et notre valeur ajoutée tient aussi dans ce petit effectif. L'entreprise grandit avec ses salariés. C'est un cercle vertueux : chacun tire profit de l'autre. » Ici, l'autonomie, le respect mutuel, la convivialité, l'accès direct au management sont des qualités érigées en vertus.

“Ici, l'autonomie, le respect mutuel, la convivialité, l'accès direct au management sont des qualités érigées en vertus.”

En outre, l'entreprise spécialisée dans les réseaux informatiques propose nombre de formations à ses salariés œuvrant sur ce secteur en constante évolution. « Et puis, si nous ne pouvons proposer à tous nos salariés des postes à responsabilité, nous pouvons quand même favoriser les passerelles transverses. L'important, c'est que chacun puisse s'engager sur de nouveaux challenges », conclut Isabelle Delaune. ■ ALG

ABC Net, valoriser pour fidéliser

Malgré la mobilisation des entreprises de propreté et de nettoyage, les mentalités évoluent lentement et peinent encore à considérer les salariés de ce secteur comme de vrais professionnels. Un constat que regrette Yannick Foliard. « Si nous voulons valoriser nos métiers, nous devons avant tout être irréprochables, argumente le Gérant d'ABC Net. Notre activité est très professionnelle, on ne s'improvise pas agent de service. » Pour y parvenir, le jeune dirigeant mise donc sur la formation, en partenariat avec l'Inhni ou en interne. Mais, surtout, l'homme tient, par le biais des conditions de travail, à valoriser sans cesse ses salariés. « Cela passe par des horaires acceptables notamment et un travail effectué au maximum en journée, plaide Yannick Foliard. Cela passe aussi par maintenir un esprit d'équipe. Difficile de créer du lien quand chaque collaborateur a ses propres chantiers. Aussi, je mets un point d'honneur à être présent chaque matin et chaque après-midi, lorsque mes



Yannick Foliard et son équipe - ABC Net

salariés viennent chercher ou déposer leur véhicule. Nous discutons tous ensemble autour d'un café... » Pour le Gérant d'ABC Net, valoriser ses employés participe à leur fidélisation et, de facto, à celle de ses clients. « Un employé qui se sent bien dans son entreprise a à cœur de bien faire son travail. Son employeur a donc intérêt à ce que cela se déroule au mieux et cela satisfera tout le monde. » Enfin, ABC Net s'attache à procurer à ses

collaborateurs les meilleurs produits existants sur le marché : « Toute la journée, ils doivent manipuler une quantité importante de produits en tous genres, précise Yannick Foliard. Or il existe aujourd'hui beaucoup de produits propres, voire bios, tout aussi efficaces. Il est de ma responsabilité de chef d'entreprise que de fournir à mes salariés des outils de travail les moins agressifs possibles. » ■ ALG

DU 23 AU 27 NOVEMBRE 2^E ÉDITION DES ENTREPRISES DE SERVICES B TO B EN BRETAGNE

Lancée en novembre 2008, la 1^{ère} semaine des Entreprises de Services B to B a connu un réel succès avec la participation de plus de 800 professionnels.

Mardi 24 novembre de 14h30 à 16h30 à Rennes

Les nouveaux leviers d'internet. Conquérir, fidéliser et communiquer avec votre clientèle de particuliers grâce aux réseaux, blogs et forums.

Intervenant : Lidia Boutaghane, Client au cœur - Links Conseil.

Mardi 24 novembre de 17h à 18h30 à Rennes

Comment construire une offre commerciale attrayante ?
Présentation d'une démarche adaptée aux entreprises B to B centrée sur les attentes clients.

Intervenant : Erwan Gouez, Partage et Valeurs.

Mardi 24 novembre de 18h à 20h à Vitré (Centre social)

Fidéliser ses collaborateurs. Savoir garder les compétences est un des enjeux majeurs pour l'entreprise.

Intervenants : Valérie Albisetti, Performance BRH+ et Marie-Laure Collet, Abaka

Mercredi 25 novembre de 17h à 19h à Rennes

Marchés Publics : quel accès pour les entreprises de services ?

Intervenant : Le Réseau de la commande publique.

Jeudi 26 novembre de 8h30 à 10h30 à Rennes

La motivation des collaborateurs. En tant que dirigeant, comment pouvez-vous développer le degré de motivation de vos collaborateurs ?

Intervenants : Élisabeth Lopez, Celt'Services, Françoise Gatel, CCI Rennes Bretagne et Valérie Albisetti, Performance BRH+.

Jeudi 26 novembre de 17h à 19h30 à Rennes

L'externalisation logistique. Les critères de réussite d'un partenariat.

Intervenants : Olivier Grall, Advanxia Conseil, Jacqueline Tropin, J.F. Michonneau, Le Roy Logistique, Mériadec Paviot, Triballat.

Jeudi 26 novembre de 18h à 20h à Vitré (Centre social)

Internet, outil de développement pour les entreprises.

Intervenant : Paul Lapause, Aceli & Club Grand S.

Conférence organisée par le Club Grand S

Jeudi 26 novembre de 18h30 à 20h30 à Redon

Fidéliser ses collaborateurs. Savoir garder les compétences est un des enjeux majeurs pour l'entreprise.

Intervenants : Nathalie Hubert, Hisséo et Valérie Albisetti, Performance BRH+.

Conférence organisée en partenariat avec le club d'entreprises ADPE.

Vendredi 27 novembre de 8h30 à 10h à Rennes

Améliorer sa performance grâce aux clubs et réseaux.

Intervenants : Laurent Boinvillie - Plato, Laurent Defrance - Activ'Est et Philippe Menke - Courants Porteurs.

**POUR CONSULTER LE PROGRAMME COMPLET
DES 32 MANIFESTATIONS ET S'INSCRIRE**

WWW.SEMAIN-ENTREPRISES-SERVICES.COM ☎ 02 99 33 66 66



LES ZONES D'ACTIVITÉS

213

ZONES D'ACTIVITÉS SONT RECENSÉES SUR LA CIRCONSCRIPTION DE LA CCI RENNES BRETAGNE. CES ZONES PEUVENT AVOIR UNE VOCATION INDUSTRIELLE, COMMERCIALE, LOGISTIQUE, SERVICES OU ÊTRE MULTI-ACTIVITÉS. CERTAINES ZONES INDUSTRIELLES ONT CHANGÉ DE VOCATION AU FIL DU TEMPS, COMME LA ZI NORD DE SAINT GRÉGOIRE, DEVENUE ZONE COMMERCIALE.

55%

DES SALARIÉS SONT EMPLOYÉS DANS DES ENTREPRISES IMPLANTÉES SUR LES ZONES D'ACTIVITÉS.

Ces entreprises ont une taille nettement supérieure à la moyenne avec 15 salariés en moyenne contre 5 salariés pour les établissements hors ZA.

30%

6 900 établissements de la circonscription de la CCI Rennes Bretagne sont implantés sur des zones d'activités. Ils représentent 30 % des entreprises du territoire.

106

Le seul Pays de Rennes compte 106 zones d'activités, soit 50 % des ZA de la circonscription, 79 % de ses entreprises et 78 % des salariés.

704

entreprises et 13 216 salariés sont présents sur la plus importante zone d'activité de la circonscription, la ZI Sud Est, implantée sur les communes de Cesson-Sévigné, Rennes et Chantepie.

MARCHÉ DE L'ENFANT : UNE OPPORTUNITÉ POUR CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

Le 1^{er} décembre, la CCI Rennes Bretagne vous propose, dans le cadre du programme régional dédié au marketing agroalimentaire, un atelier sur le Marché de l'enfant.

Décryptage de la cible et de son environnement, tendances de consommation. Quelle influence ont les enfants sur le panier des ménages : simples prescripteurs ou véritables acheteurs ? Parmi les intervenants : le Pôle Enfants de Cholet et l'Institut Consopole de Quimper, deux experts reconnus sur ce marché porteur.

Initiés par la région Bretagne et développé en partenariat avec l'ABEA, la DRIRE et le réseau des CCI, les rendez-vous du marketing agroalimentaire visent à renforcer, par l'apport d'outils pragmatiques conçus pour les PME, la fonction marketing et commerciale de la filière agroalimentaire.

Contact : Carole Lossouarn - Pôle Chaîne alimentaire - CCI Rennes Bretagne
☎ 02 99 33 66 66 - ✉ clossouarn@rennes.cci.fr



« JE CRÉE MA BOÎTE », 3^{ÈME} ÉDITION LE 8 DÉCEMBRE

La CCI Rennes Bretagne organise la 3^{ème} édition de la soirée annuelle «Je Crée Ma Boîte» au 4Bis, en partenariat avec la MEIF et l'ensemble des acteurs de la création de Rennes. Cette soirée conviviale est un temps privilégié de rencontre avec 100 entrepreneurs, pour un public intéressé par la création ou déjà porteur d'un projet. L'objectif est de lever les freins à la création d'entreprise et donner envie de transformer son rêve en réalité, en facilitant les échanges avec ceux qui ont déjà «franchi le pas».

Accueil à partir de 19h30 au 4Bis (CRIJ Bretagne - cours des Alliés Rennes) - accès gratuit et sans inscription.

Contact : Cyril Barbé - CCI Rennes Bretagne
☎ 02 99 33 66 66 - ✉ cbarbe@rennes.cci.fr@rennes.cci.fr

WWW.CFENET.CCI.FR, VOS FORMALITÉS EN QUELQUES CLICS !

Gagnez du temps en effectuant toutes vos formalités de création, modification ou radiation directement sur la plate-forme nationale CFEnet des Chambres de Commerce et d'Industrie.

Avec CFEnet, vous réalisez vos formalités en toute sécurité et à tout moment, vous n'avez aucun imprimé à remplir et vous disposez de toutes les informations en ligne.

Pour vous connecter : www.cfenet.cci.fr
Contact Martine Gautier ☎ 02 99 33 66 66
✉ cfe@rennes.cci.fr

DEVENEZ BUSINESS ANGELS LE 9 DÉCEMBRE

De par leur double apport en compétence et en capital, les Business Angels sont des acteurs incontournables du financement initial des jeunes entreprises à fort potentiel de croissance.

Dans le cadre de la Semaine Nationale des Business Angels, Logoden Participations vous invite à une soirée d'information le mercredi 9 décembre 2009 à 18h à la CCI Rennes Bretagne

INFORMATION ET INSCRIPTION
www.logodenparticipations.com
✉ contact@logodenparticipations.com
☎ 02 99 33 66 66



► 4 DÉCEMBRE 2009

L'ÉQUIPE DE FRANCE DE L'EXPORT
L'équipe de France de l'export sera à la disposition des entreprises pour répondre à toutes leurs questions sur l'international. Cette équipe regroupe tous les acteurs publics d'aide au développement international : CCI International, CCI françaises à l'étranger, Ubifrance, Oséo, Coface et les Conseillers du Commerce Extérieur.

Contact : CCI international
christine.martinis@bretagne.cci.fr

► 18 JANVIER 2010

VERSEMENT DE COMMISSIONS À L'ÉTRANGER : FRAUDE FISCALE OU DISTORSION DE CONCURRENCE
La Direction des Services Fiscaux présentera les aspects réglementaires et les bonnes pratiques en matière de versement de commissions à l'étranger.

Contact : Cercle des exportateurs
sappert@rennes.cci.fr

► 18 & 19 JANVIER ET 21 & 22 JANVIER 2010

FRENCH COSMETICS DAYS
Les 18 et 19 janvier à Dublin et les 21 et 22 janvier à Londres, rencontres dans le cadre des French Cosmetics Days (Beauté et Bien être) des acheteurs et visites des points de vente. Mission organisée par Ubifrance et CCI International.

Contact : CCI International
sebastien.garnier@morlaix.cci.fr

► DU 31 JANVIER AU 3 FÉVRIER 2010

ISM, SALON INTERNATIONAL DE LA CONFISERIE À COLOGNE (ALLEMAGNE)
Mission pilotée par Bretagne international et dédiée à la prospection et la découverte des toutes dernières tendances de la confiserie.

Contact : Bretagne International
k.fremont@bretagne-international.com

► DU 1^{er} AU 4 FÉVRIER 2010

MISSION SANTÉ EN POLOGNE
Programme de rendez-vous individuels et ciblés pour prospecter un marché en pleine expansion et explorer les réseaux de distribution.

Contact : Bretagne International
a.gentil@bretagne-international.com

► 8 FÉVRIER 2010

LA SCANDINAVIE
Approche économique et culturelle du marché scandinave (hors Danemark) avec Jean-Luc Winter, Conseiller du commerce extérieur.

Contact : Cercle des exportateurs
sappert@rennes.cci.fr

Pour consulter l'ensemble des missions organisées par CCI International et Bretagne International, connectez-vous sur www.bretagne.cci.fr ou www.bretagne-international.com

Chopard

Envisagez Noël à Rennes



Distributeur exclusif

GEORGES
JOAILLIER - HORLOGER

8 rue de Toulouse 35000 Rennes - tél 02 99 78 32 16