



| JANVIER 2010

Citévolia[®]
agitateur de compétences



édito

03 | objectifs de la note de cadrage Citévolia Version 1

Définition de Citévolia

04 | CITEVOLIA, un projet co-construit

05 | CITEVOLIA, une offre originale basée sur le concept de progrès permanent

06 Créer, reprendre ou transmettre une entreprise

07 Développer son business en réseau

07 Développer son entreprise et son territoire

08 Effectuer facilement ses formalités

08 S'informer pour agir

09 Se former pour améliorer sa performance

10 | CITEVOLIA, un projet construit en partenariat

11 Partenariats privés

11 Partenariats publics

12 | CITEVOLIA, une vision pour demain

Edito

L'économie de notre département subit de profondes mutations de toute nature qui rendent crucial le développement de la capacité d'évolution des hommes et des femmes des entreprises industrielles, de services et de commerce. A titre individuel, par le développement d'un portefeuille de compétences très opérationnel, et à titre collectif, par le développement des capacités de création, d'interaction et d'innovation de l'entreprise.

Lors de ses multiples enquêtes auprès des entreprises, commerçants et acteurs économiques du Loiret, la CCI a entendu l'expression récurrente d'un souhait de mise en commun et de complémentarité des offres d'accompagnement qui existent à ce jour.



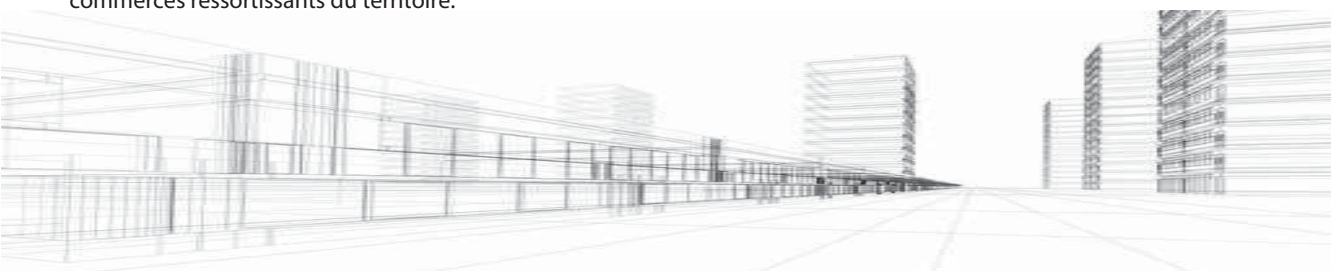
Objectifs de la note de cadrage - version 1:

A l'initiative de la CCI du Loiret, ce document est la note de cadrage version 1 de Citévolia. Il a été élaboré par les collaborateurs dans le cadre du projet « **entreprendre ensemble Citévolia** » et validé par les élus de la CCI. Ce document a pour objectif de permettre le lancement de la collaboration, et, plus précisément encore, de la coproduction de Citévolia avec les acteurs qui souhaiteront y participer.

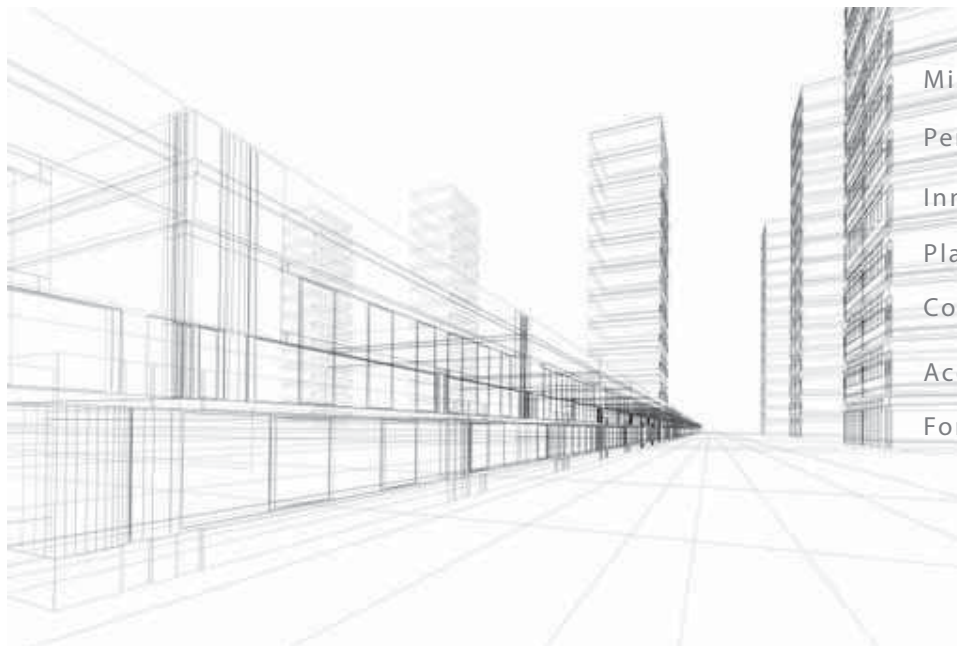
Ce document se veut avant tout une ébauche de ce qui sera construit par l'ensemble des partenaires du projet Citévolia, dont la CCI. Une phase de travail interne à la CCI était nécessaire pour mener les premières réflexions autour de Citévolia. La note de cadrage Version 1 constitue le point de départ du processus collaboratif que la CCI du Loiret souhaite engager avec ses partenaires.

Définition de CITEVOLIA

- Dans un contexte de mutations fortes accélérées, Citévolia est conçue pour développer et accompagner la **performance** des entreprises. Citévolia est une plateforme innovante de **services coproduits** par des partenaires publics et privés à destination des hommes et des femmes de l'**entreprise**.
- Innovante dans son **organisation**, elle l'est aussi dans son **processus** comme dans son objectif de progrès permanent. Citévolia contribue au développement des **compétences** par l'**information**, la **formation**, l'**accompagnement** et la **mise en réseau** des hommes et des entreprises.
- Citévolia est une offre orientée **clients**, au service de la compétitivité et de la croissance des entreprises et des commerces ressortissants du territoire.



CITEVOLIA lance des passerelles entre différentes offres, différents partenaires, différents clients



Mise en réseaux
Performance
Innovation
Plateforme
Compétences
Accompagnement
Formation

CITEVOLIA® un projet à co-construire

La gouvernance du projet « **Construire Ensemble Citévolia** » est fondamentale. L'ensemble des partenaires, dont la CCI, définiront ensemble des modes de collaboration innovants, à la hauteur de l'ambition du projet, et respectant les souhaits de chacun de garder la maîtrise de son identité, de sa marque et, bien entendu, de sa relation client.

A ce jour, peuvent par exemple être envisagées :

- La signature d'une charte de partenariat entre les différents partenaires précisant les principes, les droits et obligations de chacun ainsi que les modes d'utilisation des services attachés.
- La signature d'une convention ayant valeur contractuelle précisant les engagements de chacun.
- La mise en place d'un conseil constitué des présidents ou dirigeants des différentes organisations partenaires. Il aura pour vocation l'orientation des actions et sera appuyé par un comité de pilotage.
- La mise en place d'un comité de pilotage chargé des aspects opérationnels et de la mise en œuvre au quotidien des décisions stratégiques prises par le conseil.

■ La définition de groupes de projets qui assureront la conception et la réalisation des services coproduits et dont les travaux seront coordonnés par le comité de pilotage et validés par le conseil.

Une cellule de prospective produits


L'enjeu de la coproduction est aussi de permettre à chacun de faire progresser son offre. Une cellule de prospective produits donnera aux partenaires de Citévolia les moyens de renouveler régulièrement l'offre partagée et aidera les entreprises à faire de même.

Le partage des ressources est un objectif opérationnel majeur de Citévolia.

Citévolia a pour ambition de partager des ressources entre les différents partenaires afin de réaliser des économies d'échelle et par là des économies de fonctionnement pour chacun des partenaires.

Pourront être partagés :

- Des fonctions : ressources humaines, financières, informatiques, ingénierie, relation clients, marketing, communication, etc.
- Des moyens : locaux, infrastructures réseaux, secrétariat, photocopieuse, téléphonie, etc.



Une offre originale basée sur le
concept du progrès permanent

Pour préparer l'offre Citévolia, la CCI s'est appuyée sur quatre piliers de croissance pour les entrepreneurs de notre territoire :

- **La place centrale du client** dans les processus de création de valeur
- **L'innovation** dans toutes ses acceptions
- **Le développement durable**, comme contexte de contraintes et d'opportunités, y compris dans sa dimension de performance sociale
- **L'international**

La CCI propose une déclinaison en six domaines d'activité stratégiques à compléter et à mettre en perspective avec les partenaires de Citévolia.

1 Créer, reprendre ou transmettre une entreprise

L'enjeu de Citévolia est de co-construire un projet partagé par l'ensemble des membres du Réseau Création Orléans Loiret et du Réseau Transmission Loiret pour mettre en place un **accompagnement des porteurs de projets** encore plus performant.

Demain, la création, la reprise et la transmission d'entreprise s'incarneront dans la **Maison de l'entrepreneuriat**, permettant de faire face à tous les enjeux, en un lieu et autour d'une offre collective, mais dont les modalités seront précisées par les différents partenaires.

La Maison de l'**entrepreneuriat**, dont l'objectif central sera de faciliter le parcours du créateur - repreneur, s'adressera à trois grands types de publics :

- **Les étudiants** : Citévolia pourra porter une option création d'entreprise à leur attention dans le cadre de leur formation initiale. L'objectif serait de les sensibiliser à la création / reprise et d'accompagner ces futurs jeunes professionnels dans leurs projets.

- **Les créateurs / repreneurs** : Citévolia pourra être le lieu qui regroupera physiquement tous les acteurs de la création / reprise / transmission du Loiret et leur permettra de développer fortement leurs **partenariats opérationnels**. L'idée pourra être de créer un accueil commun des créateurs / repreneurs pour mettre en place une **orientation identique et systématique** commune à l'ensemble des acteurs de la création – reprise d'entreprises. Citévolia accompagnera les créateurs / repreneurs quelle que soit leur activité, en les orientant vers différentes structures en fonction de la typologie des projets et de leurs porteurs.

- **Les nouveaux entrepreneurs** : deux actions pourront leur permettre de rompre leur isolement. La création d'un **réseau favorisant les rencontres et le partage des savoir faire, et la mise en place de synergies entre les structures d'accompagnement**.

- **Les cédants** : des dispositifs seront mis en place pour leur permettre de céder ou de transmettre leur entreprise, pour en garantir la pérennité, dans le cadre familial où vers les tiers en respectant une nécessaire confidentialité.

2 Développer son business en réseau

Pour participer à cet objectif, Citévolia devra favoriser :

- L'émergence et le développement de **nouveaux réseaux**,
- La mise en réseau des réseaux, pour optimiser et multiplier les opportunités de rencontres professionnelles

L'offre Citévolia en direction des réseaux pourra regrouper :

- La mise à disposition de moyens logistiques : Citévolia pourrait offrir un show room permanent aux réseaux pour permettre des présentations et démonstrations dans un espace dédié. Les différentes communautés pourraient disposer d'espaces réservés, d'outils de travail, de rencontres organisées, physiques ou non.

- La mise à disposition de moyens humains : la valeur ajoutée de Citévolia est de créer des passerelles, par exemple entre les différents réseaux, entre le monde de l'entreprise et celui de la formation continue, ou encore entre la formation initiale et la création d'entreprise, etc. Ces passerelles, qui utiliseront préférentiellement des supports de plateforme collaborative, pourront se formaliser par la mise en synergie d'étudiants, de personnes en formation, pour réaliser des enquêtes, études de marché, organiser des événements, aider l'association au quotidien, appui secrétariat, etc.

- La mise en réseau de toutes les associations notamment sur les territoires.

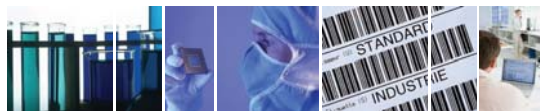
3 Développer son entreprise et son territoire

Citévolia sera un centre de ressources pour accompagner le développement des entreprises et des territoires, et également une cellule de prospective pour anticiper les évolutions des modèles économiques, des comportements des clients et consommateurs, etc.

L'offre de Citévolia sera accessible sur site, dans les agences territoriales et sur le web. Cette offre s'adressera tant aux entreprises qu'aux acteurs économiques locaux.

Citévolia , un centre de ressources permettant :

- D'**accompagner** les entreprises dans une démarche de progrès permanent et d'anticipation face aux mutations économiques.
- D'**expérimenter** de nouvelles technologies, de nouveaux produits, de nouveaux services : une antenne type Echangeur pour assurer la veille sur les nouvelles technologies, permettre aux entreprises de tester en un lieu unique les nouveaux logiciels, un magasin école permettant de tester en situation de nouveaux produits, etc.



- De **communiquer**, d'échanger plus rapidement (salles et bureaux équipés en visio conférences, centre de conférences modulable, etc.)

- De **mutualiser**, de favoriser les synergies pour tous les secteurs d'activité (maison des associations avec logistique mutualisée, groupements d'achats, de moyens humains (groupement employeurs, etc.).

Citévolia , une plateforme du développement économique territorial :

- **Création d'outils de marketing territorial** partagés présentation dynamique des savoir faire et des ressources des territoires.

- **Regroupement des clusters, filières, pôles** pour favoriser la transversalité, l'innovation avec une ingénierie de projet partagée.

- **Création d'une agence locale de la mobilité** : structure visant à sensibiliser tous les publics de la mobilité durable.

4 Effectuer facilement ses formalités

Au sein de Citévolia, **pourquoi ne pas imaginer un lieu unique** proposant l'ensemble des formalités que doivent accomplir les entreprises, quelle que soit leur activité, leur taille, leur forme juridique ou la formalité à réaliser ?

Citévolia, lieu unique regroupant l'ensemble des formalités, pourra permettre des économies d'échelle en termes de frais de structure, en termes de frais de fonctionnement (investissements matériels et informatiques, communication, frais de personnel), mais également une forte valeur ajoutée en termes d'images et de notoriété.

Citévolia, en tant que lieu unique des formalités, sera complètement orientée vers les clients **au service de la compétitivité et de la croissance des entreprises** : facilité, simplicité, rapidité.

Citévolia pourra regrouper l'ensemble des partenaires publics dans un **lieu unique à multi-accueils** regroupant :

- **Centre de formalités des entreprises** : URSSAF, CCI, CMA, Chambre d'agriculture, RSI, INSEE, Ordres départementaux et régionaux (architectes, experts comptables, géomètres, etc.), syndicats professionnels, préfecture, services fiscaux etc.

- **Formalités à l'international** : CCI, Douanes, CRCI, service de l'Apostille, etc.

- **Apprentissage** : CCI, CMA, Chambre d'agriculture, DDTEFP, Région Centre, CFA, etc.

5 S'informer pour agir

Aujourd'hui, face à une offre d'information devenue pléthorique, les entrepreneurs trouvent difficilement des réponses claires à leurs questions. Citévolia se fixe comme objectif de **proposer une offre d'information pertinente, complétée par des outils qui permettront à chacun de trouver l'information dont il a besoin.**

Citévolia devra permettre de valoriser la connaissance du Loiret et de ses entreprises (conférences, expositions). Cela en différentes langues dans un objectif d'ouverture et de partenariat à l'international.

La mutualisation permettra un véritable gain sur les coûts, tout en apportant une forte valeur ajoutée au client dans l'amélioration de la lisibilité de l'offre d'information qui lui est faite.

L'activité de gestion et de mise à disposition d'informations de Citévolia pourra s'organiser autour de cinq grands axes de valorisation de l'information auprès des entreprises et des partenaires :

- **Information conjoncturelle** : baromètres sectoriels, en tant que dispositifs d'écoute du dirigeant d'entreprise, etc.

- **Information structurelle** : observatoire dynamique et partagé, etc.

- **Information à valeur ajoutée** pour l'entreprise : conférences, études de marché, enquêtes, centre de contact « Citévolia vous répond » à la disposition de l'ensemble des acteurs, etc.

- **Accompagnement des acteurs utilisateurs de l'information** : ateliers de recherche, d'analyse d'information, de mise en place de veille informative, etc.

- **Accompagnement des entreprises** dans la mise en place de leur système de gestion de l'information : ateliers d'initiation et de pratique, maîtrise des TIC, diagnostics, etc.



6 Se former pour améliorer sa performance

Un nouveau concept de formation basé sur les échanges et les relations interpersonnelles.

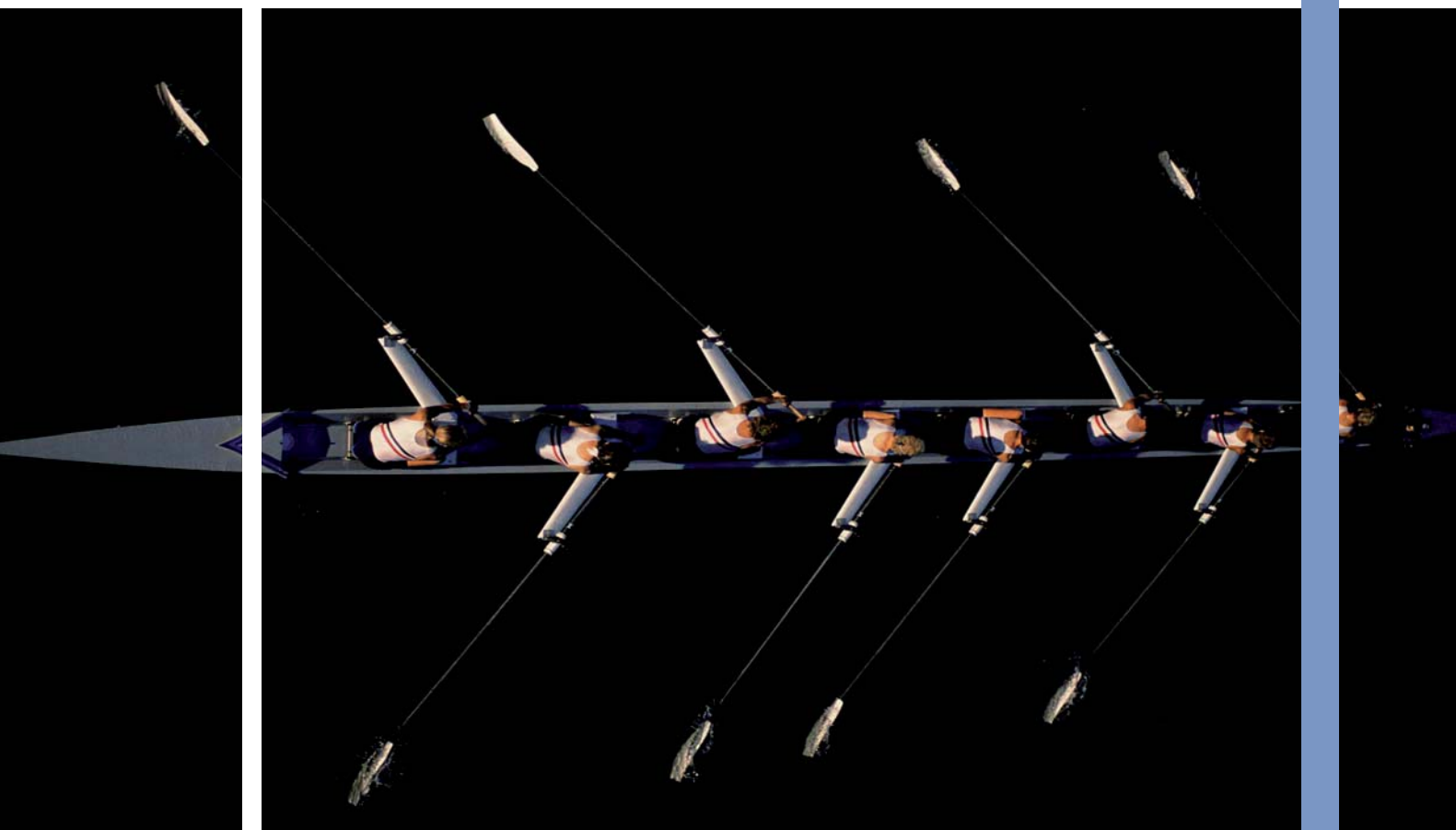
L'**ingénierie de formation** proposée par Citévolia, à laquelle participeront l'ensemble des partenaires publics et privés, offrira à l'entreprise des **parcours individuels** différenciants et en parfaite adéquation avec ses besoins. Il s'agit avant tout de **donner du sens aux formations** suivies par les participants, de les accompagner, de les conseiller tout au long de leur parcours.

L'**approche partenariale** permet de coproduire des formations et des parcours agréant des solutions et des savoir faire publics et privés. Ces coproductions favoriseront l'émergence d'une approche systémique de l'entreprise.

L'**Entreprise est au cœur de Citévolia**. Que se soit l'apprenti, l'étudiant, le demandeur d'emploi, le senior, le salarié, le créateur ou le repreneur d'entreprise, tous ces acteurs suivront dans un même lieu des **parcours**

professionnalisants qui favoriseront leur adaptabilité, leur employabilité et leur capacité à s'intégrer dans un environnement économique complexe. **Les entreprises pourront participer à la définition des contenus et à l'intervention elle-même**. Pour faire vivre cette **notion de formation tout au long de la vie**, des dispositifs par alternance favorisant ces **allers et retours entre des sessions de formation et l'entreprise** seront proposés.

Au-delà d'une offre d'accompagnement et de formation des hommes et des femmes de l'entreprise, selon les process classiques de la formation, de l'apprentissage ou de l'enseignement, notre ambition est de **proposer une organisation ouverte et axée sur le progrès permanent de nos clients**. Ces derniers souhaitent tout au long de leur vie, dans une ou plusieurs entreprises, progresser en compétences, en adaptabilité, en capacité à développer des projets entrepreneuriaux, développer leurs performances et celles de l'entreprise.





Un projet construit en partenariat

La coproduction est le mode de collaboration proposé pour le projet, **dans le respect fondamental de l'identité de chaque partenaire qui doit rester maître de sa relation client.**

- Mise en place d'un processus de co-construction des produits et services qui potentialise la valeur ajoutée apportée aux clients.
- Mise en place d'un système de distribution et de vente partagé.

Les modalités de coproduction devront être précisément définies par l'ensemble des partenaires dans le cadre de la convention évoquée plus haut. L'enjeu de la coproduction est aussi de **permettre à chacun de faire progresser son offre.** Une **cellule de prospective produits** donnera aux partenaires de Citévolia les moyens de renouveler régulièrement l'offre partagée et aidera les entreprises à faire de même. De même, un **regard extérieur** sera porté sur Citévolia et ses évolutions par des **personnalités et des experts qualifiés.**

Par définition, l'offre Citévolia est totalement ouverte. **Elle est construite par les partenaires.** Les premières réflexions permettent d'identifier plusieurs types de partenariats, qui seront complétés dans le cadre des échanges à venir.

Partenariats privés

La construction du projet Citévolia se fera entre les partenaires. Chaque offre de produit ou de services de Citévolia trouvera sa légitimité dans une construction conjointe des partenaires.

Deux niveaux de partenariats peuvent être envisagés, les partenariats « produit » et les partenariats « mutualisation des coûts ».

Les partenariats d'élaboration de produits pourront être, à titre d'exemple :

- Offre coproduite faite à une entreprise regroupant les **prestations de plusieurs intervenants du monde du conseil**
- Offre coproduite **en matière de formation et d'accompagnement** dans une perspective d'élaboration de parcours professionnels

- Offre coproduite en matière d'information permettant de réaliser des baromètres communs à plusieurs secteurs ou territoires pour les mettre à la disposition des entreprises

Construits sur une logique de moyens, les partenariats de mutualisation des coûts pourront être :

- Mutualisation de moyens humains (accueil, assistance administrative, logistique, etc.)
- Mutualisation de locaux (salles de réunions, showroom, etc.), d'équipements (informatique, téléphonie, etc.), de moyens de déplacement, de services (crèche, restaurants, salles de sports, etc.)

Partenariats publics

Citévolia est aussi un projet de territoire qui impulse une vision partagée du développement économique local se déclinant dans des stratégies territoriales. Sous l'angle opérationnel, les acteurs publics pourront également participer à la coproduction d'une offre originale et différenciante.

Partant de ce constat, plusieurs niveaux de partenariats pourront être envisagés :

- Partenaires publics acteurs du projet de développe-

ment local : il s'agit des partenaires concernés par la dynamique locale créée par Citévolia. Les partenaires publics sont étroitement associés au pilotage des projets qui les concernent, ils sont directement concernés par la dynamique locale créée par Citévolia.

- Partenaires publics acteurs d'une offre coproduite : Il s'agit davantage d'un partenariat technique avec les agences ou les services opérationnels des collectivités et de l'état, etc.

CITEVOLIA®, une vision pour demain

Extrait de la Tribune du 15 Juillet 2015

Morgane, 21 ans, sort de 3 ans d'étude en alternance au sein de Citévolia. Elle a rencontré son employeur au sein d'un groupe d'échanges entre créateurs d'entreprise de Citévolia dans le cadre de son option « création, reprise et transmission ». Son travail consistait à accompagner pendant six mois un créateur sur l'élaboration de son plan marketing.

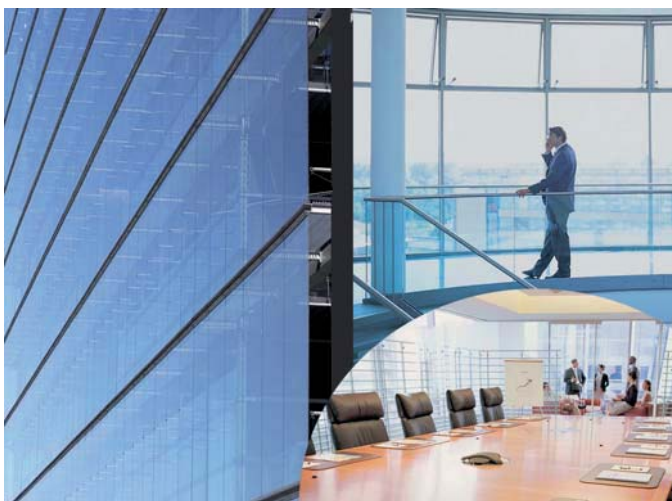
François, 52 ans, chef d'entreprise, souhaite reprendre une entreprise et faire évoluer son offre. L'espace Entreprendre le met en relation avec des étudiants qui vont réaliser son business plan et son plan d'action marketing. Il va également suivre plusieurs modules de formation continue sur les sujets financiers de la création d'entreprise.

Julie, 32 ans, a créé son entreprise depuis dix mois. Aujourd'hui, elle doit rencontrer Louis, 59 ans, pour un échange sur le plan d'action qu'elle a construit pour la mise sur le marché d'un nouveau produit. Elle a fait réaliser toutes ces études de marché par les étudiants de l'école de management de Citévolia.

M. Singh, CEO de 2IC, qui vient de racheter en Europe deux des trois plus grands assureurs mondiaux, déclare : « j'ai choisi d'installer à côté du site de Citévolia, à Orléans, le siège opérationnel de l'entreprise et 500 collaborateurs. Citévolia nous permet de dynamiser l'évolution en compétences de nos personnels, de gérer, en interaction avec nos courtiers, des interactions fructueuses, tout cela avec une logistique fluide et très performante.

Adrien, 41 ans, est chef d'entreprise d'une PME, il recherche une plateforme de tests pour valider son invention. Citévolia le met en contact avec un laboratoire de l'université qui participe à plusieurs modules de formation continue sur l'innovation à l'attention des cadres. Adrien va confier ses tests au laboratoire universitaire et intervenir auprès des cadres formés via Citévolia.

Citévolia rassemble aujourd'hui l'ensemble des acteurs économiques privés, publics et consulaires. Elle a pris une dimension régionale et est devenue un véritable pôle d'attractivité pour les entreprises qui cherchent à s'installer. Elle est devenue une référence au niveau européen, des élus et des entreprises viennent la visiter



régulièrement pour comprendre le concept et l'adapter.

Citévolia permet à chacun de s'informer, de se former, d'être accompagné dans la création d'entreprise, la cession, ou la reprise. L'ensemble des acteurs institutionnels concernés par la vie de l'entreprise est présent.

Citévolia®
agitateur de compétences

Contact
Chambre de Commerce et d'Industrie du Loiret
Thierry Bourgeois
Tél : 02 38 77 77 01
thierry.bourgeois@loiret.cci.fr