

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

---

## CCI SEINE-ET-MARNE

---



**NOTRE IMPLICATION  
VOTRE AVENIR**

**2013**

## SOMMAIRE

**4. écouter**

**7. accompagner**

**15. représenter**

**17. agir**

### RÉDACTION

Direction de la Communication  
de la CCI Seine-et-Marne

### CONCEPTION ET RÉALISATION

! Exclamative  
[www.exclamative.com](http://www.exclamative.com)

### COUVERTURE

©! Exclamative  
[www.exclamative.com](http://www.exclamative.com)

### PHOTOS INTÉRIEURES

© CCI Seine-et-Marne

### IMPRESSION

par le Groupe Des Imprimeries Morault  
Imprimé en 2 000 exemplaires  
Tél. : 01 53 35 95 15

## ÉDITO

# S'impliquer

## Plus que jamais au service de notre territoire

Si nous avons activement contribué en 2013 à la mise en œuvre de la réforme régionale pour améliorer le service offert aux entreprises, nous avons veillé à préserver une action de proximité de qualité. Conformément à notre détermination de fédérer les compétences au service du développement économique de la Seine-et-Marne, notre action a été menée en lien étroit avec nos partenaires.

2013 aura été la première année de la mise en œuvre de la réforme régionale. Même si ce changement avait été anticipé, il nécessite forcément un certain temps d'adaptation pour optimiser nos modes de fonctionnement. Nos Élus ont renforcé leur implication dans le réseau consulaire pour servir au mieux les intérêts des entreprises en général, celles de Seine-et-Marne en particulier. Dominique MOCQUAX a par exemple été élu Président de la Commission Commerce de la CCIR, et Jean-Charles HERRENSCHMIDT, Président de la Commission Emploi et Travail.

Pour ma part, outre mes fonctions de membre de droit du Bureau de la CCIR, je suis par ailleurs le deuxième représentant de l'Île-de-France au Bureau et au Comité Directeur de CCI France. Faire entendre aux pouvoirs publics les réalités du monde économique est plus que jamais nécessaire dans la période d'incertitudes que nous vivons. La relance de l'investissement et la dynamique de l'emploi que les pouvoirs publics appellent de leurs vœux supposent que

les chefs d'entreprises aient confiance en l'avenir. C'est le sens de l'accompagnement de proximité que nous leur proposons au quotidien, conformément au contrat de mandature sur lequel nous nous sommes engagés en 2011. Outre l'aide qu'il représente (à la création, transmission, information, exportation, formation...), il nous permet d'être très concrets dans nos propositions aux pouvoirs publics.

Ce rapport d'activités vous présente les principales - nouvelles - actions qui ont été mises en œuvre dans ce cadre en 2013. La palette de nos activités est telle que nous ne pouvons pas tout vous exposer dans ce document. Aussi, n'hésitez pas à revenir vers nous. Les Élus et les Collaborateurs de notre Chambre sont à votre service pour vous appuyer dans vos différentes préoccupations et vous mettre en relation avec les interlocuteurs idoines.

Nous vous souhaitons une bonne découverte de ce rapport, en espérant qu'il vous incitera plus encore à faire appel à votre Chambre de Commerce et d'Industrie.



**Jean-Robert JACQUEMARD,**  
**Président de la CCI Seine-et-Marne**

<http://president.seineetmarne.cci.fr>  
<https://twitter.com/ccism77>



# écouter

Notre première préoccupation : bien appréhender les attentes ou besoins des entreprises et des territoires, ainsi que les évolutions en cours ou à venir pour apporter des réponses adaptées et améliorer la qualité et la réactivité du service de notre Chambre. Cela passe par l'observation et l'analyse économique, mais aussi par des échanges réguliers avec nos clients et partenaires.

Enrichissement de notre système d'information, finalisation de l'Annuaire Entreprises 77, nouvelle maquette du MagÉco, complémentarité entre supports de communication et réseaux sociaux, professionnalisation de notre accueil par le Centre de Relations Clients, sont autant de réalisations menées en ce sens en 2013.

## CHIFFRES-CLÉS 2013

**5 880** entreprises  
contactées lors  
de campagnes de télémarketing

 **53**

études économiques réalisées

**400** retombées  
presse



**1 242**

entreprises  
et créateurs  
interrogés sur  
leurs besoins  
et attentes



Page Facebook Place des Métiers  
suivie par

**250** personnes



**3 600**

appels entrants par mois

**26** communiqués  
de presse

# analyser

## Connaître l'évolution du tissu économique du département

**Contribuer efficacement au développement économique du département requiert au préalable une bonne connaissance des entreprises et des territoires.**

L'année 2013 a été marquée par :

- le lancement de la première phase de développement du nouveau portail d'information économique ;
- l'enrichissement du système d'information avec la géolocalisation de l'ensemble des établissements du département ;
- la réalisation de six publications de conjoncture pour mesurer le pouls de l'activité économique départementale. Le Focus Industrie a également permis de donner un éclairage particulier sur ce secteur, en cette « Année de l'Industrie » dans les CCI ;
- la poursuite des partenariats avec les collectivités locales, les Maisons de l'Emploi et de la Formation et les services de l'État, et du rapprochement avec la Chambre d'Agriculture et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (brochure des chiffres-clés 2013 par exemple).

**Le Fichier consulaire, précieuse source d'informations sur les entreprises**

Tout au long de l'année, la CCI a poursuivi la mise à jour et la commercialisation de sa base de données entreprises. Pour en faciliter l'accès, ont également été assurés le suivi et la gestion du développement

de l'Annuaire Entreprises 77, site Internet dédié à la consultation et à la vente en ligne du Fichier consulaire.

De nouveaux outils sont par ailleurs à l'étude. La CCI Seine-et-Marne participe à un projet mutualisé (7 CCI engagées) de conception d'un dispositif permettant l'intégration de façon autonome de données de communication (téléphone, fax, courriel) dans le Fichier consulaire. Un cahier des charges a été rédigé à cet effet.

## Garantir la qualité de la relation client

**Anticiper les besoins et attentes des entrepreneurs**

Durant l'année 2013, l'accent a été porté sur la connaissance des besoins et attentes des différents publics, par :

- 2 enquêtes menées dans un cadre régional et le doublement du nombre d'entreprises seine-et-marnaises interrogées par rapport à 2012 (plus de 1 200) ;
- une meilleure connaissance des entreprises en interne, par une gestion de la relation client performante qui rassemble des informations détaillées et individualisées sur les clients (7 700 nouveaux contacts enregistrés).



## CHIFFRES-CLÉS 2013

BASE DE DONNÉES ENTREPRISES

**12** réunions de présentations économiques  
(540 participants)

**850** dirigeants d'entreprises  
interrogés

**19 900** établissements mis à jour

**950** courriels ajoutés

**1 000** adresses des sites web  
ajoutées

**172** fichiers d'entreprises vendus  
(116 000 adresses)

# échanger

**Proposer une offre pertinente, mesurer la satisfaction client, construire des relations fortes par une communication directe et plus personnalisée...**

## La professionnalisation de l'accueil physique et téléphonique

Créé en 2012 et composé d'une équipe de 11 personnes, le Centre de Relation Client (CRC) a inscrit 2 820 personnes à des événements CCI, reçu 9500 visiteurs dont la moitié venait effectuer des formalités, réalisé plus de 300 diagnostics préalables à la création/reprise, et répondu à une moyenne de 3 600 appels (en augmentation de 9 % par rapport à 2012).

Le CRC a par ailleurs été formé à de nouvelles thématiques (innovation, formation), de nouveaux produits (accompagnement à l'accessibilité des commerces...) et de nouveaux événements (Semaine de l'Industrie) pour apporter un premier niveau d'information de qualité.

## La pertinence de l'offre et la mesure de la satisfaction

Après celui de 2012, un deuxième baromètre d'image, de notoriété et de satisfaction a été réalisé auprès de 956 chefs d'entreprises de Seine-et-Marne. Il a indiqué 87 % de satisfaction sur l'ensemble des prestations.

## Adopter une communication pertinente et interactive

**La CCI Seine-et-Marne a conduit deux enquêtes de satisfaction en 2013 pour préparer l'évolution de ses supports de communication conformément aux attentes des entreprises.**

La première portait sur le MagÉco à l'occasion du cinquième anniversaire du magazine. Elle a été réalisée auprès d'un panel de 150 lecteurs chefs d'entreprise et élus locaux. En ont suivi :

- une évolution éditoriale offrant plus d'espaces à l'information pratique et à l'actualité économique du territoire;
- une évolution du maquetage ;
- une affirmation du positionnement « Voix des entrepreneurs » et « Visage de notre territoire », avec davantage de portraits et témoignages d'entrepreneurs, de retours sur les actions territoriales de la Chambre et de ses partenaires ;
- la mise en place d'une complémentarité éditoriale avec le site Internet CCI et le Blog du Président.

La seconde enquête portait sur le site Internet de la CCI, un nouveau site modernisé et adapté aux besoins des entreprises devant voir le jour en 2014.

2013 a également été une année de consolidation de la présence de la CCI sur les réseaux sociaux, après le lancement d'un compte Twitter, d'une page Facebook Création et du blog du Président à l'automne 2012.

## CHIFFRES-CLÉS 2013

### RÉSEAUX SOCIAUX

 **Twitter** 900 abonnés

 **Blog du Président**  
**4 671** pages vues

 **Page Facebook Création**  
**390** « J'aime »

 **Site CCI Seine-et-Marne**  
**550 000** pages vues

### RELATION CLIENT

 **326 000** courriels ajoutés  
**96 000** courriers envoyés  
pour mettre en valeur 214 événements et 122 actions

**98%** de notoriété assistée

# 2

# accompagner

Notre vocation : contribuer à créer de la valeur générant des emplois, et ainsi améliorer le ratio emploi/actif dans le département de manière durable. Aider à entreprendre ; pérenniser l'activité en maîtrisant les contraintes réglementaires, adaptant les compétences et soutenant la conquête de nouveaux marchés ; développer les filières fortes du département. Tel est notre travail quotidien. Sur le terrain, cela s'est traduit en 2013 par la mise en place de nouveaux Points Créa avec les collectivités et d'ateliers juridiques thématiques, par la dématérialisation des formalités, la montée de l'impact territorial de la Place des Métiers et le renforcement de l'ancrage territorial du CFA UTEC, par des actions de networking, une expertise renforcée sur le commerce par l'OCLA, le mécénat d'entreprises ou encore un programme d'appui aux entreprises industrielles...

## CHIFFRES-CLÉS 2013

 **9 000**

formalités internationales

**10** rendez-vous  
du Club QSE  
pour **32**  
**3 600** adhérents

contrats d'apprentissage  
enregistrés (2012/2013)



**100**  
personnes  
par mois aux  
**réunions**  
d'information  
sur la création  
d'entreprise

**395**

prestations

**20**

missions d'accompa-  
gnement à l'international



**3**

journées « Innovation et Territoires »  
montées en partenariat avec des  
intercommunalités (27 entreprises)

Plus de **1 000** commerces et  
prestataires de services accompagnés

# entreprendre

## Favoriser la création et la transmission des entreprises

**Soutenir la création** et la transmission/reprise d'entreprises est une des missions de base de notre établissement. 2013 a permis de confirmer l'intérêt pour les sessions de formation thématiques « Ateliers CRÉA » avec la participation de 140 dirigeants de jeunes entreprises. Les permanences « Points CRÉA » étendues à deux nouveaux territoires en 2012 (Marne et Chantierine et Pays de Nemours) ont également été validées par ces communautés en 2013.

**En termes de transmission/reprise**, l'activité est marquée par une réelle difficulté à intervenir significativement sur le marché des fonds de commerce. Le marché des TPE-PME est encore inégal mais les missions d'information, d'accompagnement et d'animation de la CCI ont répondu aux attentes des entrepreneurs participants.

Enfin, la CCI Seine-et-Marne soutient l'action des **plateformes Initiative Nord Seine-et-Marne** et Initiative Melun Val de Seine Sud Seine-et-Marne, qui ont adopté en 2013 la charte nationale du réseau Initiative France. En 2013, Initiative Nord Seine-et-Marne a enregistré son record annuel d'activité en attribuant 683 000 euros de prêts d'honneur, soit une progression de 500 % depuis 2003.

## CHIFFRES-CLÉS 2013

### CRÉATION/REPRISE D'ENTREPRISES

 **108** réunions d'information pour 1 200 participants

**140** participants aux formations « 5 jours pour entreprendre »

 **80** participants

Forum Transmettre & Reprendre une entreprise en Seine-et-Marne

### IL A DIT

#### OLIVIER TOURGIS SOCIÉTÉ AMPIE



Société d'aménagement, de maintenance, de protection et de stockage, AMPIE a été créé à Meaux par Didier Vandegans et a reçu un Trophée de la Création nord-est Seine-et-Marne en 2013. Son associé témoigne.

« Didier a quitté la société dans laquelle nous travaillions ensemble précédemment pour en créer une nouvelle. Il a pour cela profité d'un stage de création d'entreprise « 5 jours pour entreprendre » proposé par la CCI Seine-et-Marne. Il a ainsi réalisé tout le montage de la société, de A à Z. Il a eu beaucoup de patience car cela a été plutôt long, environ six mois à partir d'août 2011. C'est à ce moment-là que je l'ai rejoint.

Chaque jour, notre activité nous pousse à unir toute notre énergie à faire des choses très diverses : préparer les commandes, remplir les camions, transporter la marchandise, faire le ménage, etc. Mais c'est ce qui nous plaît. Et nous tenons à remercier Initiative Nord Seine-et-Marne pour nous avoir accordé un prêt d'honneur et l'Afile 77 pour nous avoir suivis également. »



# pérenniser

**Faciliter la maîtrise des contraintes administratives et réglementaires et aider à saisir des opportunités de développement**

**Le soutien aux entreprises que propose la CCI Seine-et-Marne concerne également les aspects administratifs de la gestion d'une entreprise : juridique et réglementaire, difficultés financières, contrats d'apprentissage, entre autres.**

En 2013, le **Centre de Formalités des Entreprises (CFE)** a réalisé 20 000 formalités et délivré 500 certificats ChamberSign. Sa nouvelle prestation CFE+ assure au ressortissant des conseils et une prise en charge jusqu'à l'aboutissement de son dossier.

**L'information et l'accompagnement juridique** de la CCI peut se réaliser dans le cadre d'ateliers et formations collectives (baux commerciaux, droit des sociétés...) ou de rendez-vous individualisés (450 en 2013). Le lancement du Pacte de Compétitivité a conduit la CCI à mettre en place, avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Seine-et-Marne,

**« Un programme de 8 conférences et ateliers a mobilisé plus de 400 participants durant l'année. »**

deux réunions dédiées notamment au CICE et au Contrat de Génération.

Trois ateliers « Marchés Publics » ont été réalisés en plus d'une présentation à Sénart, pour 160 participants au total.

**Le service SOS Entreprises** a accompagné 178 entreprises en 2013 sur des phases de diagnostics moratoires fiscaux et sociaux, procédures collectives, recherche de financements.

Un programme de 8 conférences et ateliers a mobilisé plus de 400 participants durant l'année.

Le nombre de **contrats d'apprentissage** enregistrés par la CCI sur la campagne 2013/2014 est resté stable par rapport à la période précédente, alors qu'il reculait au niveau national. Le taux de dématérialisation des contrats (enregistrés sur le web) reste encore très faible (moins de 5 %).

Par ailleurs, le positionnement de la CCI Seine-et-Marne au niveau de premier collecteur de taxe d'apprentissage du département traduit la confiance des entreprises et cabinets comptables locaux.



RÉUNION SUR LE PACTE DE COMPÉTITIVITÉ DANS LES LOCAUX DE LA CMA DE SEINE-ET-MARNE, À MELUN.

## Adapter les compétences humaines aux besoins des entreprises

**Le dispositif Emploi-Formation de la CCI Seine-et-Marne a pour vocation de contribuer à répondre aux besoins et attentes des entreprises du territoire en matière d'emploi mais également de mener une mission d'information et d'orientation professionnelle au service des entreprises.**

Les actions menées en 2013 par la CCI traduisent la volonté de ses Élus de s'inscrire localement dans un cadre partenarial en matière d'emploi et de formation (organisation du Salon de l'Apprentissage et de l'Alternance de l'Est Parisien avec les deux universités du territoire, enquête menée sur les besoins de main d'œuvre aux côtés de l'UIMM et de Pôle Emploi, adhésion au Cluster Tourisme du Val d'Europe...).

## « Le CFA UTEC entretient une relation privilégiée avec ses 1 500 entreprises partenaires »

L'année 2013 a permis à la **Place des Métiers/Cité des Métiers de Seine-et-Marne** une montée en puissance de son impact territorial en termes d'orientation et d'information sur les métiers. L'établissement a été nommé animateur du groupement des organismes d'orientation en Seine-et-Marne en 2013 par ses partenaires (Éducation Nationale, Pôle Emploi, DIRECCTE et Conseil général). Avec un taux de fréquentation qui se stabilise, la Place des Métiers a reçu en 2013 plus de 14 000 personnes à Émerainville, plus 2 000 autres dans ses six Centres Associés sur l'ensemble du département.

Pour préparer la rentrée 2013-2014, le **CFA UTEC** a participé à 80 salons et forums, et est intervenu à

20 reprises au sein d'établissements scolaires. Au total, 4 755 jeunes ont été rencontrés à travers toutes ces manifestations. Le CFA UTEC entretient une relation privilégiée avec ses 1 500 entreprises partenaires de toutes tailles (TPE, PME-PMI, grands comptes). Il les accompagne notamment dans la recherche d'apprenti(e)s et leur apporte son savoir-faire. Les résultats aux examens de juin 2013 ont été particulièrement satisfaisants avec 81 % de réussite pour l'ensemble des diplômés préparés. Le CFA UTEC se place ainsi au-dessus de la moyenne de l'Académie de Créteil. Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois est de 77 %.

L'**UTEFC Formation Continue** est à l'écoute des besoins exprimés par les entreprises et les institutionnels du territoire de Seine-et-Marne en matière de formation, ce qui permet d'apprécier l'évolution des métiers représentatifs du département. Le travail de terrain de l'équipe commerciale a permis d'élaborer une gamme de 140 produits de formation à partir d'une approche par filière et autour des domaines d'expertise des écoles du CFA UTEC, avec quatre filières de formation (HT, Tourisme, Commerce/ Services-Comptabilité/Gestion-Management et Bureautique-Informatique/Réseaux) et deux domaines transversaux : Langues et Formations règlementées.

## CHIFFRES-CLÉS 2013

FORMATION CFA UTEC

**2 055** jeunes accueillis sur 5 sites de formation

 **37** diplômes préparés du CAP au Master

**80** salons et forums de recrutement

## FORMATION UTEFC

 **2 228** stagiaires formés

**567** stages réalisés

**6** domaines de formation

---

## IL A DIT

---

### ANICET N'GOLO ASSISTANT MANAGER AU KIOSQUE RELAIS H DE PARIS GARE DE LYON

---



Participant à la première promotion du Cycle Commercial mis en place par l'UTEC Formation Continue, Anicet N'Golo a reçu son Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) en décembre 2013.

*« Je voulais profiter d'une période de professionnalisation pour me former et j'ai trouvé cette offre de formation « Cycle Commercial » proposé par l'UTEC Formation Continue, à Marne-la-Vallée. J'en ai parlé à mon manager et notre OPCA a accepté de payer ma formation. La période et la durée de formation me conviennent parfaitement. Je suis libéré 2 à 4 jours par mois pour cela.*

*Les intervenants sont compétents et nous profitons d'un suivi avec des supports accessibles en ligne. C'est une formation que je recommande vivement. Ce sont des compétences transversales que je garderai quoi qu'il arrive, même si, un jour, je suis amené à quitter le milieu de la presse. »*

## Accompagner la croissance des entreprises

**Pour perdurer, une entreprise doit sans cesse innover, chercher de nouveaux marchés et suivre l'évolution de son domaine d'activité.**

Engagé dans le dispositif **PM'UP** depuis 2008, la CCI Seine-et-Marne a assuré en 2013 le suivi global des programmes de développement portés par les entreprises de Seine-et-Marne et financés par la Région Île-de-France auprès des lauréats des années 2008, 2009 et 2010.

En ce qui concerne **l'international**, la CCI a accompagné plus de 1 000 entreprises cette année, dont 70 % du département. L'information sur l'export a notamment été assurée durant le 6ème Forum International. Un guide de contacts « Parcours de l'exportateur » a également été réalisé par la CCI. Les 21 missions et salons collectifs en France ou à l'étranger ont regroupé 274 entreprises participantes. La CCI a édité

un « Guide de l'exposant », outil pratique de présentation des différentes étapes d'un salon.

En 2013, plus de 250 prestations d'information et d'accompagnement ont été réalisées dans le cadre du programme **Enterprise Europe Network (EEN)** visant à favoriser les partenariats commerciaux et technologiques entre les entreprises des pays participants.



RENDEZ-VOUS PAYS DU FORUM DE L'INTERNATIONAL.

## CHIFFRES-CLÉS 2013 ACCOMPAGNEMENT

 **14** conférences et visites  
(302 participants)

**10** sessions de diagnostics de projets  
innovants (29 projets)

 **6** conventions d'affaires  
(138 participants)

**6** ateliers et conférences techniques  
(114 participants)

 **2** ateliers techniques  
(70 participants)

Pour ce qui est du volet **Qualité-Sécurité-Environnement et Développement Durable (QSE/DD)**, la CCI a déployé un ensemble d'actions d'information, de formation et d'accompagnement à l'appropriation des réglementations et standards de management dans les domaines QSE-DD, auprès de 561 contacts.

La problématique de l'eau a par exemple été un sujet engagé en 2013, notamment dans le cadre du Plan Départemental de l'Eau (PDE). Dans ce cadre, la CCI a assuré l'animation du groupe « Industries », avec un colloque sur les enjeux de l'eau pour les entreprises industrielles monté en partenariat avec l'Agence de l'eau Seine-Normandie et la SNECMA (50 participants).

Le programme **INNOV77**, mis en place par la CCI et Seine-et-Marne Développement, a poursuivi ses activités en 2013, mobilisant plus de 300 entreprises.

Le premier programme **PMI'novation**, initié par la CCI et le Cétim, a bénéficié à 10 entreprises.

Parce que le développement commercial est une des **clés de la croissance des entreprises**, le **Centre de Veille Stratégique (CVS)** a mobilisé un cofinancement du Fonds Social Européen (FSE) et organisé :

- des événements de mise en réseau/networking (250 participants),
- des rencontres d'affaires avec de grands donneurs d'ordres (200 PME),
- des ateliers de formation au développement des affaires (250 participants).

Par ailleurs, près de 200 clients ont fait confiance au CVS en lui confiant leurs prestations de veille stratégique avec l'appui du Fonds Social Européen.

# développer

## Favoriser un développement équilibré et diversifié du commerce

**Par ses études et ses observatoires, la CCI Seine-et-Marne a renforcé en 2013 son accompagnement des commerçants et des collectivités.**

**Les Observatoires locaux du commerce (Cartographie interactive et dynamique de l'offre, CIDO)** sont des outils de suivi partagé du commerce entre la ville signalétique et la CCI. Ils permettent notamment de suivre les évolutions du commerce à la cellule près (installations, cessions/reprises, détail des activités...) et de disposer d'informations très concrètes (surfaces, nombre de salariés, évolution de l'activité, etc.). Cinq villes ont déjà acheté cette solution.

**Concernant l'accessibilité des établissements recevant du public**, obligatoire au 1er janvier 2015, 8 conventions de partenariat ont été signées pour une sensibilisation et un accompagnement des commerçants. 1 000 commerçants ont déjà été sensibilisés et 42 pré-diagnostic et accompagnements à la rédaction du dossier administratif réalisés.

16 coachings individuels ont par ailleurs été réalisés pour les commerçants sur l'aménagement de leur point de vente, l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux.

La CCI a également poursuivi l'animation de 21 **Comités Locaux du Commerce et de l'Artisanat (CLCA)** et d'une dizaine de groupes de travail autour des problématiques du commerce, du montage ou du suivi de FISAC, entre autres.

---

### ELLE A DIT

---

#### **MARIE-CLAIRE TARQUIN GÉRANTE DU PRESSING LAV'NET À GRETZ-ARMAINVILLIERS**

---

Au travail depuis près de deux ans sur la refonte complète de son pressing, Marie-Claire Tarquin a eu recours à la prestation de coaching « Audit point de vente » proposée par la CCI.

*"Je voulais profiter de notre changement de concept pour refaire tout le magasin et bien faire comprendre cette évolution à la clientèle. La visite du conseiller a duré près de deux heures, durant lesquelles nous avons abordé tous les sujets : l'accessibilité aux handicapés, le merchandising, le choix des couleurs, le logo, l'éclairage des vitrines, l'extérieur également... J'étais très contente de pouvoir avoir son avis pour nous conforter dans nos choix."*



PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE D'OLIVIER BADOT SUR LA PROSPECTIVE EN MATIÈRE DE COMMERCE, LORS DE LA CONFÉRENCE DE PRÉSENTATION DE L'OCLA.

## ZOOM SUR

### L'OBSERVATOIRE DES COMPORTEMENTS ET DES LIEUX D'ACHAT (OCLA)

L'Observatoire des Comportements et des Lieux d'Achat (OCLA) permet aux professionnels et aux collectivités de disposer de données concrètes et d'analyses sur mesure sur l'offre commerciale et la demande des consommateurs.

Outil d'aide à la décision, l'OCLA propose cinq types de produits clés en main :

- le panorama de l'offre commerciale d'un territoire,
- la validation d'un projet d'implantation,
- l'optimisation du positionnement d'une enseigne pour gagner des clients,
- l'identification de la meilleure implantation pour une enseigne,
- le zoom sur un secteur de consommation.

L'OCLA propose également des études personnalisées sur l'implantation d'un commerce en milieu rural, le diagnostic d'un pôle commercial, la stratégie d'action d'une association de commerçants, etc. Une conférence de présentation de l'OCLA et de l'étude d'Olivier BADOT\* sur la prospective en matière de commerce a été organisée le 18 octobre à Serris (photo) pour une cinquantaine de personnes.

\* Docteur en économie industrielle et professeur à l'ESCP Europe

## CHIFFRES-CLÉS 2013

OCLA



**4 300**

ménages enquêtés  
en 2013

(2ème vague d'enquête)



**25**

familles de produits étudiées

**14 000**

commerces fichés  
et qualifiés sur le terrain

**250**

pôles commerciaux traités

## Contribuer au développement du tourisme

En 2013, la CCI a participé au repositionnement sur les séminaires actifs du réseau de partenaires du tourisme d'affaires. Ses nouvelles appellations : « *Paris What Else Business* », « *Be active* », « *Be 7/7* ». Elle a également lancé une démarche structurée autour du mécénat. Les projets identifiés portent sur les domaines patrimonial, social et environnemental, notamment.

L'accompagnement des entreprises du tourisme a continué avec 11 pré-diag RESPECT, du coaching individuel et des formations au yield management. Cela a également été le cas pour la démarche « Biosphère Écotourisme », un réseau de partenaires touristiques engagés sur le développement durable, avec la Réserve de Biosphère de Fontainebleau et du Gâtinais.

## Contribuer à maintenir et renforcer l'industrie

### 2013, année de l'Industrie pour les CCI de France

Les Chambres de Commerce et d'Industrie ont souhaité faire de 2013 « L'année de l'Industrie » pour le réseau consulaire. La CCI Seine-et-Marne s'est pleinement inscrite dans cette démarche, avec 35 opérations labellisées tout au long de l'année.

**Trois rendez-vous de la compétitivité industrielle** ont été organisés en partenariat avec le Comité Mécanique d'Île-de-France en 2013, sur les thèmes du financement d'entreprise, de la robotique et des enjeux de l'eau, pour un total de plus de 200 participants.

**Deux enquêtes sur l'industrie** ont été menées en 2013. La première pour cerner les attentes et besoins des entreprises industrielles du nord du département ; la deuxième sur les besoins en main d'œuvre industrielle dans le département. Les Élus de la Commission Industrie de la CCI Seine-et-Marne se sont ensuite rendus à la rencontre des entreprises, à Meaux le 24 septembre, pour échanger sur les solutions mobilisables. Une action a également été organisée mi-décembre à Émerainville et a permis à 12 entreprises industrielles de rencontrer 90 demandeurs d'emploi qualifiés.

La CCI Seine-et-Marne fédère les entreprises sur **les salons professionnels dédiés à l'Industrie**.

En 2013, 12 pavillons collectifs regroupant 218 entreprises ont été organisés en France et à l'étranger sur les salons internationaux dédiés à l'industrie.

Engagée depuis l'origine dans la mise en œuvre de **la Semaine Nationale de l'Industrie** sur notre territoire, la CCI Seine-et-Marne s'est une nouvelle fois fortement mobilisée dans l'élaboration d'un programme 2013 ambitieux monté en collaboration avec ses partenaires (CMA, MEDEF, UIMM, CGPME, Pôle Emploi, Seine-et-Marne Tourisme, Éducation Nationale..) et les dirigeants de plus de 40 entreprises industrielles représentatives du département. L'ensemble des 44 manifestations proposées dans le cadre de ce programme ont réuni 1 145 participants (soit 40 % de hausse de participation par rapport à la précédente édition).

## CHIFFRES-CLÉS 2013

### INDUSTRIE

**1 145** visiteurs présents sur la Semaine de l'Industrie (+ 40 %)

 **36** entreprises ouvertes au public

## IL A DIT

### PIERRE-YVES CORNUT SOCIÉTÉ SOM À BUSSY-SAINT-GEORGES



Société d'ingénierie et d'études qui réalise sur le terrain maintenance, construction, déconstruction et logistique, SOM a participé à une journée de recrutement organisée par la CCI Seine-et-Marne dans le cadre de la Semaine de l'Industrie 2013.

« Cette journée dédiée au recrutement nous a permis d'échanger avec des collaborateurs potentiels. Cela fait plusieurs années que nous privilégions des candidats issus de notre bassin d'emploi. Cela nous permet de fidéliser nos employés. Trop de Franciliens traversent chaque jour la région pour se rendre à leur travail alors qu'il y a des entreprises près de chez eux qui pourraient les employer... »

Il est important d'organiser des événements comme la Semaine de l'Industrie pour faire connaître le tissu économique local aux habitants. L'accès aux informations sur les entreprises est trop réservé aux professionnels. Ce genre de manifestation leur permet d'avoir une meilleure vision de leur territoire et d'être ainsi plus positifs en constatant qu'il y a des entreprises qui recrutent à quelques kilomètres de chez eux. Depuis le début de l'année, nous avons embauché 60 personnes dont plus de la moitié en Île-de-France.

La Semaine de l'Industrie nous permet également d'échanger avec d'autres industriels et de réfléchir à la mise en place de filières métiers qui correspondent à nos besoins. Nous avons déjà, par exemple, participé au développement d'une licence professionnelle sur le nucléaire avec l'IUT de Sénart. Ce sont des actions qui ont un sens et auxquelles nous croyons. Préparer de bons recrutements ne consiste pas seulement à empiler des CV... »

 **48** participants

au rendez-vous sur la robotique pour la compétitivité des entreprises (Programme Robot Start PME)

# 3

# représenter

Notre mission : être la voix des entreprises. Par la qualité des informations économiques qu'elle détient, ses contacts réguliers avec les entreprises, la CCI est le seul acteur économique ayant légitimité à représenter l'ensemble des entreprises industrielles, commerciales et de services auprès des pouvoirs publics pour faire prendre en compte leurs évolutions, préoccupations et besoins.

Pour cela, fédérer est notre maître mot. 2013 a été placé sous le signe du renforcement des relations avec les associations de chefs d'entreprises, la poursuite de la coopération interconsulaire, des analyses territoriales sur les données liées à l'aménagement du territoire, l'implication dans les projets de territoire comme le Grand Roissy Économique.

## CHIFFRES-CLÉS 2013

---

Suivi de  
**135**



modifications de  
Plans Locaux  
d'Urbanisme (PLU)



**120**

participants aux Rencontres  
d'affaires du Grand Roissy

**4 568**

ressortissants

**informés**

des PLU arrêtés

# fédérer

**Positionner nos Élus comme nos ambassadeurs.  
Développer une mission consultative de qualité, connue et reconnue**



2<sup>ÈME</sup> FORUM INTERCONSULAIRE DE SEINE-ET-MARNE,  
ORGANISÉ EN 2013 AU SIÈGE DE LA CCI, À SERRIS.

**Les Élus de la CCI Seine-et-Marne sont animés d'une volonté d'écoute et de proximité avec les entreprises. Plusieurs initiatives ont été prises dans ce sens.**

Les 1<sup>ères</sup> Rencontres des Entreprises et des Territoires ont été organisées le 22 octobre à Nemours pour permettre aux Élus de la CCI de mieux connaître les besoins des entrepreneurs et pour leur présenter les services que peut leur proposer la CCI.

En ce qui concerne les relations avec les associations de chefs d'entreprises, Jean-Michel CAZALON a été nommé élu référent des relations avec les associations de chefs d'entreprises. Une première réunion de travail a été organisée en septembre.

## S'impliquer dans les projets de territoire à enjeu départemental voire régional

**La CCI a soutenu le développement d'actions pour le Grand Roissy Économique.**

La 5<sup>ème</sup> édition des Rencontres du Grand Roissy Économique a réuni une quarantaine de personnes, institutionnels et représentants des entreprises du secteur qui ont échangé sur les actions réalisées (PLATO, Rencontres d'Affaires, Roissy 2.0, etc.) ainsi que sur les nombreux projets d'infrastructures de transport, enjeu déterminant pour le développement de cette zone à part.



VIDÉO DES RENCONTRES D'AFFAIRES  
DU GRAND ROISSY ÉCONOMIQUE

La CCI a renouvelé sa participation au Séminaire des places aéroportuaires durables (SAA) organisé par l'alliance Hubstart Paris Région.

Après le succès des programmes de 2007 et 2010, les CCI Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val d'Oise ont lancé le 3<sup>ème</sup> programme PLATO Grand Roissy Économique.

L'édition 2013 des Rencontres d'affaires du Grand Roissy Économique a accueilli 120 participants qui ont pu échanger avec 21 acheteurs de grands groupes.

## Porter les projets structurants du territoire

**Les actions de la CCI Seine-et-Marne à propos du développement structurel du territoire s'organisent autour de trois axes : l'analyse, la planification et le développement.**

L'Observatoire des Zones d'Activités Économiques est un outil exhaustif et permanent qui permet de recenser et de cartographier l'ensemble des zones d'activités sur le territoire ( 658 ZAE en 2013 contre 629 en 2012).

Concernant la planification du territoire, la CCI Seine-et-Marne a suivi 135 communes qui ont élaboré ou fait évoluer leur document d'urbanisme et informé 4 568 ressortissants des PLU arrêtés. Elle a également réalisé des porter à connaissance économiques, contribué à des documents d'orientations et d'objectifs et au volet commercial de plus d'une dizaine de Schémas de Cohérence Territoriale (SCoT).

La CCI a assuré la représentation des entreprises dans les projets d'infrastructures locaux (électrification de la ligne Paris-Bâle, reconquête de l'autoroute A4) mais également au niveau régional ou national. Une action de sensibilisation a été menée sur les études lancées par la CCI sur les deux projets d'infrastructures (élargissement de la Francilienne et 4<sup>ème</sup> voie multimodale).

Pour le développement territorial, la CCI a collaboré et suivi l'émergence de certains projets de développement locaux : projets de ZAE portés par Aménagement 77, requalification d'un site industriel et d'un réaménagement des bords de Seine, etc.



# 4

# agir

Pour mettre en œuvre les actions liées à ses orientations stratégiques, notre Chambre doit disposer des moyens humains, techniques, juridiques et financiers adéquats. Depuis l'application de la loi de 2010 sur la réforme des réseaux consulaires, le montant des ressources fiscales attribuées à notre CCI est décidé par la Chambre de Région (CCIR Paris-Île-de-France), tandis que depuis le 1er janvier 2013, la CCIR est l'employeur unique du personnel, mis à disposition de notre Chambre Territoriale.

Face à ces nouvelles contraintes, notre CCI s'emploie plus que jamais à adapter ses ressources et à financer ses investissements et son fonctionnement par une gestion optimisée.

## CHIFFRES-CLÉS 2013



**300**

collaborateurs

**148**

types  
de postes

**67**

entrées/sorties



**40,8** €  
millions

d'euros de budget  
de fonctionnement

**40**

marchés  
publics  
réalisés

**2 744**

candidatures réceptionnées



**266**

candidats reçus

**33**

sessions de  
recrutement collectif

# actions

## Adapter ses moyens humains et techniques

Côté **Ressources Humaines**, les principaux "chantiers" ont été la mise en application des dispositions du nouveau Règlement Intérieur du Personnel de la CCI Paris Île-de-France, la mise en œuvre de nouveaux logiciels (paie, plan de formation...), et le déploiement de nouveaux dispositifs, notamment en matière de protection sociale et de Plan d'Épargne. Par ailleurs, une démarche de management des compétences a été engagée en interne. 64 types de postes sur 148 ont été analysés en 2013.

Afin de garantir la **sécurité juridique** de la CCI, une centaine d'avis et de conseils ont été délivrés aux différents services ; 80 projets de conventions diverses ont été rédigés ainsi que 25 délibérations issues des trois assemblées générales de la CCI. La centralisation des conventions et baux existants a également été réalisée ainsi que la mise en œuvre de la procédure pour l'attribution du nouveau marché de prestations juridiques.

Pour garantir un **service informatique** performant et continu, la centralisation du stockage et de la virtualisation des serveurs a été réalisée en 2013, ainsi qu'un plan de la continuité informatique entre la salle informatique de Serris et la salle de secours d'Émerainville.

Ont par ailleurs été menées des études sur le développement du Fichier consulaire en ligne, ainsi que sur le projet SITEOS (Système d'Information Territorial Ouvert en Seine-et-Marne).

Pour examiner **les budgets et les affaires financières** de son ressort, la CCI Seine-et-Marne a réuni sa Commission des Finances à trois reprises en 2013. Un emprunt de 4 millions d'euros sur 10 ans a été réalisé pour financer le programme d'investissements pluriannuel. La CCI a passé une quarantaine de marchés publics.

En matière d'**investissements**, l'opération essentielle de 2013 a été les travaux de réfection des cuisines et restaurants d'application de l'UTEC Hôtellerie-Restaurant d'Émerainville. Cette opération, lancée en 2011 au niveau études, est achevée. Elle aura coûté 7 millions d'euros, dont la moitié financée par une subvention de la Région Île-de-France. En parallèle, les études et préparations des marchés de travaux relatives aux opérations de 2014 ont été réalisées : réfection du chauffage, réfection de la loge d'entrée, réfection de la clôture et des portails, création d'un parking à Avon ; réfection des locaux poubelles et d'un portail à Émerainville.



LES TRAVAUX DE RÉFECTION DES CUISINES ET RESTAURANTS D'APPLICATION DE L'UTEC HÔTELLERIE-RESTAURATION D'ÉMERAINVILLE ONT ÉTÉ MENÉS EN 2013.

## BUDGET 2013

### CHIFFRES-CLÉS

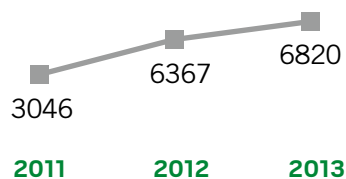


#### ÉVOLUTION

ÉVOLUTION DE LA CAF EN K€



BUDGET D'INVESTISSEMENT K€



**40,8** millions €

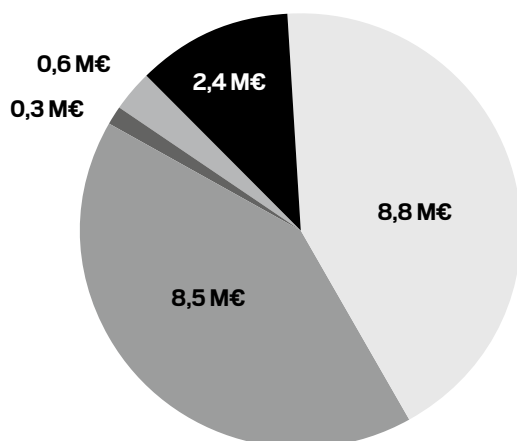
Budget de fonctionnement en 2013

**20,5** millions €

Taxe pour frais de CCI en 2013



#### RÉPARTITION DE LA TFC EN 2013 (NORME 4,9)



- Appui aux entreprises
- Formation / Emploi
- Appui aux territoires / équipements
- Mission consultative territoriale
- Fonds de roulement

# LES SERVICES\* DE LA CCI SEINE-ET-MARNE

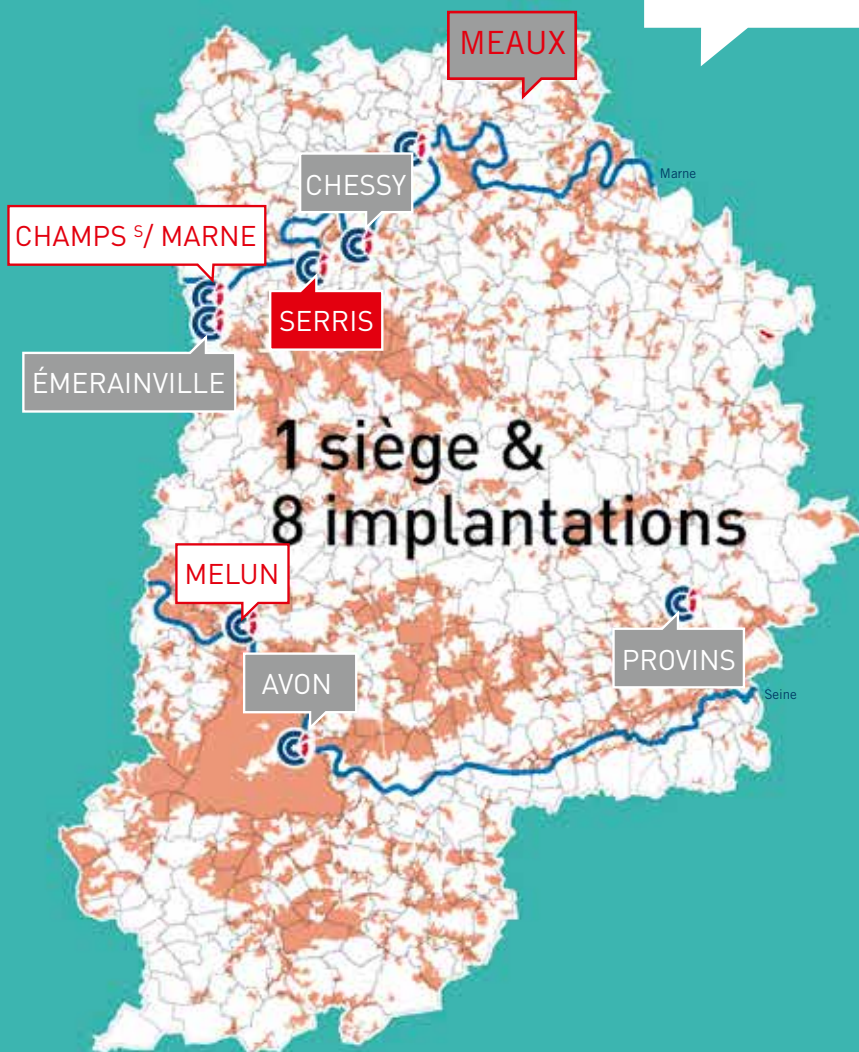
## SERRIS [siège]

1 avenue Johannes Gutenberg - Serris -  
CS 70045 - 77776 Marne-la-Vallée cedex 4

**01 74 60 51 00**  
La CCI Seine-et-Marne à votre écoute

[www.seineetmarne.cci.fr](http://www.seineetmarne.cci.fr)

<http://president.seineetmarne.cci.fr/>  
[twitter.com/ccism77](https://twitter.com/ccism77)



1 siège &  
8 implantations

## AVON-FONTAINEBLEAU

> UTEC Hôtellerie-Restauration  
> UTEC Commerce-Services-Comptabilité-Gestion  
> UTEC Informatique et Technologies Numériques  
> UTEC Formation Continue  
1 rue du Port de Valvins  
77215 Avon-Fontainebleau cedex  
N°Azur : 0 810 001 170  
[www.cfauteuc.fr](http://www.cfauteuc.fr)

## CHAMPS-SUR-MARNE

> Pépinière d'Entreprises Innovantes  
> Formalités Internationales  
Cité Descartes - 1 rue Albert Einstein  
Champs-sur-Marne  
77436 Marne-la-Vallée cedex  
Tél. : 01 64 61 73 20  
[www.seineetmarne.cci.fr](http://www.seineetmarne.cci.fr)

## CHESSY

Maison des Services Publics  
> UTEC Formation Continue  
27 place d'Ariane  
77700 Chessy  
N°Azur : 0 810 812 031  
[www.utecformationcontinue.fr](http://www.utecformationcontinue.fr)

## ÉMERAINVILLE

> Direction CFA UTEC  
> Point A  
> Promotion de l'Apprentissage  
> UTEC Hôtellerie-Restauration  
> UTEC Tourisme  
> UTEC Commerce-Services Comptabilité-Gestion  
> UTEC Informatique et Technologies Numériques  
Boulevard Olof Palme - Émerainville  
77436 Marne-la-Vallée cedex 2  
N°Azur : 0 810 001 170  
[www.cfauteuc.fr](http://www.cfauteuc.fr)  
> Place des Métiers / Cité des Métiers de Seine-et-Marne  
Tél. : 01 60 37 52 29  
[www.laplacedesmetiers.com](http://www.laplacedesmetiers.com)

## MEAUX

Maison de l'Économie et de l'Emploi

> Création-Reprise-Transmission  
> Commerce-Tourisme  
Tél. : 01 74 60 51 00  
12 boulevard Jean Rose  
BP 216 - 77104 Meaux cedex  
[www.seineetmarne.cci.fr](http://www.seineetmarne.cci.fr)

## Zone Industrielle Sud

> UTEC Hôtellerie-Restauration  
> UTEC Commerce-Services-Comptabilité-Gestion  
> UTEC Informatique et Technologies Numériques  
N°Azur : 0 810 001 170  
[www.cfauteuc.fr](http://www.cfauteuc.fr)  
> Assistance Apprentissage  
Tél. : 01 60 09 94 73  
> Taxe d'Apprentissage  
N°Azur : 0 810 811 095  
[www.ccitaxeapprentissage.fr](http://www.ccitaxeapprentissage.fr)  
39/41 avenue des Sablons Bouillants  
Zone Industrielle Sud - 77100 Meaux  
[www.cfauteuc.fr](http://www.cfauteuc.fr)

## MELUN

> Centre de Formalités des Entreprises (CFE) :  
formalités d'immatriculations et de radiations  
> Création-Reprise-Transmission  
26 rue Bancel - 77007 Melun cedex  
Tél. : 01 74 60 51 00  
[www.seineetmarne.cci.fr](http://www.seineetmarne.cci.fr)

## PROVINS

> UTEC Tourisme  
> UTEC Commerce-Service-Comptabilité-Gestion  
Couvent des Cordelières  
Rue André François-Poncet - 77160 Provins  
N°Azur : 0 810 001 170  
[www.cfauteuc.fr](http://www.cfauteuc.fr)

\* Légende : **FORMATION** | **SOUTIEN AUX ENTREPRISES** | **SIÈGE**

 **CCI SEINE-ET-MARNE**

1 avenue Johannes Gutenberg  
Serris - CS 70045  
77776 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 4  
Tél. unique : 01 74 60 51 00  
Internet : [www.seineetmarne.cci.fr](http://www.seineetmarne.cci.fr)