

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014



**#ÉCOUTE**  
**#ACCOMPAGNEMENT**  
**#PORTE-PAROLE**  
**#ACTIONS**

## SOMMAIRE



### 4 // // // VOUS CONNAÎTRE

- **Connaître** l'évolution du tissu économique du département
- **Adapter** nos implantations
- **Adopter** une communication pertinente et interactive
- **Garantir** la qualité de notre relation client



### 7 // // // VOUS ACCOMPAGNER

- **Favoriser** la création et la transmission des entreprises
- **Adapter** les compétences humaines aux besoins des entreprises
- **Faciliter** la maîtrise des contraintes administratives et réglementaires
- **Accompagner** la croissance des entreprises
- **Favoriser** un développement équilibré et diversifié du commerce
- **Contribuer** au développement du tourisme
- **Contribuer** à maintenir et renforcer l'industrie



### 15 // // // VOUS REPRÉSENTER

- **Positionner** nos Élus comme ambassadeurs
- **S'impliquer** dans les projets de territoire à enjeu départemental voire régional
- **Représenter** les entreprises



### 17 // // // AGIR POUR VOUS

- **Le personnel** et le développement des compétences
- **Finances** et juridique
- **Systemes** d'information



### 19 // // // BUDGET 2014

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

CONCEPTION ET RÉALISATION  
! Exclamative

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

PHOTOS INTÉRIEURES  
©CCI Seine-et-Marne

IMPRESSION  
par le Groupe des Imprimeries Morault  
Imprimé en 1 500 exemplaires  
Tél. : 01 53 35 95 15

## ÉDITO

# Préserver

## la qualité de la relation client

Comme les entreprises confrontées à un environnement de plus en plus concurrentiel et en évolution constante, les Chambres de Commerce et d'Industrie doivent actuellement elles aussi relever des défis majeurs. Mutations profondes de notre environnement économique, restructuration liée à la réforme de l'organisation territoriale du pays, réduction drastique de nos ressources... 2014 a apporté son lot de nouveaux challenges.

Si, en tant que chefs d'entreprises responsables, nous continuons bien sûr à nous battre pour obtenir un traitement plus équitable, nous sommes évidemment déterminés à gérer au mieux cette situation et à ne jamais perdre de vue notre vocation : contribuer au développement économique des entreprises et des territoires.

À travers ce rapport d'activités, vous verrez les options que nous avons prises :

- Optimisation de notre gestion, et notamment de nos implantations, avec l'achat de notre siège et le déménagement de l'activité Formation Continue de Chessy à Émerainville ;
- Réflexion en cours pour une bonne adéquation entre la demande des entreprises et notre offre de prestations ;
- Renforcement de la coopération avec les niveaux régional et national pour mutualiser les compétences et réduire les coûts tout en améliorant la qualité des services proposés aux entreprises ;
- Priorité accrue donnée à la proximité, au renforcement des liens avec les entreprises et les territoires, qui s'est traduite par les actions partenariales menées avec les collectivités locales dans nos champs de compétences, le rôle des Chargés de Mission Commerce/Tourisme, relais sur les territoires de l'ensemble des services de la CCI, et des initiatives comme « Un métier, un emploi près de chez moi ».

Ceci pourrait se résumer par un engagement : préserver la qualité de la relation client. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont de ce point de vue plus qu'encourageants. Soyez assurés de la volonté des Élus et des Collaborateurs de la CCI Seine-et-Marne de continuer à vous accompagner au mieux dans vos projets. Dans un contexte difficile pour tous, y compris les collectivités locales, nous sommes plus que jamais convaincus de la pertinence de notre positionnement de fédérateur de compétences et désireux de créer des partenariats utiles à l'économie.

**N'hésitez pas à faire appel à nos services !**



**JEAN-ROBERT  
JACQUEMARD,**

PRÉSIDENT  
DE LA CHAMBRE  
DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE  
DE SEINE-ET-MARNE



president.  
seineetmarne.cci.fr



twitter.com/ccism77



# VOUS CONNAÎTRE

Notre souci d'être à l'écoute des besoins des entreprises s'est traduit par plusieurs évolutions de notre offre en 2014 : mise en ligne de l'Annuaire Entreprises 77, nouvelle formule de notre magazine MagÉco et refonte du site institutionnel de la CCI prenant en compte les résultats des enquêtes de lectorat/satisfaction, renforcement de la qualité de la relation client par la montée en compétences du CRC (Centre de Relation Client)...

Quelques chiffres clés sur les résultats obtenus :

# 45 562

**ENTREPRISES RESSORTISSANTES**  
(AU 10 DÉC. 2014)

## BASES DE DONNÉES ENTREPRISES ET ÉTUDES



# 166

FICHIERS  
D'ENTREPRISES  
VENDUS



# 41

ÉTUDES ÉCONOMIQUES  
RÉALISÉES



# 650

PARTICIPANTS À  
5 RÉUNIONS DE  
PRÉSENTATION  
ÉCONOMIQUE ET DES  
ÉTUDES RÉALISÉES



# 1

ANNUAIRE DISPONIBLE  
EN LIGNE :  
ANNUAIRE-  
ENTREPRISES-77.FR

## UNE RELATION CLIENT À DISTANCE DE QUALITÉ CONFIRMÉE

# + 1 500

NOUVEAUX ABONNÉS  
À LA NEWSLETTER  
CCI FLASH

# +7 POINTS

DE TAUX D'OUVERTURE  
POUR LES CAMPAGNES  
EMAILINGS

# 80 %

DES APPELS REÇUS  
PAR LE CRC ONT UNE  
RÉPONSE IMMÉDIATE

# 97,7 %

TAUX DE SATISFACTION  
POUR LE CRC (DONT  
66,7 % « EXCELLENT »)

## • Connaître l'évolution du tissu économique du département

Connaître et analyser l'économie du département est indispensable pour éclairer les décideurs économiques et politiques. Nous avons ainsi poursuivi l'actualisation de notre base de données entreprises. Les données relatives à 18 500 établissements ont été mises à jour au cours de l'année ; 900 adresses électroniques et 1 100 adresses de sites web ont été ajoutées.

2014 a également vu la finalisation du projet de mise en ligne du Fichier Consulaire, l'Annuaire Entreprises 77, lancé le 18 septembre. Durant ses trois premiers mois d'existence, nous avons ainsi pu enregistrer 2 000 sessions et 1 500 utilisateurs sur le site, pour 13 300 pages vues et 40 fiches enrichies par des ressortissants.

Plus généralement, la connaissance du tissu économique du territoire est aussi passée par :

- la poursuite du développement du futur portail d'information économique ;
- l'exploitation des données géo-référencées, pour l'interne et l'externe ;
- la conception et la publication de documents de référence sur l'économie du département.

The screenshot displays the website interface for 'CCI SEINE-ET-MARNE Annuaire Entreprises 77'. The main heading is 'RECHERCHEZ, CLIQUEZ, OBTENEZ Informations enrichies sur plus de 40 000 entreprises de Seine-et-Marne'. Below this, there are navigation tabs: 'RECHERCHER UNE ENTREPRISE', 'ACHETER UN FICHIER D'ENTREPRISES', and 'NOUS CONTACTER'. The central search area is titled 'RECHERCHEZ UNE ENTREPRISE' and includes several filters: 'Raison sociale' (with a 'choix du préfixe' dropdown), 'Activités' (with a list of codes like 0112, 0113, 0114, 0115, 0116), 'Mots-clés' (with a 'Téléchargez les codes NAZ' button), and 'Communes' (with a list of commune names like 7701, 7702, 7703, 7704, 7705, 7706, 7707, 7708). There are also buttons for 'EFFACER' and 'VALIDER'. On the right side, there are promotional banners: 'FICHIERS D'ENTREPRISES à partir de 10 € TTC cliquez-ici', 'ENTREPRISES comparez gratuitement votre fiche cliquez-ici', and 'CCI SEINE-ET-MARNE cliquez-ici → visitez le site'. At the bottom, a text box states: 'LE FICHIER CONSULAIRE DES ENTREPRISES DE SEINE-ET-MARNE EST EN LIGNE SUR WWW.ANNUAIRE-ENTREPRISES-77.FR.'

## • Adapter nos implantations

En ce qui concerne l'adaptation des implantations de la CCI en Seine-et-Marne, les deux principales évolutions de l'année ont été :

- l'acquisition du siège en septembre ;
- le déménagement d'UTEC Formation Continue de Chessy à Émerainville, en fin d'année.

Pour les travaux d'entretien et d'amélioration des différents sites, plusieurs marchés travaux ont été passés ou réalisés. À l'UTEC Hôtellerie-Restaurant-Tourisme d'Émerainville, par exemple, la fin des gros travaux de réfection des

cuisines et des restaurants d'application a permis leur mise en service depuis le 3 février 2014. Coût total de l'opération : 7 370 000 € (subventionnée pour moitié par le Conseil Régional d'Île-de-France).

Pour le site d'Avon, deux marchés ont été passés concernant la réfection du chauffage et la réfection des clôtures, parkings, espaces verts et de la loge ; à Émerainville un marché de travaux pour l'aménagement de deux aires de ramassage des déchets.

## • Adopter une communication pertinente et interactive



NOUVEAU SITE INSTITUTIONNEL DE LA CCI SEINE-ET-MARNE.

En 2014, à l'appui d'enquêtes de satisfaction préalables conduites auprès de chefs d'entreprises et d'élus locaux, la CCI Seine-et-Marne a repensé les principaux véhicules de sa communication. Cette démarche a obéi à quatre objectifs :

- la réaffirmation de son positionnement d'ancrage territorial à la Seine-et-Marne, dans une volonté de proximité, d'écoute, d'informations et de services, plaçant les entrepreneurs au centre de ses préoccupations ;
- la modernisation de ses supports, en lien avec les nouveaux modes d'affichage et de consultation nomades multi-écrans ;
- le renforcement de la complémentarité « papier/numérique » de ses outils, dans un souci d'efficacité, d'optimisation budgétaire et de responsabilité environnementale ;
- l'harmonisation de sa communication, en lien avec celle du réseau des CCI aux niveaux national et régional.

Pour son cinquième anniversaire, le magazine MagÉco a bénéficié d'une évolution éditoriale et graphique afin d'offrir un nouvel espace d'actualité et d'expression économiques, au bénéfice des entrepreneurs et des territoires de Seine-et-Marne. Le nouveau site internet institutionnel [www.seineetmarne.cci.fr] a été mis en ligne le 25 juin. Le travail de refonte de la newsletter CCIFlash a par ailleurs été commencé.

## • Garantir la qualité de notre relation client

Le travail engagé depuis plusieurs années en termes de relation client paie : hausse de notre taux de recommandation (+ 25 points), des taux d'ouverture de nos courriels (+ 7 points), diminution du temps d'attente au téléphone (- 8 %).

- En 2014, le CRC a inscrit 2 600 personnes à des événements CCI, reçu plus de 300 porteurs de projet en premier accueil Création/Reprise, répondu à une moyenne de 3 600 appels et 60 mails par mois. La synergie entre le CRC et la Place des Métiers/Cité des Métiers de Seine-et-Marne a été poursuivie avec la mise en place de points « 1<sup>er</sup> accueil Création » bimensuels à Émerainville.

- Pour la deuxième année consécutive, la CCI Seine-et-Marne s'est associée à la Chambre de Région Paris Île-de-France dans la réalisation d'une grande enquête de recueil de besoins et attentes de nos ressortissants. Nous avons ainsi pu partager les avis de plus de 2 680 chefs d'entreprises sur des sujets variés, d'avenir, stratégiques ou en tension.
- Enfin, grâce aux tableaux de bord de suivi de l'ensemble de l'activité de la CCI, 2014 a vu l'aboutissement d'un travail de plus d'un an sur la connaissance fine de nos coûts réels en matière d'accompagnement et d'information. La réflexion se poursuit dans les commissions d'étude.



# VOUS ACCOMPAGNER

Dans un environnement en constante mutation, notre CCI a accompagné les entreprises pour faire face aux difficultés, maîtriser les évolutions réglementaires, dans leur recherche de développement notamment à l'international...

La volonté de proximité, de renforcement des liens avec les entreprises et les territoires s'est traduite par des actions partenariales menées avec les collectivités locales dans nos champs de compétences, le rôle des Chargés de Mission Commerce/Tourisme, relais sur

les territoires de l'ensemble des services de la CCI, et des initiatives comme « Un métier, un emploi près de chez moi ».

## INFOS-CLÉS 2014



# 26

FORUMS ET AUTRES  
ÉVÉNEMENTS  
« CRÉATION »  
ORGANISÉS POUR  
780 PARTICIPANTS

# 103

CÉDANTS

# +

# 209

REPRENEURS  
ACCOMPAGNÉS



# 97

ENTREPRISES  
HÉBERGÉES OU  
DOMICILIÉES EN  
PÉPINIÈRES



# 8 974

FORMALITÉS  
INTERNATIONALES  
ENREGISTRÉES



# 487

RENDEZ-VOUS  
INDIVIDUELS D'APPUI  
JURIDIQUE

# +

# 14 000

PERSONNES REÇUES À  
LA PLACE DES MÉTIERS/  
CITÉ DES MÉTIERS DE  
SEINE-ET-MARNE



# 2 038

STAGIAIRES FORMÉS  
PAR L'UTEC FORMATION  
CONTINUE



# 2 028

JEUNES FORMÉS  
PAR LE CFA UTEC



# 330

ENTREPRISES  
BÉNÉFICIAIRES DES  
SERVICES DU CENTRE DE  
VEILLE STRATÉGIQUE (CVS)



# 50

ASSOCIATIONS  
DE COMMERÇANTS  
SUIVIES



# 150

ENTREPRISES  
PARTICIPANTES AUX  
VISITES PRIVÉES  
ÉDUCTOURS



# 1 605

PARTICIPANTS  
À LA SEMAINE  
DE L'INDUSTRIE EN  
SEINE-ET-MARNE



## • Favoriser la création et la transmission des entreprises

En 2014, les 134 réunions d'information Création, sessions de formation « 5 jours pour entreprendre », journées de formation proposées aux auto-entrepreneurs et permanences « Points CRÉA » décentralisées ont accueilli 1 350 participants.

Les activités d'accompagnement au projet de création ont sensiblement progressé en 2014 avec, par exemple, le montage de 65 dossiers de création dans le cadre du dispositif NACRE 1. Les activités de suivi des jeunes entreprises, notamment dans le cadre du dispositif NACRE 3, ont bénéficié à 30 entreprises du département. La CCI Seine-et-Marne a également accompagné la mise en place de 52 prêts d'honneur auprès des Plates-formes d'Initiative de Seine-et-Marne. Les cinq « Rendez-vous de la Création 77 » déployés en partenariat avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat et les collectivités de Sénart, Marne-et-Chantereine, Meaux, Moret-sur-Loing et Serris ont réuni 500 participants. Ces actions d'animation témoignent de

l'intérêt des créateurs et confirment le rôle de la CCI en tant que fédérateur des acteurs de la création d'entreprise dans le département.

L'activité transmission d'entreprises a été marquée, conformément aux orientations de la Commission Création-Reprise/Transmission d'Entreprise, par le développement de prestations individuelles de type « recherche active » mais aussi par la diffusion d'annonces sur le nouveau site national [www.transentreprises.fr], adopté par la plupart des CCI.

Tout comme le Club des Créateurs et Jeunes Entreprises (CCJE77), le Réseau Transmettre & Reprendre a poursuivi ses activités avec, entre autres, l'édition d'un guide « Le parcours d'une transmission réussie », document élaboré avec le concours des membres du Réseau, permettant de mieux sensibiliser et informer les dirigeants d'entreprises.

### INFOS-CLÉS 2014

#### ///CRÉATION ET TRANSMISSION///

**780**

participants aux 26 forums et autres événements « Création »

**103**

cédants et 209 repreneurs accompagnés

**213**

participants au concours et aux 5 réunions « Transmission d'entreprises »

Édition d'un guide « Le parcours d'une transmission réussie »

#### ///PÉPINIÈRES///

**66**

entreprises hébergées ou domiciliées à Champs-sur Marne (taux d'occupation : 86 %)

**31**

entreprises hébergées ou domiciliées à Fontainebleau

**356**

participants aux 30 rencontres thématiques organisées à Fontainebleau

### TÉMOIGNAGE

**Éric Cozdenmat, co-gérant de Laumat Transport (MagÉco #20)**

« Je travaillais dans une entreprise de transport depuis plus de quinze ans. Mais après trop de divergences avec nos dirigeants, nous avons décidé de lancer notre propre boîte, avec un autre cadre de l'entreprise. Nous avons été bien conseillés par la CCI Seine-et-Marne et je sais qu'en cas de problème, je peux appeler ma conseillère qui me dira comment réagir. On dit que les banques sont frileuses, mais je pense que quand on a un projet qui tient la route, on est suivi. Et c'est là aussi que l'aide de la Chambre a été appréciable car le projet avait été monté avec la CCI et était bien structuré et présenté. Les banquiers comprennent ainsi mieux ce qu'on fait et comment on va le faire. »

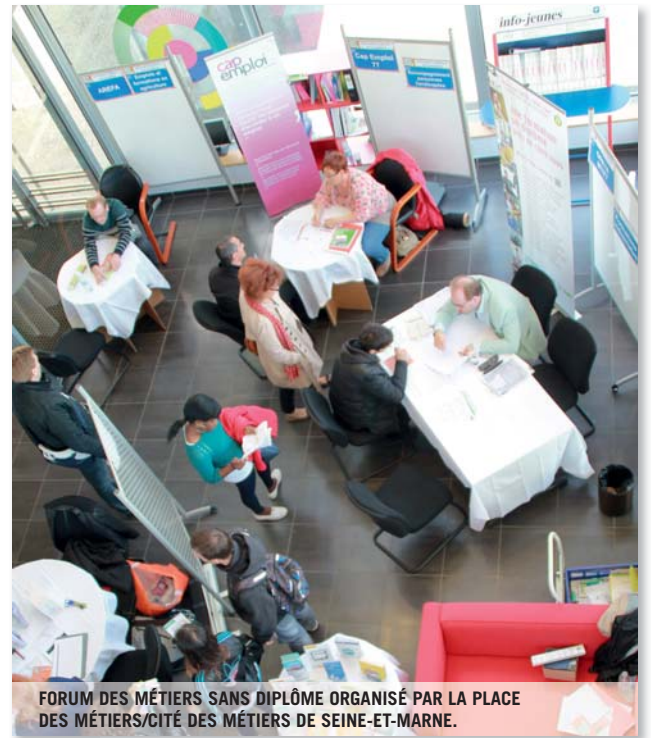


## • Adapter les compétences humaines aux besoins des entreprises

Le positionnement de la **Place des Métiers/Cité des Métiers de Seine-et-Marne** en tant qu'acteur majeur de l'aide à l'orientation et à la découverte des métiers est aujourd'hui acquis.

L'année 2014 a permis de consolider ce positionnement, notamment à travers les axes suivants :

- au niveau partenarial, le renouvellement et l'élargissement des conventions cadres passées avec les acteurs publics pour les missions d'aide à l'orientation, et le développement de ses partenariats « Entreprises » pour apporter, auprès de tous les publics, une vision réaliste, concrète, proche de leurs besoins ;
- au niveau de la couverture territoriale, avec l'organisation d'évènements départementaux majeurs comme la Nuit de l'Orientation ou les Métiers sans Diplôme, la mise en œuvre et la diffusion pour tous les conseillers et enseignants du livret d'accueil « 1<sup>er</sup> niveau d'information » ou encore le lancement du projet « Un métier, un emploi près de chez moi » ;
- au niveau du public suivi, des chiffres de fréquentation toujours croissants, tant scolaires qu'adultes.



FORUM DES MÉTIERS SANS DIPLÔME ORGANISÉ PAR LA PLACE DES MÉTIERS/CITÉ DES MÉTIERS DE SEINE-ET-MARNE.

### ZOOM

#### Comment rapprocher les habitants de l'emploi local ? (MagÉco #22)

Un nouvel outil territorial a été créé pour rapprocher les entreprises et le public et favoriser l'orientation des jeunes et l'insertion professionnelle. La Place des Métiers/Cité des Métiers de Seine-et-Marne et la Communauté de Communes du Pays de Coulommiers ont lancé un nouvel outil d'information professionnelle : « Un métier, un emploi près de chez moi ». Ce projet se veut extrêmement pratique : il s'agit d'une carte interactive du périmètre géographique concerné à partir de laquelle chaque utilisateur aura la possibilité de localiser les entreprises partenaires et d'accéder ainsi à des informations les concernant. Une nouvelle initiative pour mieux connaître son environnement économique, favoriser les emplois de proximité et répondre aux besoins des entreprises. À voir sur [<http://bit.ly/metiers-pdc>].

### INFOS-CLÉS 2014

**28**

partenaires privés et publics

**14 000**

personnes reçues en 2014

**6**

Centres Associés dans le département (2 000 personnes accueillies)

**52**

actions métiers pour plus de 6 000 personnes

**379**

ateliers d'aide à l'orientation

**95 %**

des collégiens et lycéens ont déclaré avoir découvert de nouveaux métiers

## TÉMOIGNAGE



**Aurélie Populo,  
salariée  
Ludendo ayant  
suivi une  
formation de  
groupe  
à l'UTEC FC  
(CCI Flash #47)**

« La formation est très enrichissante. On y acquiert beaucoup de savoirs. J'ai appris à mieux m'organiser, à parler en public, à travailler en groupe, ce qui est important si je dois devenir chef d'équipe. J'ai appris à être professionnelle sans oublier l'aspect personnel du métier. Pour une future chef d'équipe, j'ai bien choisi ma formation. Il y a beaucoup de travail sur soi à faire et ça, c'est vraiment le plus important. On pouvait contacter facilement les formateurs. Il y avait vraiment une très bonne coordination entre eux et nous. Il y a eu de vrais échanges. »

**UTEC 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. Une offre de 140 programmes a été développée, à destination en priorité des entreprises et de leurs salariés.

Le volet « Entreprises » a vu son activité se stabiliser en 2014, malgré une conjoncture difficile. Des nouveaux programmes de formations certifiantes sont venus compléter la gamme déjà existante. À noter en particulier :

- la Burton School et la formation Ludendo, chacune d'une durée de 9 mois, qui forment les futurs responsables des points de vente des deux groupes ;
- mais également le Cycle Commercial, ou, pour ce qui concerne les formations réglementées, « l'hygiène alimentaire pour la restauration commerciale » à l'attention des restaurateurs ou le « permis d'exploitation » pour les dirigeants à l'ouverture d'un fonds de commerce nécessitant une licence de débit de boissons.

L'entreprise est au cœur de la stratégie du **CFA UTEC**, qui privilégie une relation de proximité. Les partenariats « Grands Comptes » se sont développés, assurant le développement du nombre d'offres pour les candidats-apprentis. Ces entreprises sont aujourd'hui fidélisées, tout comme un réseau de TPE/PME locales pour qui l'apprentissage est un véritable atout. Près de 60 % des entreprises partenaires du CFA UTEC sont localisées en Seine-et-Marne.

Depuis sa création, le CFA UTEC a souhaité s'impliquer fortement dans le dispositif régional de mobilité internationale. Il s'agit de sensibiliser les apprentis à l'environnement européen en tant qu'espace de travail, de diversité culturelle, et d'expression de la citoyenneté européenne. Durant l'année scolaire 2013-2014 : 286 jeunes ont été concernés par des séjours collectifs de découverte professionnelle à l'étranger, des stages professionnels et d'autres échanges internationaux.

Enfin, des actions transversales ont été menées au service de la réussite personnelle et professionnelle des apprentis. Les « ApprentiScènes » favorisent leur expression, le concours « Je filme le métier qui me plaît » leur apprend à montrer leur fierté de pratiquer leur métier, et la sensibilisation à la création de mini-entreprises développe leur esprit entrepreneurial.

En 2014, les résultats aux examens ont été particulièrement satisfaisants, avec 83 % de réussite aux 40 diplômes préparés au CFA UTEC. Ces résultats sont supérieurs à la moyenne académique. Notons tout particulièrement, que 19 diplômés ont eu un résultat à 100 %, et que 61 jeunes ont obtenu une mention au Bac Pro (sur 150 jeunes reçus).

## INFOS-CLÉS 2014

///UTEC FC///

**425**

visites d'entreprises

**2 038**

stagiaires formés

**548**

stages réalisés

///CFA UTEC///

**2 028**

jeunes formés

**77 %**

taux d'insertion à 6 mois

**5 000**

jeunes rencontrés durant la participation à 90 salons

## • Faciliter la maîtrise des contraintes administratives et réglementaires



En 2014, l'activité du Centre de Formalités des Entreprises (CFE), déployée à Serris et Melun, est restée soutenue, réalisant 11 396 formalités.

Renforcé en janvier 2014, le service d'information et d'accompagnement juridique touche à la fois les porteurs de projets, les entreprises et les collectivités locales. Cet appui peut se réaliser dans le cadre d'ateliers et de formations collectives ou par des rendez-vous individualisés. La CCI a maintenu son dispositif dédié à l'information sur les modalités de mises en œuvre du CICE en organisant, en partenariat avec des associations ou des collectivités, des conférences sur le sujet.

### INFOS-CLÉS 2014

# 8 974

formalités internationales  
enregistrées

# 3 600

contrats d'apprentissage  
enregistrés

### /// PÔLE APPUI JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE ///

# 60

participants à la réunion  
d'information organisée avec  
le CNAPS (Conseil National des  
Activités Privées de Sécurité)

# 80

participants aux deux  
réunions d'information sur  
le CICE (Crédit d'Impôt  
pour la Compétitivité et  
l'Emploi)

# 487

rendez-vous individuels

# + 900

appels traités

## • Accompagner la croissance des entreprises

En cette période de faible croissance hexagonale, le développement des entreprises passe notamment par leur ouverture à l'international. En 2014, les 28 actions collectives d'accompagnement organisées par la CCI Seine-et-Marne ont bénéficié à 415 participants. Le Forum International a attiré près de 150 visiteurs et permis d'organiser 136 rendez-vous avec 19 experts du commerce international, spécialistes de 17 pays.

La CCI a également poursuivi son soutien aux entreprises via le réseau Enterprise Europe Network (EEN), initié par la Commission Européenne. Dans ce cadre, 167 ressortissants ont été accompagnés individuellement en 2014, notamment sur des aspects juridiques et de recherche de partenaires et de financement.

L'activité Salons s'est développée en mettant en œuvre 12 événements pour 181 exposants, elle a réalisé un chiffre d'affaires de près de 2 000 000 €. Le programme PM'up a, de son côté, permis à 21 entreprises de bénéficier au total

de près de 750 000 € d'aides régionales.

326 entreprises ont participé aux événements Qualité/Sécurité/Environnement/Développement Durable organisés par la CCI Seine-et-Marne. 29 formations ont été proposées pour 137 participants ainsi que 109 diagnostics, audits et accompagnements individuels.

Par ailleurs, un programme expérimental d'accompagnement des PME dans leurs relations avec les grands comptes a été mené tout au long de l'année, en collaboration avec la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France (CDAF). Il a bénéficié à plus de 300 entreprises du territoire avec un double objectif : faciliter l'accès des PME aux commandes des grands comptes et sensibiliser ces derniers à leur responsabilité territoriale.

Deux rencontres d'affaires ont été organisées en complément : l'une dédiée au territoire de Roissy et l'autre, sur le 1<sup>er</sup> site industriel de Seine-et-Marne, à SAFRAN-SNECMA Réau/Villaroche.

## TÉMOIGNAGE



### Xavier Garrigue, fondateur d'Apycat (CCI Flash #48)

Apycat a remporté le 1<sup>er</sup> Prix des Challenges Numériques 2013. Un an plus tard, Xavier Garrigue, son dirigeant fondateur, est venu témoigner lors du concours 2014 de ce que cette soudaine mise en avant lui avait apporté : « Le 1<sup>er</sup> prix du Challenge Numérique Digital77 en décembre 2013 a été pour APYCAT le début d'une belle histoire. Les retombées presse ont été nombreuses tout au long de l'année - et notre portefeuille de commandes s'est rempli incroyablement vite. Nous avons embauché deux personnes pour la fin de l'année. Bref, tout a commencé grâce aux Challenges Numériques et à Digital77, à un moment où j'avais besoin de me remotiver, de ressouder mes équipes, de leur montrer que le chemin parcouru (3 ans de développement) était le bon et que je n'étais pas fou ! Encore merci à la CCI Seine-et-Marne ! »

XAVIER GARRIGUE (À DROITE) AUX CÔTÉS DU PRÉSIDENT  
JEAN-ROBERT JACQUEMARD.

## INFOS-CLÉS 2014

### ///CENTRE DE VEILLE STRATÉGIQUE///

**76**

participants aux quatre  
réunions de l'Export Club

**112**

participants aux trois  
ateliers Innov77

**330**

entreprises bénéficiaires  
en 2014

Promotion du programme  
« Relations fournisseur  
responsables » avec  
la CDAF

## • Favoriser un développement équilibré et diversifié du commerce

Les 21 Comités Locaux du Commerce et de l'Artisanat (CLCA) animés par la CCI Seine-et-Marne traitent de toutes les problématiques du commerce dans une ville et permettent aux commerçants sédentaires et non sédentaires de faire prendre en compte leurs besoins et leurs contraintes.

Des conventions d'études, de diagnostics et pour des permanences territoires ont par ailleurs été conclues en partenariat avec les collectivités, visant par exemple la mise en place d'un Observatoire du Commerce à Meaux ou le schéma d'organisation commerciale du SAN du Val d'Europe.

L'accompagnement à l'accessibilité des Établissements Recevant du Public (ERP) a été l'objet d'efforts particuliers en 2014. 10 conventions ont notamment été mises en

place avec les collectivités dans ce cadre et ont permis la tenue de 22 réunions d'information. 2 000 commerçants et prestataires de services ont été accompagnés et 225 diagnostics effectués.

Une centaine de personnes étaient présentes à Serris en mai pour la remise des Trophées du Commerce, des Services et du Tourisme. Ceux-ci ont généré un retour presse intéressant pour les participants. 10 entrepreneurs ont été récompensés.

L'Observatoire des Comportements et Lieux d'Achats (OCLA) a poursuivi la mise en avant des résultats de l'enquête sur la consommation en Seine-et-Marne qui avait été menée auprès de 4 000 consommateurs. De nouveaux produits et contributions ont été développés pour des cibles privées et publiques.



## TÉMOIGNAGE

**Claire Tarquin,**  
dirigeante du pressing Lav'net  
(MagÉco #20)

« J'ai décidé de transformer mon pressing repassage à sec traditionnel en un pressing écologique en éconettoyage. C'était l'occasion d'en profiter pour transformer le magasin, changer l'enseigne, les couleurs, etc. Régulièrement en contact avec une Chargée de Mission Commerce de la CCI Seine-et-Marne, je me suis fait orienter vers les prestations d'un coach. Un contact téléphonique préalable pour expliquer mon projet lui a permis de bien préparer sa visite et d'être au point au niveau règlementaire pour mon type de commerce. Durant une visite de deux heures, de nombreux sujets ont été abordés : le merchandising, le choix des couleurs, l'éclairage des vitrines, l'extérieur du point de vente, les logos...

Je voulais également avoir l'avis de la CCI sur l'accessibilité de mon commerce aux personnes à mobilité réduite, en prévision de la législation qui prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2015. J'ai été soulagée de constater que je n'avais pas d'importants travaux à prévoir. Avant de réaliser mon projet, j'avais déjà une idée bien précise de ce que je souhaitais. Solliciter les compétences d'un coach de la CCI m'a permis de me conforter dans mes choix, de bénéficier de conseils pertinents pour réorienter certaines décisions. Après m'avoir remis la documentation sur les normes en vigueur, le coach nous a fait parvenir la synthèse de notre entretien rappelant toutes les thématiques abordées et mettant en avant les points forts et ceux devant être améliorés. Je suis très satisfaite d'avoir fait appel au service coaching de la CCI. En effet, celui-ci permet d'obtenir un regard extérieur en complément des autres avis dont nous avons pu bénéficier. Je recommande cette prestation de qualité. »

## INFOS-CLÉS 2014

### ///COMMERCE///

# 50

associations de  
commerçants suivies /  
35 projets accompagnés

### ///TOURISME///

# 150

entreprises participantes  
aux visites privées  
Éductours

# 12

projets de mécénat  
seine-et-marnais  
mis en avant

# 21

acteurs du tourisme  
labellisés pour le réseau  
Biosphère Écotourisme

## • Contribuer au développement du tourisme

Le lancement de la marque « Paris What Else Business », le 18 mars, a officialisé le repositionnement de notre territoire sur le marché des séminaires actifs qui mêlent la proximité, le patrimoine et la gastronomie à un environnement de travail.

La CCI a continué de fédérer les acteurs du tourisme, notamment en milieu rural, pour accompagner les démarches de territoires. Des partenariats avec les principaux offices du tourisme de Seine-et-Marne proposent une mise en réseau des acteurs et un accompagnement dans la mise en place des manifestations.

Le réseau Biosphère Écotourisme, créé avec la Réserve de Biosphère de Fontainebleau et du Gâtinais, regroupe des hôtels, chambres d'hôtes et gîtes, restaurants, prestataires

nature, producteurs, agences, etc. labellisés après un pré-diagnostic Développement Durable réalisé par la CCI, qui a également conçu des prestations d'accompagnement auprès des membres.

Dans le cadre du soutien au mécénat, 150 entreprises ont participé aux visites privées et Éductours réalisés par la CCI en partenariat avec les sites touristiques de Champs-sur-Marne, Fontainebleau et Bourron-Marlotte.

La CCI Seine-et-Marne est aussi partenaire de l'Observatoire Départemental du Tourisme animé par Seine-et-Marne Tourisme, et contribue aux enquêtes annuelles pour disposer des résultats de l'année en matière de tourisme.

## • Contribuer à maintenir et renforcer l'industrie



JOURNÉE DE DÉCOUVERTE DES MÉTIERS DE L'INDUSTRIE  
AU MUSÉE SAFRAN DE RÉAU-VILLAROCHE.

Dans le cadre de la coordination départementale de la Semaine Nationale de l'Industrie, en Seine-et-Marne, la CCI a contribué à la réalisation de 39 évènements labellisés, pour 1 605 participants. Les 32 portes ouvertes ont attiré 852 visiteurs sur tout le territoire.

Dans la continuité des opérations de promotion du programme « Robot Start PME » réalisées par la CCI Seine-et-Marne et le Comité Mécanique Île-de-France, une nouvelle action a vu le jour. Elle vise à mettre à disposition d'entreprises industrielles une cellule robotique afin d'expérimenter in situ la faisabilité et l'opportunité de cet investissement pour la compétitivité de nos entreprises. Financée par le Conseil Régional d'Île-de-France, cette action « Prêt robots » sera déployée début 2015 dans le cadre du plan régional « Usine du futur ».

Engagée depuis mi-2013 dans le développement du Réseau Automobilité et Véhicule en Île-de-France (RAVI) sur le territoire seine-et-marnais, la CCI Seine-et-Marne a continué son action de terrain pour aller à la rencontre des entreprises de la filière automobile (des fournisseurs de rang 1 aux acteurs sous-traitants), identifier leurs enjeux et besoins, et leur présenter les différents dispositifs et actions mobilisables pour les accompagner. 14 entreprises seine-et-marnaises ont à ce jour rejoint le RAVI.

### INFOS-CLÉS 2014

**1 605**

participants à la Semaine de l'Industrie 2014 en Seine-et-Marne

**14**

entreprises de Seine-et-Marne membres du RAVI

### ZOOM

#### La Semaine de l'Industrie 2014 : le Pays Fertois

Durant la Semaine de l'Industrie 2014, une initiative de l'association des Ingénieurs et Scientifiques de France, en partenariat avec la Communauté de Communes du Pays Fertois, a consisté en l'organisation de visites d'entreprises de leur territoire pour les classes de 3<sup>e</sup> des collèges de l'intercommunalité. 22 groupes ont été constitués, représentant 364 visiteurs. Cette déclinaison territoriale est un des axes de développement retenus pour l'édition 2015 de la Semaine de l'Industrie, du 30 mars au 5 avril.



# VOUS REPRÉSENTER

Porte-parole des chefs d'entreprises, les Élus de la CCI Seine-et-Marne se sont impliqués dans les travaux régionaux, dans l'adoption

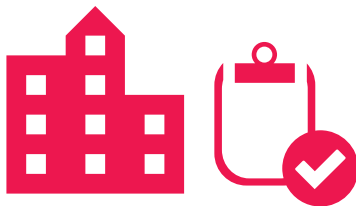
de prises de position sur les principaux sujets d'actualité économique, et dans les dossiers d'enjeux territoriaux comme le Grand Roissy Économique. Ils ont également siégé dans diverses commissions, notamment fiscales, pour promouvoir les intérêts des entreprises en Seine-et-Marne.

Désireux de représenter le monde économique dans son ensemble et sa diversité, ils ont renforcé les liens avec des partenaires comme les autres Chambres Consulaires (agriculture, artisanat et métiers) ou les associations de chefs d'entreprises.

## INFOS-CLÉS 2014

---

### ///PLANIFICATION DU TERRITOIRE/// PLU, SCOT, URBANISME COMMERCIAL...



# 99

SUIVIS DE COMMUNES QUI  
ONT FAIT ÉVOLUER LEUR  
DOCUMENT D'URBANISME



# 770

INFORMATIONS D'ENTREPRISES  
RESSORTISSANTES LORS  
DES PLU ARRÊTÉS

### ///RENFORCEMENT DES RELATIONS/// AVEC LES ASSOCIATIONS DE CHEFS D'ENTREPRISES



AGENDA PARTAGÉ



DOCUMENT DE PRÉSENTATION  
DES PRINCIPALES ASSOCIATIONS



RÉFLEXION SUR UNE  
MANIFESTATION COMMUNE



## • Positionner nos Élus comme ambassadeurs

Les Élus de la CCI Seine-et-Marne se sont mobilisés en 2014, en parfaite coordination avec CCI France et la CCIR Paris-Île-de-France, pour préserver les moyens d'action de proximité des CCI au service des entreprises du département.

En parallèle, les Élus ont travaillé, en lien avec le niveau national, sur « la CCI de demain », afin d'adapter leur action à l'évolution des attentes des entreprises, de l'environnement socio-économique, et des moyens financiers et humains disponibles.

Avec les associations de chefs d'entreprises, l'organisation régulière avec l'Élu référent de réunions de coordination et la mise en place d'outils partagés contribuent à développer les synergies entre les associations de chefs d'entreprises et la CCI.

De même, pour améliorer la qualité du service offert aux entreprises, le renforcement de la coordination avec la CCIR se poursuit et s'est notamment traduit par la création de la lettre « L@ Vitrine », à destination des commerçants de toute la région.

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



Initiée par les CCI de Seine-et-Marne, du Val d'Oise et de Seine-Saint-Denis, la 6<sup>ème</sup> édition des Rencontres du Grand Roissy Économique a permis aux acteurs politiques et économiques locaux d'échanger sur des projets majeurs pour le territoire, tels que la Loi de modernisation de l'action publique territoriale et affirmation des

métropoles (MAPTAM), l'économie circulaire ou les projets d'infrastructure comme le Grand Paris ou le contournement Est de l'aéroport de Roissy.

Par ailleurs, les Rencontres d'Affaires du Grand Roissy ont permis à 250 participants de créer du lien entre grands donneurs d'ordres et PME.

L'analyse du territoire a consisté en l'observation des Zones d'Activités Économiques du département (ZAE). Des analyses économiques territoriales ont été réalisées pour différents acteurs tels que la Préfecture de Seine-et-Marne, des bureaux d'études ou pour les services internes. Par exemple : le comptage d'établissements sur certains secteurs donnés ou l'analyse du foncier sur le secteur du Val d'Europe, et plus précisément le RER A, via une demande mandatée par la RATP.

Au sujet du développement du territoire, la CCI a suivi l'enquête publique sur la ligne 16 du Grand Paris Express, passant notamment par la gare de Noisy/Champs.

## • Représenter les entreprises

La représentation des entreprises vise au développement d'une mission consultative de qualité, connue et reconnue, ainsi qu'au support de projets structurants du département.

En 2014, elle s'est traduite par :

- la poursuite des partenariats avec les entreprises, les collectivités locales, les Maisons de l'Emploi et de la Formation (MEF), les services de l'État, les autres Chambres Consulaires et les autres acteurs économiques départementaux ;

- la participation commune avec les deux autres Chambres Consulaires au Congrès des Maires de Seine-et-Marne. Leurs services y ont été présentés sur un stand commun et elles ont animé une table ronde dédiée à la Loi ALUR sur le logement et la rénovation urbaine, et son application en Seine-et-Marne.



# AGIR POUR VOUS

Dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint et incertain, notre CCI s'est efforcée d'optimiser encore davantage sa gestion, et a clairement mis l'accent sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences pour permettre aux Collaborateurs de servir au mieux les entreprises de Seine-et-Marne.

## INFOS-CLÉS 2014

---

### ///PERSONNEL///

**310**

SALARIÉS À LA CCI,  
DONT

**280**

EN CDI

**125**

VACATAIRES,  
ET

**420**

CONTRATS EFFECTUÉS  
SUR L'ANNÉE



ACCOMPAGNEMENT DES  
MANAGERS DANS LEURS  
QUESTIONNEMENTS RH



**131**

COLLABORATEURS  
FORMÉS

### ///ASSURANCES///



**1409**

APPRENTIS ASSURÉS POUR  
DIVERSES MANIFESTATIONS



**123**

APPRENTIS ASSURÉS LORS  
DE STAGES À L'ÉTRANGER

## • **Le personnel et le développement des compétences**

En 2014, ont été poursuivies l'intégration des logiciels régionaux concernant la gestion du personnel, la mise en œuvre des nouvelles dispositions relatives à la portabilité mutuelle et prévoyance, ainsi que la prise de décisions relatives à l'affiliation des Collaborateurs au régime de retraite obligatoire « article 83 ». La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences a entraîné la réalisation d'un audit RH concernant l'appui aux entreprises. L'objectif est de proposer à la Direction Générale une réorganisation interne permettant de mieux utiliser nos compétences et d'inciter la structure à travailler en transversalité et en mode projet. L'élaboration du référentiel de postes a été poursuivie et des passerelles de mobilité interne ont été mises en évidence.

## • **Finances et juridique**

La Direction Financière a fait face à ses missions traditionnelles d'élaboration des budgets et des comptes, de suivi budgétaire et de gestion de trésorerie. La CCI a passé une quarantaine de marchés publics. De la même manière, la Direction Juridique a assuré la préparation des assemblées générales, a émis plus de 130 avis et conseils juridiques, rédigé plus de 80 projets de conventions diverses et géré les problématiques d'assurance de la CCI.

## • **Systèmes d'information**

Enfin, la Direction des Systèmes d'Information a mis en ligne une nouvelle version de l'Intranet et le site Annuaire Entreprises 77. Elle a poursuivi son travail sur le projet SITEOS (nouveau portail d'information économique) et le renforcement de la sécurisation des données et du réseau qui seront mis en œuvre en 2015.

Une nouvelle version du logiciel de gestion de la relation client (GRC) sera déployée à la CCI Seine-et-Marne, ainsi qu'une nouvelle plateforme pédagogique collaborative basée sur Office 365, pour le CFA UTEC.

Le Wi-Fi sera déployé sur l'ensemble des sites de la CCI et une étude de l'intégration de la mobilité dans les systèmes d'information sera effectuée.



# BUDGET RECTIFICATIF 2014

Après le prélèvement « exceptionnel » opéré en 2014 sur les ressources fiscales des CCI, la loi de finances prévoit en 2015 à la fois une réduction de 17 % de leurs ressources fiscales (avec à ce jour une réduction annoncée de 37 % sur 3 ans) et un prélèvement de 500 millions d'euros sur leur trésorerie (dont presque 21 millions pour la seule CCI Seine-et-Marne).

## CHIFFRES-CLÉS

BUDGET DE  
FONCTIONNEMENT 2014

**38,9**

MILLIONS D'EUROS  
(HORS PRÉLÈVEMENT EXCEPTIONNEL)

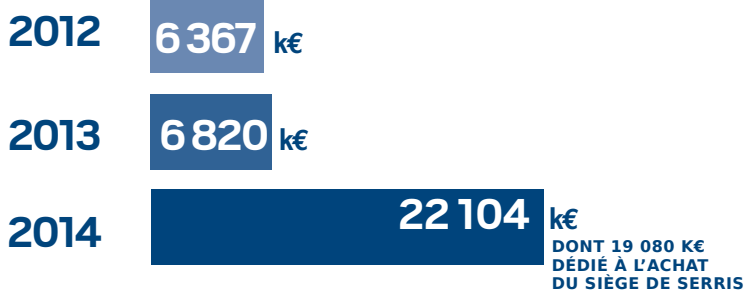
TAXE POUR FRAIS  
DE CCI 2014

**15,6**

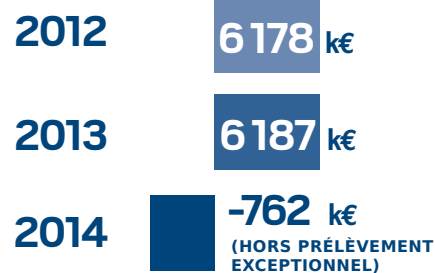
MILLIONS D'EUROS

## ÉVOLUTION

BUDGET  
D'INVESTISSEMENTS



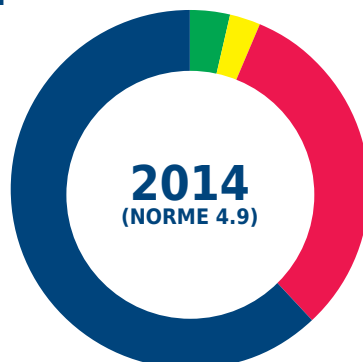
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT  
EN K€



## RÉPARTITION DE LA TAXE POUR FRAIS DE CCI

**15 645**

TOTAL EN MILLIERS  
D'EUROS





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

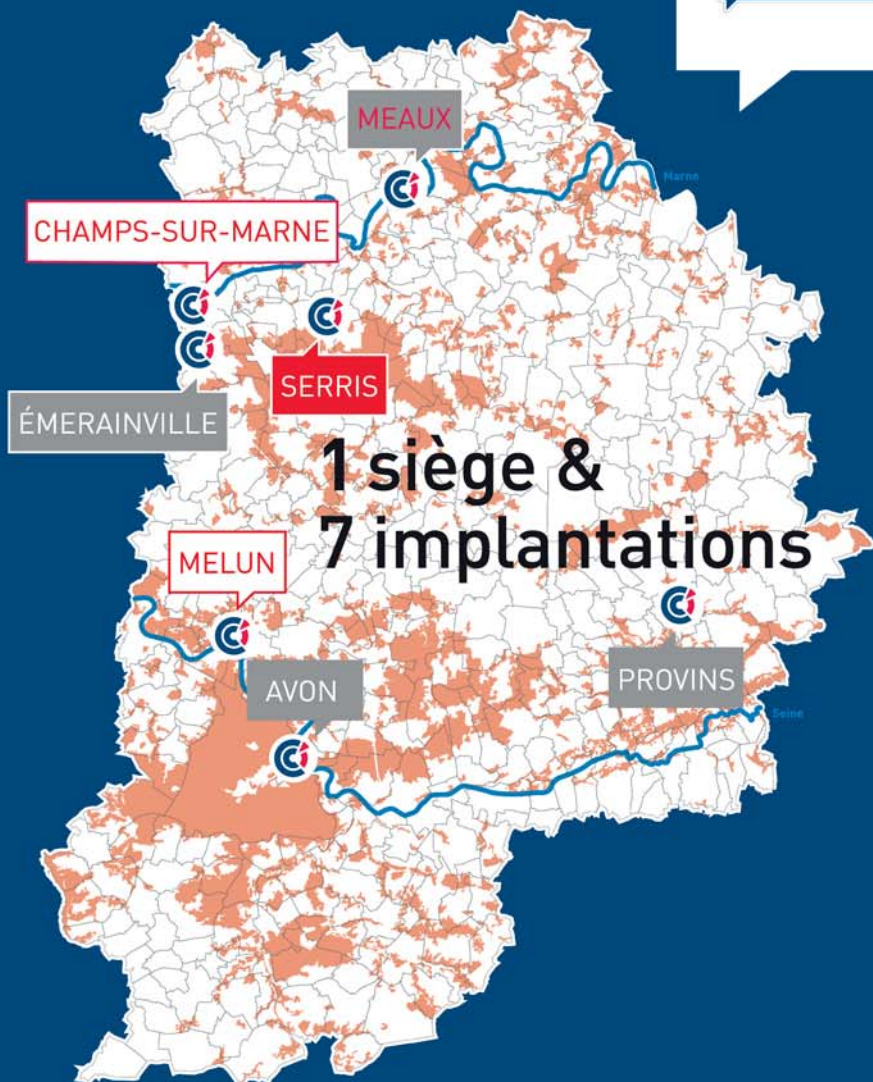
## SERRIS [siège]

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

infocci@seineetmarne.cci.fr  
www.seineetmarne.cci.fr  
president.seineetmarne.cci.fr  
twitter.com/ccism77



**1 siège &  
7 implantations**

## AVON

- > UTEC Hôtellerie-Restaurant
- > UTEC Commerce-Services-Comptabilité-Gestion
- > UTEC Informatique et Technologies Numériques
- > UTEC Formation Continue

1 rue du Port de Valvins  
77215 Avon cedex  
N°Azur : 0 810 001 170  
www.cfautec.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

## ÉMERAUVILLE

- > Direction CFA UTEC
- > Point A
- > Promotion de l'Apprentissage
- > UTEC Hôtellerie-Restaurant
- > UTEC Tourisme
- > UTEC Commerce-Services Comptabilité-Gestion
- > UTEC Informatique et Technologies Numériques
- > UTEC Formation Continue

Boulevard Olof Palme - Émerainville  
77436 Marne-la-Vallée cedex 2  
N°Azur : 0 810 001 170  
www.cfautec.fr

- > Place des Métiers / Cité des Métiers  
de Seine-et-Marne

Tél. : 01 60 37 52 29  
www.laplacesdesmetiers.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

## Zone Industrielle Sud

- > UTEC Hôtellerie-Restaurant
- > UTEC Commerce-Services-Comptabilité-Gestion
- > UTEC Informatique et Technologies Numériques

N°Azur : 0 810 001 170  
www.cfautec.fr

- > Assistance Apprentissage

Tél. : 01 60 09 94 73

- > Taxe d'Apprentissage

N°Azur : 0 810 811 095  
www.ccitaxeapprentissage.fr  
39/41 avenue des Sablons Bouillants  
Zone Industrielle Sud - 77100 Meaux  
www.cfautec.fr

## MELUN

- > Centre de Formalités des Entreprises (CFE) :  
formalités d'immatriculations et de radiations
- > Formalités internationales
- > Création-Reprise-Transmission

26 rue Bancel - 77007 Melun cedex  
Tél. : 01 74 60 51 00  
www.seineetmarne.cci.fr

## PROVINS

- > UTEC Tourisme
- > UTEC Commerce-Services-Comptabilité-Gestion

Couvent des Cordelières  
Rue André François-Poncet - 77160 Provins  
N°Azur : 0 810 001 170  
www.cfautec.fr

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



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