

Contact  
Stéphane LIABEUF  
Tél 03 23 76 75 00  
Courriel :  
s.liabeuf@aisne.cci.fr

# SOUTIEN À LA FILIÈRE "HÔTELLERIE RESTAURATION"

## La recette du partenariat pour une offre de services de l'entrée au dessert

La Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aisne développe depuis plusieurs années des actions de soutien à la filière en proposant aux co-financeurs de bâtir des dispositifs sur le socle des savoir-faire, partant du constat que la réussite de ces métiers réside essentiellement dans la compétence des hommes et femmes qui y travaillent. Ainsi, un partenariat constant avec les services de l'Etat, le Conseil Régional de Picardie, le Conseil Général de l'Aisne, les OPCA (AGEFICE/FAFH), le Syndicat Professionnel Départemental UMIH 02, permet de soutenir cette profession représentant plus de 1 200 entreprises et 3 500 emplois sur 4 thématiques principales.



### PROMOTION INVESTISSEMENT

#### La démarche d'amélioration des performances en restauration et la labellisation "Restaurateurs de France"

Initiée par la CCI de l'Aisne en 2004, cette démarche a pour objet d'apporter des solutions de réflexion et d'adaptation. L'entreprise bénéficie d'un audit débouchant sur un plan de formation et des soutiens financiers à l'investissement pouvant atteindre 30 K€. L'issue peut se traduire par la labellisation "Restaurateurs de France", label reconnu par le Plan Qualité Tourisme du Ministère délégué au Tourisme.



**Témoignage : Jean François HENON, 'Auberge de l'Ermitage' à St Quentin**  
"Après la reprise de l'établissement début 2004, j'ai commencé à financer quelques améliorations sans établir de réelle stratégie de développement. La démarche proposée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aisne m'a semblé intéressante, elle m'a permis de faire l'état des lieux global de mes installations mais aussi de voir la non adéquation de l'image de mon établissement avec le positionnement qualitatif que je veux offrir à ma clientèle. Je peux engager un programme d'investissement adapté à notre capacité financière devant nous, permettre d'être labellisé "Restaurateurs de France" et "Tourisme Handicap", labellisations qui nous tiennent à cœur car elles constituent une reconnaissance de notre savoir-faire, de notre engagement qualité au plan national".

#### L'accompagnement des projets hôteliers privés

L'Etat, l'Europe et les collectivités territoriales développent des dispositifs de soutien aux investissements hôteliers dont les lignes directrices sont orientées par les constats de force et de faiblesses en matière d'hébergement touristique. La CCI de l'Aisne apporte son soutien aux entrepreneurs qui souhaitent créer ou développer leurs équipements en aidant à la qualification des projets, à leur plan de financement, aux montages des dossiers d'aides.

#### Témoignage : Sébastien BOCAHU, 'Restaurant de la Mairie' à Berry au Bac

"Mon activité de restaurateur-traitier m'a permis de constater une forte demande en matière d'hébergement hôtelier sur notre secteur, situé à 15 km de l'entrée de Reims. Métrant retrouvé bloqué pour le financement d'un premier projet en 2003, nous avons, avec la CCI de l'Aisne, repris le dossier à zéro pour convaincre qu'un hôtel à Berry-au-Bac n'était pas illusoire comme l'a confirmé une étude. La Chambre de Commerce et d'Industrie m'a aidé sur une analyse de positionnement, l'élaboration d'un dossier technique et financier qui a suscité l'intérêt particulier d'une banque prête à s'engager sous réserve d'auto-financements plus conséquents. Cela est devenu possible grâce au concours des aides du Conseil Général et de l'Europe. Ces étapes me permettent de finaliser les travaux pour une ouverture de "l'hôtel des nations" que nous avons inauguré fin décembre 2006, hôtel qui n'aurait jamais vu le jour sans ces soutiens."



#### Développement hôtelier et projet de territoire communautaire

Différentes structures intercommunales ont dédié dans leurs projets d'aménagement du territoire des réserves foncières pour l'implantation d'hôtels. La Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aisne et le Comité Départemental de Tourisme proposent de travailler en partenariat en apportant une expertise, en mobilisant des investisseurs potentiels et en proposant une méthode d'avancée des projets aux différents acteurs. Ce type de démarche offre l'intérêt de mutualiser les objectifs et moyens des partenaires publics et privés, d'optimiser les leviers financiers et donc de sécuriser au mieux ces projets structurants pour les territoires.

#### Témoignage : Jean-Marie PAULIN, Président de la Communauté d'Agglomération du Soissonnais

"Nous avons le souhait de voir s'implanter sur l'espace GOURAUD un hôtel 3 étoiles car nous sommes dans un environnement architectural de grande qualité où s'implantent progressivement des entreprises dédiées au territoire, situé face au principal monument de Soissons (St Jean des Vignes). Plusieurs investisseurs se montrent intéressés, nous présentons des esquisses bâties en fonction de leurs expériences, de leurs contraintes budgétaires et restent ouverts aux appuis possibles pour valider la réussite d'un tel projet. A cet effet, avec la CCI de l'Aisne, nous initiions une méthode de travail associant le Comité Départemental de Tourisme et la Caisse des Dépôts et de Consignation pour lancer, en accord avec les investisseurs pressentis, une maîtrise d'ouvrage déléguée. Dans un premier temps, cela permettra d'affiner le concept hôtelier à implanter sur GOURAUD, puis nous aidera le cas échéant à rechercher des investisseurs complémentaires. Cette solution a l'avantage de mettre en convergence nos objectifs, d'optimiser les chances de réussite de l'hôtel".



### ANIMATION DES RESEAUX

#### Le "Tourisclub", une structure pour sortir de l'isolement en toute convivialité

Le Tourisclub est une association de professionnels du tourisme en activité ou retraités dont l'objet est de créer des liens, de mener des actions de parrainage, d'échanger sur l'actualité du tourisme. Ce groupement a institué un nouveau mode de fonctionnement consistant en l'organisation de soirées thématiques en présence d'intervenants choisis en fonction de l'actualité régionale après échange avec la CCI de l'Aisne. Ces interventions sont prolongées d'un dîner réalisé successivement dans les établissements adhérent à l'association.

#### Témoignage : Ludovic DESCHAMPS

#### Directeur du 'Château de Courcelles' à Courcelles-sur-Vesle

"J'ai repris la direction du relais Château de Courcelles il y a plus d'un an et ne suis pas originaire de Picardie. Pour promouvoir l'établissement, il m'est apparu nécessaire de renforcer mes connaissances sur l'actualité du département, ses atouts. Lorsque j'ai rencontré la CCI de l'Aisne, il m'a été suggéré de me rapprocher du Tourisclub, pour présenter mon établissement aux adhérents, d'échanger avec des professionnels des idées et découvrir les forces de notre environnement".



#### Animer par le biais de manifestations propres à la profession

En 2004, lors du lancement à la CCI de l'Aisne de la démarche "Amélioration des performances pour le secteur de la restauration", manifestation où participaient 70 restaurateurs, le Président Serge RENAUD a accueilli Francis AITRAZIC, Vice-Président national de l'UMIH et Président national de Restaurateurs de France, avec lequel il a signé une convention pour la promotion du label conjointement avec Jean-Claude DUMONT, Président du CDT. Cette année, la Chambre de Commerce et d'Industrie s'est rendue avec 47 professionnels au salon Equip'Hôtel où chacun pouvait bénéficier d'une assistance personnalisée des collaborateurs de la CCI et tenter de trouver des solutions en complément des actions d'assistance technique départementale.

#### Témoignage : Franck LAGUERRE, restaurateur 'Le Chaillier' à Soissons

"Je travaille régulièrement avec la CCI de l'Aisne sur différents sujets et j'apprécie que l'on nous propose des actions d'ampleur nationale à proximité, cela nous permet d'accéder facilement à une information ou des solutions. Cela contribue à l'image de dynamisme de notre profession dans le département".



### ADAPTATION AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

#### Alsne Numérique Des ateliers spécifiques à la profession

"Aisne Numérique" est un espace découverte/conseil des applications informatiques soutenu financièrement par l'Europe, l'Etat, la Région Picardie et le Département de l'Aisne.

Les entreprises d'hôtellerie restauration de l'Aisne sont constituées pour plus de 90 % de TPE qui se penchent sur leur informatisation. La CCI de l'Aisne a mis en place des ateliers destinés à découvrir des applications concrètes adaptées au quotidien des hôteliers restaurateurs et à leur donner une méthode pour choisir le produit adapté à leur fonctionnement.



#### Témoignage : Marie-Lyse TROKAY, Hôtel 'Le Clos du Monhivage' à Étréaupont

"Nous avons intégré l'informatique dans notre entreprise en deux étapes, la bureautique puis un site Internet. Il nous manquait la solution qui nous permettrait de simplifier la facturation client, d'analyser nos différentes ventes, d'enregistrer les sources d'insatisfaction de nos clients pour prendre des décisions de gestion immédiates ou à terme. L'atelier m'a permis de découvrir concrètement les principales fonctions des logiciels de notre profession, d'avoir la méthode pour étudier mon informatisation et de ne pas me concentrer uniquement sur les soucis du matériel. Mon choix portera sur le produit que je verrai fonctionner, qui répondra à mes attentes et aux spécificités de mon établissement".

#### L'intégration d'Internet pour la commercialisation hôtelière, une première expérience avec les "Logis de France" conduante

L'Association Départementale des Logis de France et la CCI de l'Aisne se sont mobilisées sur cette opération au regard du constat de l'évolution des données de la centrale nationale de réservation de la chaîne hôtelière. En 2003, 77 % des réservations par la centrale des Logis de France se faisait par Internet, seuls 5 des 17 logis de l'Aisne disposaient d'un site et aucun ne mettait en ligne ses disponibilités. Pour remédier à cette carence, en partenariat avec Alsne Numérique, un dispositif d'accompagnement comprenant un audit marketing, la conception ou rénovation du site et une formation sur l'utilisation de la centrale sont en place. Cette démarche est par ailleurs soutenue par le Crédit Agricole Nord Est au titre du FADER. A ce jour, 6 établissements sont entrés dans la démarche, 2 sont en cours, portant ainsi à 13 le nombre d'établissements en ligne.

Contact : Catherine DUMENIL, Association départementale de Logis de France - Tél. 03 23 27 76 76 Courriel : c.dumenil@cdi-aisne.com

#### Témoignage : Savine LEFEVRE, Hôtel-Restaurant 'Le Bellevue' à Coucy-le-Château

"Je dispose d'une petite capacité, j'ai un bon taux d'occupation en semaine et en saison, je ne voyais pas l'intérêt essentiel d'avoir un site et de vendre des chambres par Internet. Toutefois, il arrive que certaines chambres ne soient pas vendues en semaine ou les week-ends en hiver. La mise en ligne des disponibilités se fait en temps réel et très simplement. Je peux par ailleurs augmenter mon taux d'occupation le week-end hors saison en valorisant, par mon site, la destination de Coucy-le-Château et mon hôtel. L'initiative de la CCI m'a permis de passer le cap plus rapidement, sans cela je ne serai pas encore équipée."



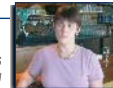
### FORMATION EMPLOI

#### Une offre de formation de proximité adaptée aux préoccupations de la profession et à sa valorisation

En relation avec l'AFPI Aisne, la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aisne développe des programmes annuels dispensés sur l'ensemble des bassins d'emplois pour s'adapter aux impératifs de disponibilité des établissements tout en optimisant les budgets formation continue. Les thèmes proposés sont issus des évolutions réglementaires, des constats de besoins identifiés au travers des actions de filière développées ci-dessus. Sur les 3 dernières années, 202 personnes ont été formées pour un total de 3 756 heures.

#### Témoignage : Annie SERVIGET, Restaurateur 'Le café de la gare' à Vichel-Nanteuil

"Avant d'entrer dans la démarche d'amélioration des performances en restauration, je n'avais jamais eu recours à la formation. L'audit de mon entreprise a révélé la nécessité de parfaire mes connaissances sur la HACCP, l'utilisation de l'informatique, l'évaluation des risques professionnels et l'application de la convention collective. Depuis quatre ans, je suis en moyenne 2 jours de formation, j'ai pu mettre en place des documents internes bien utiles et validés par l'administration lors de ses contrôles".



#### Des résultats très encourageants pour les apprentis «section restauration» du CFA de la CCI de l'Aisne

(article page 1)

#### La plate forme Emploi Hôtellerie Restauration Services, un outil pour favoriser les recrutements dans la filière CHR

Le secteur des CHR rencontre des difficultés pour pourvoir les emplois d'une profession posée, certes, des contraintes d'horaires de travail, mais offrant pourtant des perspectives de carrières enrichissantes et valorisantes. Ce phénomène s'accroît au regard des offres d'emplois à pourvoir sur le site Center-Parcs.

La CCI de l'Aisne et l'UMIH 02 ont signé une convention pour rejoindre la plate-forme Emploi autour d'un partenariat avec la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), l'ASSEDEC, les Missions Locales, Center-Parcs, le Conseil Général de l'Aisne et le Conseil Régional de Picardie. Cette plate-forme centralise, en un point départemental, les offres d'emploi et lance une campagne grand public visant ceux qui ne se destinaient pas à cette profession mais qui pourtant en ont l'aptitude.

Contact : Valérie GAUZELIN - Tél 03 23 23 96 96 - Courriel : contact@perhs.com

#### Témoignage : Jean Pierre SORLIN, Président de l'UMIH 02

"L'emploi dans notre profession pose un problème récurrent, nous avons du mal à trouver des gens compétents en particulier dans nos zones rurales. Malgré les incertitudes des employeurs sur le devenir de l'accord de branche, que nous avons signé en 2003, il convient de mettre en place des actions pour créer des vocations dans notre métier. L'UMIH travaille sur cela depuis plusieurs années avec la caravane de l'emploi que nous avons accueillie à Laon l'hiver dernier, une démarche départementale ne peut que renforcer cette action. L'application de la méthode des habiletés de l'ANPE et la mise en place d'une formation de sensibilisation sont des outils car elles permettront d'éviter des recrutements de salariés qui, peu de temps après, ne souhaiteront pas poursuivre dans cette voie".



### PORTRAIT D'ELU

#### L'Europe buissonnière de Bernard RACLOT



Bernard RACLOT à Buire dans son bureau décoré de sculptures d'artistes exposés à Saint-Michel-en-Thiérache.

Propriétaire d'un hypermarché LECLERC à Buire, le vice-président de la commission Commerce de la CCI de l'Aisne cache une âme d'artiste. Pour nourrir d'œuvres nouvelles les Européennes de l'Art, association qu'il préside à Hiron, il parcourt l'Europe de l'Est et les pays baltes à la recherche de peintres et de sculpteurs originaux.

"J'ai toujours été très mobile. Je ne pensais pas m'attacher à une région. Je suis arrivé à Buire avec une vieille Toyota et une valise. C'était le 10 avril 1984". Bernard RACLOT, qui avait dirigé trois années durant un centre LECLERC à Thionville, s'installa avec son épouse aux portes d'Hiron pour y ouvrir un hypermarché franchisé LECLERC de 1 200 m<sup>2</sup>. Ce jour-là, il devenait directeur indépendant d'hypermarché, investissant 11 M€ (1,86 M€) à Buire avec la caution des LECLERC père et fils. Bernard RACLOT est né à Vesoul en 1949. Après avoir étudié les sciences politiques à Besançon, le jeune hérite entre la banque et la grande distribution. "J'ai choisi la deuxième. Les salaires n'y étaient pas très hauts mais j'étais sûr que ce secteur allait se développer. Et puis, choisir la banque, c'était mettre une croix sur...". À 22 ans, le voilà chef de rayon d'un supermarché CORA, puis responsable du développement des magasins GRO (marque MATCH aujourd'hui) en Alsace. Bernard RACLOT supervise la gestion des hyper dans le groupe CORA à Vesoul, Saint-Dizier et Saint-Dizier. Il rejoindra le groupe LECLERC en 1981 pour bénéficier d'une promotion de directeur. Bien lui en a pris.

Ce grand travailleur dirige à Buire un hypermarché de 112 salariés qui réalisera cette année 30 M€ de chiffre d'affaires. Bernard RACLOT supervise à présent l'agrandissement de son magasin (4 M€ d'investissement) qui, en septembre 2007, doublera de surface (4 500 m<sup>2</sup>) et abritera une galerie marchande de 600 m<sup>2</sup>.

#### POUR CASSER LE RYTHME

"Je travaille deux jours par semaine à Paris au siège du groupe LECLERC. Je reçois mes grands fournisseurs du secteur loisirs, camping et vélos. Et je voyage beaucoup, explique, le sourire en coin, Bernard RACLOT. Car dans ses voyages d'affaires en Europe et jusque dans les pays baltes, il emprunte souvent des chemins de traverse - pour casser le rythme professionnel". Bernard RACLOT pratique l'Europe buissonnière à la recherche d'artistes et des émotions fortes que leurs œuvres provoquent.

Le directeur de l'hypermarché de Buire préside les Européennes de l'Art qui organisent de grandes expositions à l'abbaye de Saint-Michel-en-Thiérache. Le voici courant la Hongrie, la Pologne, la Roumanie, la Bulgarie, la Serbie, l'Estonie ou la Lituanie pour acheter chaque année depuis dix ans un réseau discret de peintres et de sculpteurs. Et son art à lui, c'est de mettre en contact les artistes qu'il collectionne avec des acheteurs potentiels. Un travail de galeriste qui le ravit et le comble.

D'ailleurs, Bernard RACLOT est l'un des organisateurs du célèbre Salon d'Automne de Paris pour lequel il est chargé de relations avec les mécènes. Son ambition manifestation parisienne des tendances figuratives et abstraites de la peinture et de la sculpture.

#### Hypermarché E.LECLERC

02500 Buire  
Tél. 03 23 58 39 06 - Fax: 03 23 58 30 38

© Photos recueillies par Y.M. LECOT