

Ardennes-Ecobiz s'agrandit de deux nouvelles communautés

La CCI des Ardennes crée deux nouvelles communautés sur sa plate-forme Ecobiz : « Création Reprise » et « Jeunes Entreprises » qui s'intègrent à l'offre globale des prestations proposées par le Service CCI « Entreprendre En France ».

Ces communautés sont de véritables catalyseurs d'énergie en direction des créateurs-repreneurs et des jeunes entreprises. Elles regroupent à l'échelle locale tous les partenaires et experts de la création d'entreprise, avec, pour objectif, d'accélérer et de sécuriser le parcours du jeune entrepreneur.

Outre les moyens classiques indispensables au fonctionnement d'une communauté Internet, Ardennes-Ecobiz met à la disposition de chaque communauté un agenda détaillant les événements à venir, une rubrique d'actualité, des forums (dont un dédié aux professionnels de la création reprise), une boîte à outils regroupant le savoir et les ressources, un annuaire facilitant l'identification des membres.

Cette articulation et ses classements conviennent à tous. Un effort continu reste néanmoins utile afin de mettre à la disposition de nos partenaires et experts un outil de terminologies adaptées.

La CCI des Ardennes a, par exemple, ajouté à la demande de la Direction départementale des services vétérinaires (DDSV) un thème « hygiène/sécurité », répondant ainsi en la matière aux problématiques spécifiques des porteurs de projets. Toutefois, un projet de convention est en cours de rédaction afin de formaliser tous les partenariats.

Ces outils dynamisent et multiplient les relations de tous les membres des communautés citées en capitalisant connaissances et compétences. Des rencontres physiques et virtuelles seront organisées sur des thématiques territoriales ou professionnelles afin de resserrer les liens et aboutir à la création de clubs.

Contact : Bruno Remy
tél : 03 24 56 62 72
mail : bremy@ardennes.cci.fr



De nombreux partenaires et experts sur les deux communautés :

- La Direction des services fiscaux,
- La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Ardennes,
- L'ADIE Champagne-Ardenne,
- La Direction départementale des services vétérinaires,
- La Direction départementale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle,
- La Boutique de gestion des Ardennes,
- L'association Ardennes-initiatives,
- Le Centre de gestion agréé des Ardennes,
- L'Ordre des experts-comptables,
- L'association Compétences et Impulsions,
- Le Comité local des banques,
- La Chambre interdépartementale des notaires,
- L'APCE,
- Le Conseil régional de Champagne-Ardenne.

Un forum qui a attiré beaucoup de visiteurs

Les 23 et 24 octobre 2009, s'est déroulé le 4^{ème} Forum de la création et de la reprise d'entreprises dans les locaux du centre de formation des apprentis CFA Interprofessionnel des Ardennes à Charleville-Mézières.

Organisée par la Chambre économique des Ardennes (regroupant la CCI, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat et la Chambre d'Agriculture), cette édition s'est inscrite dans le cadre de l'action régionale de soutien à la création et à la reprise d'entreprises, action baptisée « Génération Entreprendre ».

Le Forum a reçu quelque 340 visiteurs. Une trentaine d'exposants professionnels de la création, privés et publics, ont conseillé et guidé dans leurs démarches 222 porteurs de projets. Le « parcours individualisé » a en effet été reconduit à la suite du succès de l'édition précédente. Proposé par les conseillers des chambres consulaires, il a permis à plus d'une centaine de créateurs d'effectuer une visite optimale du salon, en fonction de l'état d'avancement de leurs projets.

À noter que 18 ateliers et conférences thématiques animés par les chambres

consulaires ont apporté les éléments techniques et pratiques nécessaires au montage de dossiers cohérents et structurés.

Plus de 130 créateurs ont participé à ces animations.

Les visiteurs du forum ont représenté tous les secteurs géographiques du département.

La séance d'inauguration du forum a permis à la CCI des Ardennes de procéder au lancement officiel des deux communautés « Création-Reprise » et « Jeunes Entreprises » de la plate-forme Ardennes-Ecobiz.

Destinées aux porteurs de projets, elles les mettent en contact avec les partenaires de la création d'entreprise.

Le forum se poursuit donc en continu sur Internet.

Contact : Jean-François de Rouville
tél : 03 24 56 62 74 mail : jfderouville@ardennes.cci.fr

Quand les commerçants ardennais profitent de « la Démarche Qualité Accueil »

En 2010, la CCI des Ardennes perpétue cette expertise des commerces locaux sur l'ensemble des ORAC ardennaises avec une nouvelle action dans les communautés de communes des Crêtes pré-ardennaises et de l'Argonne ardennaise.

L'action Démarche Qualité Accueil démarre dans les Ardennes sur les territoires des communautés de communes de l'Argonne Ardennaise et des Crêtes Pré-Ardennaises. Les premières réunions de travail ont commencé en novembre 2009.

La mise en œuvre est soutenue financièrement par le Fond d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce (le FISAC), le Conseil Régional de Champagne-Ardenne par le biais des contrats de pays, la CCI des Ardennes, la CMA (Chambre de Métiers et de l'Artisanat) et les communautés de communes.

L'action, dont s'occupe en particulier la CCI des Ardennes, intervient pour les commerçants et les artisans de façon individuelle afin de les aider à améliorer leur pratique commerciale et d'accueil auprès de leur clientèle.

Elle se développe au niveau collectif par le biais d'une campagne de communication lancée après l'obtention du label national.

Le coup d'œil des clients mystère.

Cette opération collective de l'Orac est baptisée « Démarche Qualité Accueil Commerce ».

Elle consiste, pour les commerçants et les artisans qui la solliciteront, en un diagnostic de leurs commerces effectué par la CCI (ce que le commerçant ou l'artisan doit améliorer), suivi du passage d'un client mystère.

La CCI des Ardennes analyse avec le commerçant ou l'artisan en question le diagnostic et lui propose, si le besoin s'en fait sentir à la suite du diagnostic, des formations ad hoc. Un second client mystère doit confirmer les efforts accomplis. Par la suite, la CCI des

Ardennes délivrera un label officiel au commerçant ou à l'artisan qui aura profité pleinement de la « Démarche Qualité Accueil Commerce ».

Ce dernier bénéficiera en outre de publicité dans les médias locaux et départementaux.

Pour s'informer sur les ORAC dans les Ardennes, il est fortement conseillé de prendre contact avec les communautés de communes concernées et/ou avec la CCI des Ardennes. Ou bien encore de consulter le site Internet www.ORAC08.fr.

Contact : Landry Sattezi.
tél : 03 24 56 62 65
mail : lsattezi@ardennes.cci.fr

Un label de qualité pour le Service « CCI-Entreprendre en France » de la CCI des Ardennes

« Entreprendre en France » est le réseau national des professionnels de la création et de la reprise d'entreprises des CCI. Les CCI adhérentes à Entreprendre en France (dont la CCI des Ardennes) proposent une offre commune d'accompagnement.

Elle garantit un accueil privilégié, des produits adaptés, du professionnalisme confirmé et un suivi personnalisé.

Un label récompense et certifie les Espaces Entreprendre des CCI pour la qualité de leurs pratiques d'accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprise. Ce label est fondé sur le respect de dix engagements garantissant notamment la qualité de l'accueil et de l'accompagnement du projet, le respect des délais, la confidentialité et l'amélioration du service rendu.

Le 29 septembre 2009, le cabinet indépendant Bernard Moreau a audité le service Entreprendre en France de la

CCI des Ardennes dans le but de lui attribuer le label national.

Pour l'obtenir, l'organisme doit répondre à 75% minimum aux exigences de chaque engagement.

Tous les deux ans un nouvel audit vient contrôler le respect de ces bonnes pratiques.

L'amélioration en continu de la qualité réelle des prestations offertes aux porteurs de projets trouve ainsi sa reconnaissance. Objectif premier : proposer et garantir à chacun le meilleur accompagnement pour le montage de son projet.



Contact : Jean-François de ROUVILLE,
tél : 03 23 56 62 74
mail : jfderouville@ardennes.cci.fr

Engagements	Résultats
Nous nous engageons à accueillir et informer tous les porteurs de projet, sans discrimination aucune :	98%
Nous vous réorientons vers un partenaire extérieur spécifique si le projet le nécessite :	100%
Nous vous proposons un parcours de conseil, d'accompagnement, et de suivi personnalisé :	100%
Nous vous garantissons une confidentialité relative à votre projet :	96%
Dès le premier accueil vous bénéficierez d'un référent pour le suivi de votre projet :	83%
Nous vous garantissons la mise en relation avec un personnel qualifié et compétent :	
Nous nous engageons à vous répondre et à vous orienter dans des délais définis :	100%
Nous mettons à votre disposition les moyens matériels nécessaires à l'élaboration de votre projet :	100%
Nous vous garantissons le traitement de vos demandes et réclamations :	100%
Nous nous impliquons dans le réseau CCI-Entreprendre En France pour mieux satisfaire vos attentes :	100%

Une librairie de référence à Sedan

Alain Lenoir, 57 ans, est libraire et papetier à Sedan depuis onze ans et y emploie deux salariés.

Sa librairie de 150 m² s'honore aujourd'hui d'un label national, le label LIR, qui lui a été décerné au mois de septembre par le Ministère de la culture et le Centre national du livre.

LIR est l'abréviation de « Librairie Indépendante de Référence ». Quelques 400 librairies indépendantes sont titulaires aujourd'hui du label LIR en France.

« En 2007, le Ministère de la culture a lancé une enquête sur la commercialisation du livre en France, explique Alain Lenoir.

Il est principalement vendu dans les grandes surfaces, dans les maisons de presse et à la FNAC, mais peu dans les librairies indépendantes, celles qui ne dépendent d'aucun groupe. Et constatant cela, le ministère a décidé de créer un label afin de valoriser les librairies indépendantes comme la mienne ».

Au label LIR s'attachent de nombreux critères, tels une bonne gestion de la librairie, la mise en évidence des livres dans le magasin (tables, vitrines, rayonnages attractifs), les recherches bibliographiques à l'in-



tention des lecteurs, des stocks suffisants de livres et l'organisation d'événements littéraires (dédicaces, conférences, débats, etc.). C'est ce que fait avec passion le libraire Alain Lenoir à Sedan, au 14 de la rue Carnot.

Contact : tél : 03 24 29 30 21 - mail : librairie-lenoir@wanadoo.fr

Les rencontres du commerce ou les sept piliers de la sagesse

Les cinq chambres de commerces et d'industrie de Champagne-Ardenne ont, cette année, organisé chacune des manifestations départementales sous un thème commun « Commerçant : aujourd'hui, comment séduire votre client ».

Le 2 novembre à Charleville-Mézières, la CCI des Ardennes a consacré une demi-journée de conférence et de débats aux évolutions du commerce. Ces rencontres, qui ont réuni 62 participants, ont permis de répondre à cette question importante. A la grande satisfaction des participants, Jean-Marc Lehu, professeur de l'Université Paris I - Panthéon Sorbonne est intervenu à propos du comportement du consommateur et des adaptations des commerçants aux évolutions de la consommation.

“Le commerce de crise n'est pas la crise du commerce”, tel est le point de vue développé par Jean-Marc Lehu, par ailleurs auteur d'ouvrages de référence sur le marketing et pour qui “la crise est une chance, une opportunité qui s'offre aux commerçants en ces temps de rigueur économique”.

Pour cet expert du conseil en entreprise, *“en période de crise, la double erreur à ne pas commettre est de penser qu'il suffit d'attendre et que le problème consiste simplement à développer, voire à maintenir les ventes”.* Selon lui, ce serait une attitude dangereuse et insuffisante.

“L'échange avec plusieurs dizaines de commerçants, d'artisans et de petits entrepreneurs en France ces derniers mois a permis d'identifier sept pistes pour réagir”, a expliqué le professeur Lehu à son auditoire ardennais. Il s'agit d'un simple constat :

la crise existe, mais le fatalisme n'est pas la pensée unique inévitable. Partout dans le monde, connus ou anonymes, des acteurs réagissent, s'adaptent et gagnent et sont donc source d'inspiration. La France n'est pas exclue des cas de résistance éclairée et réussie”.

Quelles sont de fait, à l'attention des commerçants ardennais, les sept pistes de travail préconisées par Jean-Marc Lehu ?

- 1- L'adaptation de l'offre commerciale ;
- 2- la conscience des contraintes du monde actuel ;
- 3- l'authenticité de l'offre « vraie » ;
- 4- le sens de l'innovation afin de demeurer « différent » ;
- 5- les valeurs d'un commerce respectueux de l'environnement ;
- 6- la volonté de ne pas subir et
- 7- le courage d'aller à contre-courant des idées reçues.



Un second thème a été abordé au cours de ces rencontres du commerce à Charleville-Mézières, il a concerné la place d'Internet et les façons dont les commerçants peuvent s'en servir pour développer leur chiffre d'affaires par Jean-Claude Ermenaut du CEFAC..

Contact : Dominique Courtat-Guitton
 tél : 03 24 56 62 47
 mail : dcourtatguitton@ardennes.cci.fr

« Mon commerçant, j'y vais, j'y gagne »

Du 7 au 14 novembre 2009 dans les Ardennes neuf unions locales de commerçants et d'artisans et plus de deux cent cinquante commerçants et artisans ont participé à l'opération « Commerce en Fête », c'est-à-dire à la promotion du commerce de proximité. « Mon commerçant, j'y vais, j'y gagne », tel a été le thème générique de l'opération en 2009.

Ce thème a mis en valeur le conseil, le choix des produits, la convivialité et les prix que dispense à leurs clientèles les commerces des centres-villes ou de centres bourgs des Ardennes. Cette manifestation a bénéficié d'une communi-

cation importante couvrant tout le département à la radio et dans la presse écrite. Elle a bénéficié de surcroît d'un envoi de la plaquette « Commerce en Fête » à quelque 90 000 foyers ardennais. L'opération « Mon commerçant, j'y vais, j'y gagne »

s'est accompagnée d'un jeu que chaque union commerciale a organisé sur son territoire et que les commerçants ardennais y participant ont doté de lots. Et ces lots ont constitué leurs droits d'inscription.