



N°6



LES

# Cahiers techniques

## Sommaire

■ La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)	3
■ Membre de la CDAPH de l'Essonne	4
Le Conseil Economique, Social et Environnemental Régional d'Ile de France (CESER)	5
■ Les réseaux sociaux	6
La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)	7
■ S'ouvrir à l'international	8
■ Pour de bons échanges commerciaux	9
Des outils de sensibilisation pour le grand public et les entreprises	10
■ Les missions de la CGPME 91	11



LES Cahiers techniques



Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne

Retrouvez toute l'information sur

[www.cgpme91.org](http://www.cgpme91.org)

## Cahiers Techniques de la CGPME 91



Si un syndicat de Chefs d'Entreprise comme le nôtre, qui **défend les intérêts du patronat réel** « à son compte et à ses risques » se doit d'être représentatif des PME, il se doit également d'être visible là où les intérêts de nos PME le nécessitent. C'est pourquoi **nous redoublons d'efforts** pour défendre nos membres dans les différentes institutions où un mandat patronal est possible.

Or la liste de ces mandats est grande et les missions confiées à nos mandataires varient selon l'institution et les commissions dans lesquelles nous siégeons.

Il nous est donc apparu nécessaire de réaliser **une liste précise** et la plus exhaustive qui soit de tous ces mandats, ainsi qu'un descriptif détaillé des missions permettant de **mieux appréhender ce que chacune des institutions attend de nous**, ce qu'elle nous apporte et le rôle que nous pouvons y tenir lorsque nous y siégeons.

Au rythme de deux numéros par an, au fil de l'eau, vous trouverez donc dans cette collection des « Cahiers Techniques de la CGPME 91 », **toutes les informations indispensables et nécessaires** pour bien comprendre notre vision des mandats patronaux à la CGPME et peut-être même pour vous donner envie de siéger vous-même comme mandataire et défendre nos intérêts.

Car Participer à nos actions, c'est un engagement passionnant pour la collectivité et pour soi-même, et qui peut être très formateur dans des domaines divers et variés.

Alors n'hésitez pas, faites nous savoir si l'un de ces mandats requiert votre attention,

Syndicalement vôtre

**Olivier BOUDON**  
Président de la CGPME 91


### LES Cahiers techniques

Bi-annuel édité par la CGPME91

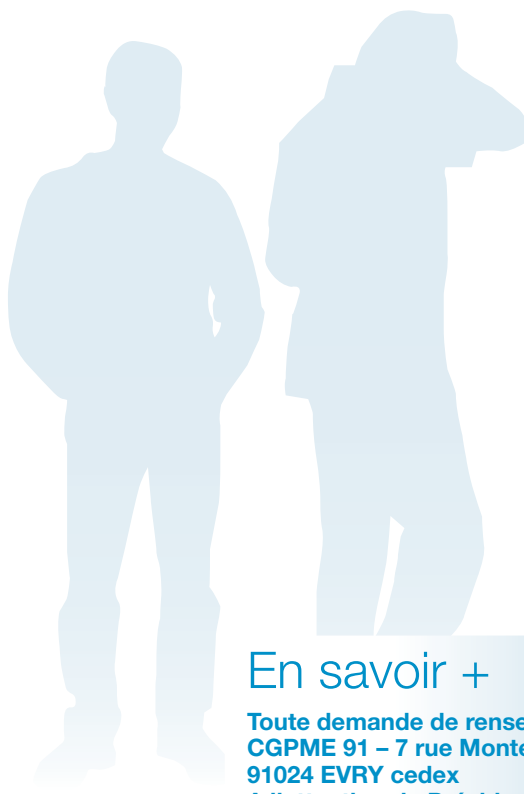
**Directeur de la Publication**  
Olivier Boudon

■ **RÉDACTION**  
Conseil Edition *Link's*  
**Rédactrice en Chef**  
Sophie Devaux

■ **Crédits photos**  
Patrick Labi, Photo-network  
Sophie Devaux, CGPME91,  
et Getty images

■ **RÉALISATION**  
Conception Maquette  
& Impression  
RUBRIK C (91) 

Tirage à 400 exemplaires  
Octobre 2011



### En savoir +

**Toute demande de renseignements est à adresser à la CGPME 91 – 7 rue Montespan – Immeuble le Magellan 91024 EVRY cedex**  
**A l'attention du Président, Olivier BOUDON.**

# La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)

**Dans chaque Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), une commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées est chargée de répondre aux demandes formulées par les personnes handicapées concernant leurs droits.**

## Ses missions

La CDAPH décide des différentes prestations et des orientations professionnelles possibles pour chaque personne en situation de handicap en s'appuyant sur les projets et les besoins de ceux qui la sollicitent.

Elle doit donc :

- se prononcer sur l'orientation de la personne handicapée et sur les mesures propres à assurer son insertion scolaire ou professionnelle et sociale, désigner les établissements ou les services adaptés à ses besoins,
- vérifier si son état ou le taux de son incapacité justifie l'attribution d'une allocation ou d'une prestation,
- statuer sur l'accompagnement des personnes handicapées âgées de plus de 60 ans hébergées dans des structures spécifiques.

## Composition et fonctionnement

Pour prendre ses décisions, la CDAPH siège en formation plénière, c'est-à-dire avec tous ses membres votants, soit :

- > 4 représentants du département,
- > 4 représentants de l'Etat,
- > le directeur départemental chargé de la cohésion sociale ou son représentant,
- > le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi ou son représentant,
- > l'inspecteur d'académie, directeur des services départementaux de l'éducation nationale ou son représentant,
- > le directeur général de l'agence régionale de santé ou son représentant,
- > 2 représentants des organismes d'assurance maladie et de prestations familiales
- > 2 représentants des organisations syndicales,
- > 1 représentant des associations de parents d'élèves,
- > 7 membres parmi les personnes présentées par les associations de personnes handicapées et de leurs familles,
- > 1 membre du conseil départemental consultatif des personnes handicapées,
- > 2 représentants des organismes gestionnaires d'établissements ou de services pour personnes handicapées.

Il arrive qu'elle siège en nombre restreint (3 membres votants au minimum) dans le cadre de procédure simplifiée de prise de décision (dans les cas d'une demande de renouvellement d'un droit ou prestation sans évolution significative, d'attribution de carte, de reconnaissance du handicap ou encore en cas d'urgence).

Sources : [www.unapei.org](http://www.unapei.org)

Articles L.146-9 L.146-10, L.241-5 et suivants, Articles R.241-24 et suivants du code de l'action sociale et des familles (CASF)



## Exercice et durée du mandat

Le Mandat de Membre de la CDAPH s'attribue par désignation : le préfet et le président du Conseil Général nomment, par arrêté conjoint et pour une durée de 4 ans renouvelables, les membres titulaires, à l'exception des représentants de l'Etat, ainsi que des suppléants (dans la limite de 3 pour chaque titulaire). L'arrêté de nomination est publié au Recueil des actes administratifs du département et au Recueil des actes administratifs de la préfecture.

Un membre ne peut appartenir ni à l'équipe pluridisciplinaire mentionnée à l'article L.146-8, ni être nommé à plusieurs titres dans la commission, et tout membre démissionnaire ou ayant perdu son droit d'exercer (notamment à la demande de l'autorité ou organisme qui l'a présenté) est remplacé dans les mêmes conditions, le remplaçant étant nommé pour la durée du mandat restant.

Les membres de la commission siègent à titre gratuit, leurs frais de déplacement pouvant être remboursés par la MDPH selon les modalités fixées par le décret n°2001-654 du 19 juillet 2001.

## Le saviez-vous

La CDAPH remplace, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, les CDES et les COTOREP.

CDES : commission départementale de l'éducation spéciale  
COTOREP : commission technique d'orientation et de reclassement professionnel

MANDATS

# Membre de la CDAPH de l'Essonne

Témoignage de Claude MASSEBŒUF



Claude MASSEBŒUF, est le dirigeant de INTSYS Europe, proposant des logiciels de conception électronique (Simulation, Analyse) et une nouvelle génération d'instrumentation conçue en interne : des systèmes de mise au point logique interactifs. INTSYS peut aussi concevoir sur mesure des équipements de test électroniques.

**Il nous fait part de son expérience de mandataire auprès de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de l'Essonne.**

## Tout dirigeant d'entreprise peut siéger à la CDAPH

En tant que représentant au sein d'un organisme social (la CPAM 91, pour ce qui me concerne) ou en tant que représentant désigné par une organisation syndicale dans le cadre d'un recrutement à l'initiative de la DIRECCTE.

S'agissant de participer à l'examen des demandes des personnes handicapées (ou de leurs représentants), il faut être prêt à aborder un mandat qui dépasse le niveau social ou financier : la dimension est aussi sanitaire / médicale et humaine.

## Comment la commission travaille-t-elle ?

Elle examine des demandes pré-travaillées par l'équipe pluridisciplinaire et est assistée par un médecin de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) qui explique l'aspect médical tout en préservant le secret.

## Le travail de la commission s'appuie sur :

L'évaluation de l'importance du handicap rapporté à l'impact quotidien qu'il peut avoir sur la personne et de ses besoins, le plan personnalisé de compensation du handicap proposé par l'équipe pluridisciplinaire, les éventuelles observations de la personne handicapée et les souhaits exprimés dans son projet de vie.

## Au-delà d'une aide financière

Si les demandes adressées à la MDPH peuvent concerner des allocations (l'AEEH, son complément, la PCH, l'AAH, le complément de ressources, la majoration spécifique pour parent isolé...), la carte d'invalidité, la carte « priorité pour personnes handicapées »... la commission peut aussi avoir à se prononcer sur l'orientation, l'accueil ou l'accompagnement de la personne, même si les places dans les instituts spécialisés sont comptées.

Se réunissant environ 6 fois par mois, la CDAPH distingue 3 domaines :

- > Les enfants, pour l'attribution de l'AEEH et pour l'orientation et assistance scolaires (AVS)
- > Les adultes, pour l'attribution de l'AAH, leur placement en établissement, leur (ré)orientation professionnelle...
- > Les autres aides, notamment pour l'achat de matériels, la mise à disposition de personnel...

## Un investissement-Temps, oui, mais une vraie satisfaction

On n'imagine pas quelles difficultés peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap : physiques et/ou mentales,

sociétales, administratives, matérielles et/ou financières (l'allocation versée aux adultes reste en-dessous du seuil de pauvreté !)...

Les personnes en situation de handicap souffrent déjà d'une première injustice qui touche à l'intégrité-même de leur personne. Alors, pouvoir travailler à alléger ou à simplifier leur parcours est une satisfaction en soi. On doit pouvoir faire face à d'éventuels chocs culturels, à la perception-même du handicap (par l'entourage au sens large mais aussi, voire surtout par la personne handicapée) et autres difficultés propres à chaque individu.

Bien que l'allocation accordée par la commission reste soumise à validation ou rejet en fonction d'aides éventuellement perçues, il est appréciable de pouvoir étudier chaque dossier sans avoir à se préoccuper d'une enveloppe budgétaire annuelle : toute allocation justifiée et en accord avec la réglementation doit être accordée.

D'où l'importance de veiller à une juste distribution en apportant le bon soutien mais aussi en ne permettant pas les abus dont certains publics peuvent se rendre coupables...

**Personnellement sensible aux difficultés que rencontrent les personnes en situation de handicap, j'ai volontiers accepté de participer aux réunions de la CDAPH.**

## Zoom sur...

- AAH : Allocation aux adultes handicapés
- AEEH : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- PCH : Prestation de compensation du handicap

La PCH est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.

## Elle peut être affectée à 5 types de charges :

- > Liées à un besoin d'aides humaines
- > Liées à un besoin d'aides techniques
- > Liées à l'aménagement du logement et du véhicule, ainsi qu'à d'éventuels surcoûts résultant de son transport
- > Spécifiques ou exceptionnelles (relatives à l'acquisition ou l'entretien de produits liés au handicap...)
- > Liées à l'attribution et à l'entretien des aides animalières

# Le Conseil Economique, Social et Environnemental Régional d'Ile de France (CESER)

**Le CESER, conformément à la loi du 5 Juillet 1972, est auprès du Conseil régional et de son président, une assemblée consultative qui concourt par ses avis à l'administration de la région.**

Il est constitué de 122 membres qui forment l'assemblée plénière, répartis en 4 collèges : 41 représentants des entreprises et activités professionnelles non salariées, 41 représentants des syndicats de salariés, 35 représentants des organismes et associations concourant à la vie collective, et 5 personnalités qualifiées désignées par le préfet de région. L'assemblée plénière élit le président, le Bureau et les membres des commissions et de la section. Elle examine, amende et vote les avis qui lui sont soumis et se réunit environ une fois par mois.

## Organisation et répartition des rôles

- > Le Bureau assiste le Président dans l'organisation des travaux de l'assemblée et la préparation des séances plénières. Ses membres sont élus pour 3 ans et sont au nombre de 44.
- > La conférence des présidents se réunit une fois par trimestre afin que les différentes commissions puissent s'informer mutuellement des travaux en cours et coordonner leur travail.
- > 11 commissions thématiques (25 à 30 membres) étudient les dossiers confiés par le Bureau, rédigent un rapport et un projet d'avis qui est ensuite débattu et voté par l'assemblée plénière avant d'être transmis à l'exécutif régional. Elles peuvent s'adjoindre un ou plusieurs experts (membres associés).
- > La section Prospective et Planification comprend 30 membres, dont 20 conseillers et 10 personnalités désignées par le président du CESER et traite des sujets relatifs aux évolutions futures de la région.
- > 2 commissions spécialisées : « Pour l'égalité des droits » et « Débats publics sur les infrastructures de transports ».

## Missions et compétences

Le CESER rédige des rapports et émet des avis sur les thèmes relatifs aux compétences de la Région et au développement de l'Ile de France :

- > Soit à la demande du Président du Conseil Régional, sur saisine obligatoire ou facultative. Les thèmes traités portent sur tous domaines d'intervention de la région.
- > Soit à l'initiative du Bureau du CESER, « sur auto-saisine ». Les sujets traités ne relèvent pas forcément de la stricte compétence régionale, mais leur actualité amène le conseil à réfléchir et prendre position. La commission concernée élabore alors un rapport ou une communication, soumis à débat en séance plénière.

Le préfet de région sollicite aussi régulièrement le CESER, notamment sur les projets de l'État en région.

## Qui peut devenir membre du CESER

S'agissant du Collège des représentants des entreprises et activités professionnelles non salariées, tout dirigeant d'entreprise peut se porter candidat. Aucun qualité particulière n'est requise, sinon un intérêt marqué pour le développement du tissu économique local.

Les membres du CESER sont désignés par leurs organismes pour 6 ans. Leur désignation s'effectue notamment sur proposition des

organisations patronales représentatives et la CGPME 91 étudiera et portera la candidature de tout dirigeant souhaitant s'y investir.

Chaque Conseiller peut faire partie d'une à trois commissions, répartis conformément à la représentation proportionnelle des collèges. Néanmoins leur choix dépend de leurs compétences ou de leurs centres d'intérêt.

**Devenir membre du CESER, c'est soutenir la voix de la société civile dans les dialogues et les concertations avec les autorités.**

Sources : [www.cesr-ile-de-france.fr](http://www.cesr-ile-de-france.fr)

## Le saviez-vous

### CESR devient CESER

Dans le cadre de la loi « Grenelle 2 », le CESR évolue pour devenir le CESER, la compétence Environnement faisant désormais partie de ses prérogatives.

Ce changement de nom est la 1<sup>ère</sup> étape de la mise en conformité avec la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement.

Dans un 2<sup>ème</sup> temps, le CESER devra intégrer des représentants d'associations et de fondations agissant dans le domaine de la protection de l'environnement et des personnalités qualifiées.

### Séances ouvertes

Les séances de l'assemblée plénière sont publiques. Pour y assister, vous pouvez vous inscrire auprès du CESER Ile de France.

## Zoom sur...

### Les 11 commissions thématiques :

- Action européenne et internationale
- Agriculture, environnement et ruralité
- Aménagement du territoire
- Culture et communication
- Education, formation, enseignement et recherche
- Emploi et développement économique
- Finances et plan
- Santé, solidarité et affaires sociales
- Tourisme, sports et loisirs
- Transports
- Ville, habitat et cadre de vie

## RÉSEAUX

## Les réseaux sociaux

*Un réseau social n'est autre qu'un groupe d'identités reliées entre elles par les échanges qu'elles entretiennent. Le terme provient de John A. Barnes en 1954. Issus d'un désir d'investir le champ du relationnel, les réseaux sociaux deviennent, grâce à Internet, plus larges, plus vastes mais aussi moins facilement identifiables. Découvrons ce nouvel outil de marketing... de recommandations !*

### Pourquoi vous créer un réseau social ?

Première règle : Il ne faut pas attendre d'en avoir besoin pour construire votre réseau, mais l'envisager comme la construction de votre environnement, dans une **démarche à long terme**.

Chaque réseau comporte ses spécificités et propose la mise en relation d'internautes autour d'intérêts communs. Pour une communication d'entreprise, les **réseaux professionnels** servant à entretenir des relations d'affaires et à informer d'éventuels clients ou partenaires, sont à privilégier.

Vous connaissez du monde ! Mais tous ces gens sont éparpillés et n'ont que vous comme socle commun. Pour commencer à créer votre réseau social, **faites le tour de vos « contacts »** : cherchez ceux que vous connaissez parmi les membres du réseau choisi et invitez vos connaissances à le rejoindre. Les contacts de vos contacts n'ont-ils pas toutes les chances de devenir vos contacts ?

Attention : le cumul des réseaux n'est pas une solution ! S'il est important de multiplier les contacts, il est essentiel de les qualifier et... de se qualifier soi-même ! Il faut jouer le jeu de l'information et observer quelques règles...

### Comment rendre votre réseau efficace ?

La valeur ajoutée des sites de réseaux sociaux, réside dans ce qu'ils dépassent le simple carnet d'adresses. Proposant des critères de recherches poussés et des fonctionnalités évoluées (interactivité, communication à grande échelle...), ils imposent aussi de vous livrer : **soyez clair sur vos objectifs**, signifiez dès le départ ce que vous êtes, ce que vous voulez et ce que vous proposez.

### Soignez votre image :

- > Complétez votre profil à 100% et rendez-le public,
- > Communiquez votre enthousiasme, décrivez vos expériences...
- > Usez de photos, de mots-clés...

### Parlez de votre entreprise :

- > Présentez-la, exprimez ses valeurs et compétences,
- > Indiquez toutes adresses où on peut vous trouver (autre réseau, site web...),
- > Communiquez sur votre actualité...

### Développez votre réseau :

- > Rejoignez des groupes de discussion (proches de vos intérêts, de vos cibles)
- > Créez votre groupe de discussion si aucun autre ne vous semble pertinent ou assez ciblé,
- > Recherchez et acceptez de nouveaux contacts, en les sélectionnant pour qu'ils ne « parasitent » pas votre image, faute de vous correspondre.

Internet va vite, les réseaux sociaux bougent en permanence : pour que le vôtre se construise et s'autoalimente, vous devez être réactif aux demandes qui vous sont faites, mettre vos données à jour, et rester informé des actualités de votre réseau.

### Dépassez le virtuel :

Le réseau social vous a permis de vous renseigner sur les entreprises, d'identifier les bons interlocuteurs, d'accéder à des personnes et à des fonctions que vous auriez eu du mal à atteindre en temps normal... Le pas suivant : dépasser le virtuel !

Décrochez votre téléphone et affinez les relations amorcées. Proposez de rencontrer vos contacts et participez ensemble aux événements dont les thématiques recoupent vos centres d'intérêts.

*La recette d'un réseau social pérenne et efficace ? Se souvenir qu'il faut d'abord savoir donner et prévoir de lui consacrer du temps.*

## Bon à savoir

Un outil de communication très puissant qui peut aussi s'avérer invasif... Même si certains réseaux sociaux font payer un abonnement, beaucoup sont *gratuits*. Mais souvent, ils incluent une utilisation commerciale des données personnelles des utilisateurs, qui donnent leur accord d'exploitation, sciemment ou non.

## Parmi les réseaux sociaux...

- Facebook :**  
Très populaire, plutôt dédié à une utilisation privée
- Viadeo :**  
Orienté business, davantage français
- LinkedIn :**  
Orienté business, plus international

# La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)

**Issues de la révision générale des politiques publiques (RGPP), les DIRECCTE sont de nouvelles directions qui assurent dans chaque région le pilotage des politiques de l'Etat en matière de développement économique, d'emploi, de travail et de régulation concurrentielle des marchés.**

La DIRECCTE IDF dispose d'une organisation de ses compétences pluridisciplinaires et transversales articulée autour d'un échelon régional structuré en trois pôles : Entreprises, Emploi, Economie (3E), Travail (T), Concurrence et Consommation (C). Elle s'appuie au niveau local sur des unités territoriales (UT) pour mettre en œuvre les politiques du travail et de l'emploi, et contribuer au développement économique dans chaque département francilien.

## Offre de services en faveur des entreprises

La DIRECCTE prend en compte l'ensemble des problématiques que ces dernières peuvent rencontrer, à tous les stades de leur développement. En lien avec les partenaires économiques locaux, elle porte et cofinance quatre grands types de programme :

- > la mise en réseau d'entreprises et/ou de centres de R&D impliquant des pratiques coopératives (clusters, pôles de compétitivité, SPL)
- > la mutualisation de moyens (immatériels ou humains) utile au développement des entreprises
- > la structuration de filières industrielles, ou de réseaux d'entreprises, autour d'un marché, d'une technologie, d'un thème
- > la sensibilisation et l'accompagnement de PME-PMI, impliquant leur participation active sur des thèmes stratégiques.

Elle assure également le soutien à l'internationalisation des entreprises en promouvant la politique de l'Etat en matière de commerce extérieur.

## Un correspondant à votre écoute

La DIRECCTE a également pour mission d'orienter les dirigeants d'entreprises et de faciliter la résolution des difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec les administrations. Un correspondant des PME a ainsi été installé dans chaque département.

De même, des référents dédiés pour les chefs d'entreprises de taille intermédiaire (ETI) et des PME de croissance permettent, au sein des DIRECCTE, de répondre aux besoins spécifiques de ces entreprises à fort potentiel, dans des problématiques très variées.



## Le saviez-vous

Les DIRECCTE résultent de la fusion en un service déconcentré régional unique de différents services régionaux du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé :



- > **DRTEFP** (Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle),
- > **DDTEFP** (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle),
- > **DRCE** (Direction Régionale du Commerce Extérieur),
- > **DRCA** (Délégation Régionale au Commerce et à l'Artisanat),
- > **DRT** (Délégation Régionale au Tourisme),
- > **DRCCRF** (Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes),
- > Une partie de la **DRIRE** (Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement sur les volets Développement Industriel et Métrologie).

**Par la diversité de ses missions, la DIRECCTE est l'un des interlocuteurs majeurs de l'Etat en région pour les chefs d'entreprises, les partenaires sociaux et les filières professionnelles. Les équipes de la DIRECCTE proposent aux PME et ETI un accompagnement personnalisé dans le but de favoriser leur compétitivité et le développement de l'emploi.**

## Vos interlocuteurs

### DIRECCTE Ile de France

Direction régionale  
19, rue Madeleine Vionnet - 93 300 Aubervilliers

Référent PME de l'ESSONNE :  
Cécile LEVEQUE, [cecile.leveque@direccte.gouv.fr](mailto:cecile.leveque@direccte.gouv.fr)

Référent ETI (Entreprises de taille intermédiaire) :  
François-Xavier ROCHE, [francois-xavier.roche@direccte.gouv.fr](mailto:francois-xavier.roche@direccte.gouv.fr)

Nous remercions la DIRECCTE Ile de France qui a accepté de rédiger cette rubrique.

## BOÎTE À OUTILS

## S'ouvrir à l'international

*Dans le contexte mondial actuel, l'international est désormais une composante obligatoire du développement des entreprises... S'ouvrir à l'international permet de renforcer la compétitivité de votre entreprise, de répartir les risques et de gagner en avantages concurrentiels. Afin de faciliter les premiers pas à l'international des entreprises novices et de proposer de nouveaux marchés à celles qui exportent déjà, le service Relations Internationales de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne offre un accompagnement à chaque étape de leur développement.*

### Préparer son développement à l'international en 4 étapes :

#### > Etape 1 : Réalisez un diagnostic interne

Avant toute chose, évaluez votre potentiel en privilégiant plusieurs axes de réflexion : quel est le bilan de vos ressources financières, humaines, techniques et commerciales ? Quels sont les risques à l'export ? Quelles sont les forces et faiblesses de votre entreprise ? ...

#### > Etape 2 : Réalisez une étude de marché

Sélectionnez les marchés que vous ciblez et menez une étude détaillée avec une validation terrain. N'oubliez pas d'analyser les coûts engendrés par un développement à l'international !

#### > Etape 3 : Définissez votre stratégie et le plan d'action marketing

Arrive la phase cruciale de la stratégie : votre entreprise devra adapter ses produits au marché visé pour satisfaire les exigences des consommateurs locaux, les exigences réglementaires et les contraintes propres à l'export du produit. Vous devrez définir les prix export, le choix du mode de distribution et mettre en place les supports de communication.

#### > Etape 4 : Prospectez !

Il vous faut à présent identifier vos futurs clients ou partenaires potentiels. Une participation aux salons de référence est un excellent moyen de se faire connaître !

Et à chaque étape, n'hésitez pas à vous faire accompagner par des spécialistes !

### Créez votre équipe et structurez votre service export :

Pas d'improvisation : une bonne préparation et la qualification de vos équipes sont nécessaires avant de passer à la phase active de votre démarche !

Pour vous adapter à des cultures et environnements différents, maîtriser les langues étrangères et parvenir à mettre en place un service export adapté à votre entreprise, 5 possibilités s'offrent à vous :

- 1) Formez vos équipes en interne,
- 2) Recrutez un VIE (Volontariat International en Entreprise),
- 3) Recrutez un profil adapté (dispositif RH Export de la CCI Essonne),
- 4) Mutualisez votre recrutement pour certaines fonctions,
- 5) Externalisez la fonction export.

Autres sources : [www.exporter.gouv.fr](http://www.exporter.gouv.fr)

### Qui contacter pour...

#### Se préparer à l'Export

- Les Chambres de commerce et d'industrie (CCI et CCRI)
- La DIRECCTE
- UBIFRANCE
- Les douanes
- Pacte PME International via le Comité Richelieu

#### Trouver un appui financier ?

- La CCI Essonne et OSEO > Prêt pour l'export et le Contrat de Développement International
- La COFACE > L'assurance prospection
- UBIFRANCE
- Crédit d'Impôt export

### Les rendez-vous de la CCI Essonne

#### Participez au Forum de l'International !

Au programme : rencontres avec des experts de 20 pays, ateliers thématiques, conférences...

**Prochaine édition, le 1<sup>er</sup> décembre 2011.**

#### Rendez-vous sur :

[www.essonnecci.fr/6eme-forum-de-l-international](http://www.essonnecci.fr/6eme-forum-de-l-international)

Les RDV « Osez l'International ! »

Présentez votre projet en 1h à des différents partenaires financiers à l'international.

A découvrir également, la Boîte à outils de l'Export sur le site [www.essonne.cci.fr](http://www.essonne.cci.fr)

### Remerciements

Nous remercions le Service International de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne qui a participé à l'écriture de cette rubrique :

**CCI Essonne**

**2 Cours Monseigneur Roméro**

**91004 EVRY cedex**

**Tél : 01 60 79 91 91**

**[www.essonne.cci.fr](http://www.essonne.cci.fr)**



## Pour de bons échanges commerciaux

**Si la communication ne suffit pas à vendre, elle instaure un climat d'écoute et d'attention, favorable à la vente. Il faut séduire, mais aussi convaincre, utiliser le bon canal de diffusion, s'adresser au bon interlocuteur, utiliser son langage... déclencher chez lui une pulsion favorable.**

Submergés par la concurrence et leurs tâches quotidiennes, vos clients potentiels accorderont peu de temps à votre présentation. Votre objectif est donc d'attirer leur attention sur les points clefs qui vous différencient, pour instaurer un climat de confiance. Une fois établie, vous pourrez apporter une information complémentaire et développer vos arguments.

### Prévoir sa communication au même titre que son projet

Beaucoup démarrent leur activité avant d'envisager leur marketing, pourtant la réflexion nécessaire à la création d'un support commercial, dépasse le simple exercice de style. Elle consiste d'abord à « définir votre contexte » : Qui êtes-vous ? Que proposez-vous ? Quels sont vos objectifs ? A qui s'adresse votre offre ? Quelle valeur phare voulez-vous mettre en avant ?

En toute logique, vous y avez déjà répondu lorsque vous avez élaboré votre projet. Toutefois, il n'est pas inutile d'y revenir : l'identité visuelle repose sur des éléments rationnels mais aussi sur des choses plus subjectives, et est aussi le reflet de votre sensibilité.

### Contenu-contenant, aussi importants l'un que l'autre !

Le contenu garantit la qualité de votre offre et exprime votre expertise (pas par un « déballage » de culture mais par la démonstration de votre faculté à en faire une synthèse compréhensible).

Le contenant doit séduire et mettre en valeur, d'où une nécessaire attention à votre identité visuelle (logo, charte graphique). Elle va exprimer, grâce à un style graphique qui vous est propre : votre entreprise, ses valeurs, son activité, ses ambitions. Et l'élément de base pour une identification au premier coup d'œil : votre logo !

Pour être vu, et séduire... Pour être mémorisé, et fidéliser... Et enfin pour être reconnu, un logo doit être lisible, cohérent, facilement mémorisable, original et crédible.

#### Il faut avant tout :

- > Penser Simplicité. Pour garder un lien entre le visuel de votre logo et votre secteur d'activité, et être parlant pour le public ciblé. Cela facilitera la mémorisation de votre image et créera un sentiment de familiarité, inspirant confiance et loyauté...
- > Rechercher l'Intemporalité. Votre entreprise est une projection de longévité. Votre logo doit pouvoir durer sans avoir à être retouché régulièrement, il faut donc éviter les effets de mode trop marqués (typographies, images, couleurs). Un relooking est toutefois envisageable après quelques années, notamment pour redynamiser votre image et votre communication.
- > Penser Polyvalence. Votre logo devra être utilisable sur différents supports : carte de visites, papier à lettre, panneau, flyers... ce qui

impose une définition optimum.

L'importance de la couleur est capitale pour l'esthétique du logo, mais il doit conserver ses qualités d'identification lorsqu'il est en noir-blanc. Il est même conseillé d'opérer les premières recherches en noir et blanc, pour privilégier la forme.

**Votre logo est la signature de votre entreprise et votre charte graphique, son costume !**

#### Sources :

<http://www.i-breed.com> (Methodologie)

<http://www.rubrikc.com> (Fiches pratiques)

<http://www.apce.com> (La communication : un levier indispensable pour se développer)

## Le saviez-vous

L'étymologie de logotype renvoie au grec logos (discours) et à l'anglais type (typographie).

Le logo (ou logotype) est la représentation graphique d'une marque commerciale, du sigle d'un organisme...

A ne pas confondre avec le sigle : Lettre ou groupe de lettres initiales constituant l'abréviation de mots (la R.A.T.P., la S.N.E.C.M.A., ...)

#### On distingue :

- **Les logos simples** : juste une typo avec parfois un jeu graphique (Attention, l'apparente simplicité cache bien des difficultés à la conception)
- **Les logos figuratifs** : ils ne suggèrent pas, mais illustrent et sont facilement décodables (Attention à ne pas tomber dans la banalité !)
- **Les logos symboliques** : plus généraux que les figuratifs, ils symbolisent l'entreprise ou la marque (peut-être dans un langage moins universel...)
- **Les logos dits complexes** : souvent 100% iconiques, ils valent surtout pour leur créativité et leur avance graphique.

## Remerciements

Nous remercions **Hervé GRASLAND** d'avoir participé à la rédaction de cette rubrique. Son entreprise, Rubrik C, est spécialisée en Conseil, Création graphique, Impression offset et numérique :

**Rubrik C**

**8 rue Condorcet - ZI Les Radars - 91353 GRIGNY**

**Tél. 01 69 02 70 41**

**[bienvenue@rubrikc.com](mailto:bienvenue@rubrikc.com)**

DISPOSITIFS

# L'assurance Habitation Macif : A chaque situation, son contrat d'habitation

*On ne vit plus aujourd'hui comme il y a vingt ans ! Les enfants restent chez leurs parents plus longtemps, les loisirs se sont développés, les nouvelles technologies sont partout ...*

*Consciente de ces évolutions, la Macif innove et apporte des solutions au plus juste des besoins de chacun.*

## DES GARANTIES ET DES SERVICES ADAPTÉS

### Deux formules :

- **ECONOMIQUE** : la formule qui assure l'essentiel des biens lors d'une location.
- **PROTECTRICE** : l'idéal pour ceux qui recherchent une couverture plus étendue, plus personnalisée.

Quelle que soit la formule choisie, **la responsabilité civile vie privée** est très bien assurée. Des couvertures étendues sont proposées pour les dommages causés dans le cadre de la vie quotidienne et la famille (conjoint, enfants à charge, ascendants vivant sous le même toit) est garantie pour sa propre responsabilité, que ce soit à votre domicile ou à l'extérieur.

### Des contrats spécifiques pour les propriétaires complètent cette formule :

- ✓ **Habitation Résidence Secondaire**  
(pour les résidences secondaires),
- ✓ **Sociétaire Non Occupant**  
(pour les biens immobiliers mis en location),
- ✓ **Garantie Loyers Impayés**  
(pour se prémunir contre les loyers impayés).



## Les +

- ✓ **l'information juridique et vie pratique**, avec des juristes professionnels pour toutes les questions en matière fiscale, de litige de voisinage ou de droit à la consommation,
- ✓ **l'assistance vie pratique**, avec l'intervention d'une entreprise qualifiée et la prise en charge par Macif Assistance du déplacement du prestataire agréé, en cas d'événement autre qu'un sinistre garanti (fuite d'eau, perte de clés, panne de chaudière par exemple),
- ✓ **une assistance automatiquement incluse dans tous les contrats**, avec une aide immédiate en cas de sinistre garanti.

La Macif n'oublie pas les **Jeunes** et a conçu pour eux un contrat spécifique : **le contrat habitation Prem's**. Conforme aux besoins des étudiants, apprentis... et de tous ceux qui prennent leur indépendance, il offre une **protection complète** (responsabilité civile, vol, incendie, assistance) avec des **garanties originales** (capital accident et frais de scolarité). D'autres contrats leur sont destinés pour la colocation ou le travail saisonnier.

La Macif propose aussi des solutions de financement par le biais de **Socram Banque**. Ainsi vous pouvez accéder à un **prêt adapté** aux travaux de rénovation envisagés ou à l'amélioration de votre confort.

La **Garantie Emprunteur** de la Macif permet des **économies importantes** sur l'assurance d'un emprunt immobilier en cours ou à venir. Depuis septembre 2010, la loi ouvre l'assurance emprunteur à la concurrence et précise, qu'en matière de crédit immobilier, **l'emprunteur est libre de choisir son assurance** dès lors que les garanties sont équivalentes à celles proposées par la banque.



### Pour en savoir plus,

- Connectez-vous sur : [www.macif.fr](http://www.macif.fr), rubrique « Ma maison et ma vie quotidienne » ou
- Rendez-vous dans l'agence Macif la plus proche de chez vous ou
- Appelez le :

APPEL NON SURTAXE

## Les missions de la CGPME 91

Porte-parole des PME lors des discussions qu'elle pratique avec les différents interlocuteurs sociaux et économiques au travers de ses mandats, la CGPME 91 est aussi un agent de liaison, de veille et de communication entre les PME, les mesures prises au niveau national et leur application au niveau local.



La CGPME 91 vient en renfort de tout ce que vous, dirigeants, devez porter et assumer pour pérenniser et optimiser votre activité.

Vous êtes la manifestation officielle de notre légitimité, en

vos qualité d'adhérent.

C'est ENSEMBLE que nous décuplons nos potentiels, et la CGPME 91 s'emploie sans cesse à renouveler les moyens de les faire prévaloir.

Relais d'une information filtrée, ciblée et pertinente au bénéfice de ses membres, la CGPME 91 est aussi initiatrice d'événements, de manifestations et de services tournés vers les PME et leurs dirigeants.

Constituée de chefs d'entreprise bénévoles, sa connaissance des nombreuses contraintes afférant à la fonction de dirigeant permet à la CGPME 91 de mettre en place et de développer des actions et des services sur mesure, à l'attention de ses membres, notamment :

- > **Un accès à des informations professionnelles**, pour répondre à toutes vos questions dans les domaines liés à la vie de l'entreprise, tels que le financement, la gestion sociale, la réglementation des sociétés, le droit de l'environnement, la formation professionnelle par simple appel téléphonique...
- > **Un abonnement gratuit** au seul Journal interprofessionnel d'informations d'économie générale des petites et moyennes entreprises qui leur est entièrement consacré, La Volonté des PME, ainsi qu'aux Cahiers Techniques de la CGPME 91,
- > **Une mise en œuvre de tout ce qu'un réseau doit savoir apporter** notamment en termes de rencontres et d'échanges de savoir, à travers ses Cafés-Gourmands, ses Mardis de l'InFormation, ou encore ses Dîners-Débats thématiques,
- > **Une représentativité grandissante**, permettant de rencontrer les acteurs économiques, politiques et institutionnels de l'Essonne ainsi que l'ensemble des regroupements en faveur des chefs d'entreprise. **Le Dîner des 100 et le Dîner des Réseaux**, que notre confédération renouvelle chaque année en sont les événements marquants, auxquels ces personnalités nous font l'honneur de participer. **Nos Dîners-Débats** offrent un cadre tout à fait privilégié à des échanges à haute valeur ajoutée. Et citons encore le **Dîner des Mandataires** qui est l'occasion pour nous, de remercier nos membres actifs, et qui permet à nos adhérents de rencontrer les dirigeants d'entreprise représentant et défendant leurs intérêts et spécificités.
- > **Un droit d'accès à la Garantie Sociale du Chef d'Entreprise (G.S.C.)**, système d'assurance chômage destiné aux artisans, mandataires sociaux et chefs d'entreprise en nom personnel, pour bénéficier d'un revenu de remplacement en cas de perte d'emploi.



## ■ CGPME Nationale

La CGPME, Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises, est une organisation patronale interprofessionnelle, privée et indépendante, dont la représentativité est officiellement reconnue.

Elle assure la représentation et la défense de l'ensemble des petites et moyennes entreprises, tous secteurs confondus (industrie, commerce, services, artisanat), au niveau national, tant auprès des pouvoirs publics que des partenaires sociaux, ainsi qu'au niveau international.

Elle regroupe à la fois des fédérations professionnelles et des structures territoriales interprofessionnelles.



Immeuble Le Magellan  
7 rue Montespan  
91024 EVRY Cedex  
**Tél. : 01 69 36 33 89** - Fax : 01 60 77 08 62  
**contact@cgpme91.org** - **www.cgpme91.org**