# Procès-Verbal

**Séance Ordinaire du CSEE de la CCI Hauts de France du 23 mai 2025**

L'an deux mille vingt-cinq, le vingt-trois mai à dix heures, le CSEE dûment convoqué s'est réuni en salle Océane, sous la présidence de M. David BRUSSELLE.

Etaient Présents Représentants titulaires du personnel :

| Nom - Prénom | Présent | Excusé | A distance |
|---|---|---|---|
| BAHCIC Marie-Isabelle | X | | |
| DELERUE Dorothée | X | | |
| DEVIN SARAH | X | | |
| FERFAILLE Hugo | X | | |
| FOURNIER Jérôme | | x | |
| HENNEBELLE Laurence | | x | |
| MADEJ Marie-Christine | X | | |
| LAMALETIE Bastien | | X | |
| LAVERAT Thierry | X | | |
| LE MIGNON Virginie | | X | |
| LEMAITRE François | X | | |
| MEISSNER Agnès | X | | |
| PUCHOIS Bernard | X | | |
| THUILLARD Céline | X | | |
| VILLELLA Michel | X | | |

Etaient Présents Représentants « Suppléants » du personnel :

| Nom - Prénom | Présent | Excusé | A distance |
|---|---|---|---|
| POTEAU Tapio remplace LEMIGNON Virginie | X | | |
| LOISON Willy | X | | |
| LEFRANC Sylvie remplace HENNEBELLE Laurence | X | | |

Etaient présents Représentants Employeur

| Nom - Prénom | Présent | Excusé | A distance |
|---|---|---|---|
| BRUSSELLE David (Président) | X | | |
| COTHENET François | x | | |
| VANELSTRAETE Laure | X | | |
| LIPKIEWICZ François | X | | |
| VASSEL Nathalie | X | | |

Était présent Représentant syndical

- Ulricke LAGUIGNER pour le syndicat CFDT

## 1. Approbation du procès-verbal des séances précédentes

☑ **Contexte général :**
Le président introduit le point en rappelant que le procès-verbal (PV) des trois séances précédentes a été diffusé à l'ensemble des membres. Aucun retour spécifique ni correction n'a été formulé.

☑ **Détails :**

- Le PV du 31 janvier 2025 a été validé sans discussion.
- Pour les séances des 3 et 14 mars 2025, une précision a été donnée : Virginie Le Mignon étant en congés, elle n'a pas pu valider les corrections apportées par la DRH. Les membres présents ne formulant pas de remarque, ces 2 PV sont donc proposés à la validation.
- L'ensemble du CSE a été invité à approuver les trois PV.

☑ **Conclusion :**
Les procès-verbaux des trois séances précédentes sont donc validés à l'unanimité et pourront être diffusés.

## 2. Information sur le Chiffre d'Affaires Laho Formation – 1er trimestre 2025

☑ **Contexte et résultats présentés :**

David BRUSSELLE prend la parole pour annoncer la création d'un groupe de travail sur l'apprentissage. En effet, cette activité représente 70% du CA de Laho Formation ; le nombre de contrats est en baisse de 20% par rapport à 2023-24 avec en plus une baisse des coûts contrats, touchant directement Laho Formation mais aussi une baisse des subventions accordées aux entreprises, touchant indirectement l'activité. Malgré la baisse des subventions, les entreprises restent actives ; le problème vient davantage d'une baisse de candidats. Le GT devra réfléchir à la manière de mieux convaincre les jeunes de choisir l'apprentissage.

Christophe HOUBERT (en visio) présente les résultats du premier trimestre 2025 concernant l'activité Laho Formation. L'exposé met en avant une tendance préoccupante :

- Le chiffre d'affaires affiche une **baisse de 689 000 € par rapport au premier trimestre 2024**, soit une perte d'environ 1 million € sur le segment clé de l'apprentissage.
- Cette baisse est principalement due à **une mauvaise rentrée commerciale en 2024**, une baisse des coûts contrats, et à des ruptures de contrats dans certains établissements.
- Le taux de rupture pour LAHO Formation se situe entre 10 et 12 % alors que chez nos concurrents, il se situe entre 5 et 8 %.
- En revanche, certaines activités progressent légèrement :
    - La formation des demandeurs d'emploi enregistre une hausse d'environ 200 000 €.
    - La formation des salariés progresse d'environ 70 000 €.

Par ailleurs, une restructuration est en cours. Il y a une vigilance quant à l'évolution de la masse salariale. Les charges externes sont plutôt maitrisées et ont même tendance à baisser. Il y a des

augmentations des coûts des prestataires et CDDU du fait du marché. Des efforts sont faits sur la communication et sur l'attractivité des locaux. À la suite des contrôles de l'IGAS et de la DREETS, plusieurs manquements ont été pointés. De nouveaux outils sont déployés afin d'y répondre et afin d'apporter plus de rigueur dans le suivi des contrats.

Mais surtout, le PRF va aider l'activité à se redresser avec un apport potentiel de 15 à 20 M€ de CA chaque année. Il faut néanmoins poursuivre la diversification de l'activité.

☑ **Analyse et perspectives :**

- L'année 2025 s'annonce difficile, car l'apprentissage représente **70 % de l'activité de Laho Formation**.
- L'équipe a travaillé sur des plans d'actions pour **limiter la baisse**, notamment une meilleure maîtrise des coûts et le pilotage mensuel grâce aux outils CRM.
- Des efforts sont faits pour **augmenter la rentabilité et réduire la dépendance aux ressources fiscales** : internalisation de certaines activités, sensibilisation des équipes, amélioration du suivi des performances.
- Michel VILLELA souligne que bien faire prend du temps. Une année ratée c'est tout un cycle qui est touché. Les jeunes sont attirés par la qualité de la formation et par l'entreprise. Il faut aussi aller chercher de nouvelles entreprises pour les accueillir.
- Bernard PUCHOIS indique que certaines obligations ne sont pas réalisées et se demande qui contrôle en interne. Par ailleurs, la qualité de l'apprenant est aussi un facteur clef de réussite de la formation. David BRUSSELLE indique que les nouveaux outils devraient aider à résoudre ces problèmes.
- L'accompagnement social des apprenants est aussi abordé par Bernard PUCHOIS. En effet, la réduction des taux de rupture passe aussi par un accompagnement extra-scolaire des jeunes.
- Il a été souligné qu'il est essentiel de mieux mobiliser les conseillers de terrain pour promouvoir les actions de formation, afin de dynamiser les activités de Laho Formation et de mieux valoriser l'offre existante.
- François LEMAITRE pointe du doigt le manque de supports simples (brochures, modules) à disposition des commerciaux et conseillers pour présenter l'offre formation, et ont insisté sur l'importance de les doter d'outils concrets.

☑ **Conclusions :**

- Les indicateurs montrent que la performance est légèrement en retrait, mais avec un pilotage plus fin, des ajustements et un suivi rigoureux, **l'objectif est de stabiliser l'activité pour l'année en cours**.
- Christophe HOUBERT a conclu en insistant sur la nécessité d'une **mobilisation collective** et d'une **réévaluation de l'organisation et des priorités commerciales**.

## 3. Consultation sur le projet d'intégration des salariés de Viseo Emploi Formation

☑ **Contexte général :**

Christophe HOUBERT a présenté le projet d'intégration des salariés de **Viseo Emploi Formation**,

une structure associative initialement fondée par la CCI Hauts-de-France. L'objectif est d'absorber cette entité et ses collaborateurs au sein de Laho Formation.

☑ **Détails clés :**

- Viseo comptait deux structures qui ont été fusionnées au **1er janvier 2025**.
- Cette structure, réalise **700 000 euros de chiffre d'affaires**, est présente sur des activités de formation pour salariés et demandeurs d'emploi. Elle est principalement implantée à **Blangis-sur-Brelle** et **Abbeville**.
- Viseo sera dissoute cet été, et l'équipe de collaborateurs (un directeur, quatre formateurs et du personnel administratif) sera intégrée dans les effectifs de Laho Formation.
- Les activités continueront sur les sites de **Blangis-sur-Brelle** et **Abbeville**, avec le développement de trois axes majeurs : **logistique**, **prévention santé au travail**, et **activités en lien avec le cluster du verre**.

☑ **Demande au CSEE :**
Le CSE est sollicité pour rendre un avis sur cette **intégration**, qui entraînera le transfert de ces collaborateurs sous l'entité Laho Formation, avec un nouveau rattachement administratif.

☑ **Conclusion :**
Après vote, le CSEE s'est montré favorable à l'intégration, à l'unanimité, soulignant que cette opération s'inscrivait dans une **stratégie globale d'optimisation et de mutualisation des ressources**.

## 4. Information sur le Chiffre d'Affaires Appui de la CCI HDF – 1er trimestre 2025

☑ **Contexte et chiffres clés :**
Grégory MARCAILLE prend la parole pour présenter les résultats du premier trimestre 2025 sur l'activité Appui.

- Le **chiffre d'affaires Appui** s'établit à **16,3 millions d'euros**, légèrement en retrait par rapport à l'objectif fixé (écart de 700 000 €).
- La baisse de chiffre d'affaires est **compensée par une réduction des charges externes**, à hauteur d'environ **1 million d'euros**, et par une baisse de la masse salariale grâce à une meilleure maîtrise des ETP.
- Cette réduction des charges a permis de **réduire la dépendance à la ressource fiscale**, avec un passage de **18,5 à 18,2 millions d'euros** en besoin de financement.

David BRUSSELLE complète sur les exigences de CCI France vis-à-vis de la ressource fiscale. Désormais, il faut réaliser 125% des objectifs pour obtenir 100% de la ressource fiscale, alors qu'auparavant 100% étaient suffisants.

☑ **Tendances et perspectives :**

- L'objectif est de maintenir et renforcer cette tendance de réduction des charges et de maîtrise des coûts pour l'ensemble de l'année 2025.
- En termes de réalisation budgétaire au 1er trimestre:

- Le **réalisé 2025** est à environ **22 %**, ce qui représente un retard de 3 points par rapport à l'objectif trimestriel de 25 %, mais reste jugé acceptable notamment du fait de décalages de facturation
- Sur la **part convention publique**, le taux d'avancement est estimé à **24 %**, en avance par rapport à 2024, ce qui montre une bonne progression.
- En projection, l'équipe vise un chiffre d'affaires de **17 millions d'euros**, avec une baisse des charges externes et une dépendance fiscale réduite.

☑ **Conclusions :**

- Grégory MARCAILLE souligne l'importance du pilotage de l'activité via le contrôle de gestion et les outils CRM, permettant un suivi plus fin, désormais **au mois** (contre le trimestre auparavant).
- Par ailleurs, on compte beaucoup sur les appels d'offre. On doit en gagner davantage (France Travail, Gayant Expo en attente de réponse par exemple).
- Le CSEE a pris acte des résultats et a reconnu la performance et les efforts réalisés pour stabiliser et améliorer les résultats d'Appui.

## 5. Information sur le bilan de l'audit CRM

☑ **Contexte :**
Christine TROTTIGNON a présenté les conclusions du bilan d'audit du système CRM. Cet audit, mené à partir de novembre 2024 dans le cadre de la démarche « Vie ma vie », visait à :

- Évaluer les irritants et dysfonctionnements rencontrés sur la première année d'utilisation.
- Différencier les problèmes liés à l'usage, aux paramétrages ou aux besoins fonctionnels.

☑ **Principaux enseignements :**

- L'audit a révélé des **lacunes dans le paramétrage** et l'intégration des besoins métiers spécifiques, causant une complexité excessive pour les utilisateurs.
- Il a permis de **distinguer les besoins correctifs simples** (ajustements d'ergonomie, formation) des **besoins plus profonds** nécessitant une évolution de l'outil ou une refonte de certains processus.
- Une **restitution globale a été réalisée le 4 mai 2025** avec tous les acteurs impliqués, y compris l'équipe Salesforce.

☑ **Actions envisagées :**

- Préparer la **fin du contrat avec l'intégrateur actuel Almavia** (prévue le 31 mai 2025) et engager un **nouvel intégrateur** pour la maintenance et les évolutions du CRM.
- Travailler sur les **paramètres de gestion des processus**, en distinguant clairement les phases « vente » (prospection, contractualisation) et « production » (suivi et livraison des prestations).
- Mettre en place un programme d'amélioration continue, pour répondre rapidement aux besoins exprimés et optimiser l'outil au service des équipes et de la stratégie commerciale.

☑ **Conclusion :**
Le CSEE a pris acte du bilan, reconnaissant les efforts engagés et soulignant l'importance d'aboutir à un **CRM plus performant, plus simple et mieux adapté aux usages réels**.

Le document de présentation est en annexe de ce PV.

## 6. Information sur le programme interne IA

☑ **Contexte :**
Christine TROTIGNON présente les contours du **programme interne sur l'intelligence artificielle**, mis en place pour répondre aux défis et bouleversements induits par les technologies d'IA générative.

☑ **Objectifs et axes majeurs :**

- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux et aux usages de l'IA dans les métiers et services de la CCI HDF.
- Créer un cadre éthique et réfléchi pour l'utilisation de l'IA, en identifiant les cas d'usages adaptés et les limites à poser.

- Mettre en œuvre une démarche collective, avec un partage des pratiques et des retours d'expérience, afin d'assurer une appropriation responsable des outils et technologies IA.

- Préparer les collaborateurs aux évolutions métier en leur fournissant des formations, des ateliers pratiques et un accompagnement sur les bonnes pratiques. Il est prévu des modules E-learning pour fin mai/début juin, un programme de web conférences en distanciel (fin juin/début juillet), des formations spécifiques métiers pour Laho Formation et le conseil aux entreprises.

☑ **Exemples pratiques évoqués :**

- Mise en place d'un **module IA pour la direction des achats**, permettant d'analyser automatiquement les offres dans des bases de données volumineuses et d'optimiser le classement et la sélection.
- Utilisation potentielle de **l'IA pour le suivi des filiales**, l'analyse des données métiers et l'aide à la décision.
- Préparation d'un **retroplanning** pour organiser la formation et la montée en compétences sur ces nouveaux outils.

☑ **Conclusions :**

- Un **intranet rénové** intégrera un espace d'information et d'échange sur le programme IA, complété par une **newsletter dédiée**.
- La réflexion se poursuivra sur les aspects **éthiques et juridiques** pour anticiper les risques et maximiser les bénéfices.
- Le CSEE a pris acte de l'importance de cette démarche et a encouragé sa poursuite.

Le document de présentation est en annexe de ce PV.

## 7. Date de la commission économique

☑ **Discussion et décisions :**

- La date de la prochaine **commission économique** est proposée pour le 02/07/2025 à 9h30.
- Toutefois, il y a des discussions quant à la disponibilité de chacun.
- Le président a indiqué qu'une **confirmation officielle** de la date sera communiquée par courrier électronique ou lors de la prochaine réunion du CSEE.

☑ **Conclusion :**

- Ce point a été noté, et le CSEE attendra la **confirmation officielle** de la date.

## 8. Information sur la commission égalité professionnelle

☑ **Contexte :**

- Faute de temps, seule la **campagne contre le harcèlement** est mise au vote. 3 affiches réalisées par CCI France sont diffusées.

☑ **Conclusion :**

- Le CSEE vote favorablement à l'unanimité pour la diffusion de ces affiches.

Les 3 affichent qui seront placardées sont en annexe de ce PV.

## 9. Information de la CSSCT

- Point non abordé

## 10. Information de la commission formation

- Point non abordé

## 11. Information sur l'ASC

☑ **Contexte :**

- Le budget ASC 2025 n'a pas été présenté faute de temps. Plusieurs propositions d'activités et de sorties : Pairi Daiza, Europa Park, Charlie et la Chocolaterie sont proposés. Par ailleurs l'abonnement à Dream Services et la campagne des chèques vacances sont à l'ordre du jour.

☑ **Décisions :**

- Le renouvellement de l'abonnement Dream Services pour 2025-2026 a été validé pour un montant de 11 400 euros répartis de la façon suivante 3420 euros sur le budget ASC et 7980 euros sur le budget fonctionnement.
- La campagne ANCV 2025 est en cours. Il manque encore des chèques et de réponses dans le choix entre format papier ou format électronique des chèques, avant de passer commande. Il est décidé de clore la campagne à la date du CSEE et de passer commande sans délai et commander des chèques papiers pour ceux qui n'ont pas répondus.
- Pairi Daiza a été approuvée pour un budget de 13 580 euros (participation de 10€ par personne)
- Europa Park a été approuvée pour un budget de 23 000 euros avec une abstention
- Charlie et la Chocolaterie a été approuvée pour un budget global de 45 000€ (participation 10€/ personne /enfant – 16 ans gratuit/ extérieur 87€)

☑ **Conclusions :**

- Le CSEE a pris acte des propositions et a validé les projets d'activités.

Le document de présentation est en annexe de ce PV pour Pairi Daiza et Charlie et la Chocolaterie.

Les points suivants n'ont pas pu être abordé par manque de temps :

Point 8 : information de la commission égalité professionnelle

Point 9 : information de la CSSCT

Point 10 : information de la commission formation

Point 11 : Présentation du budget ASC

Il est évoqué la possibilité de prolongé la séance sur l'après-midi mais devant l'indisponibilité de plusieurs de ses membres, il est mis au vote leur report à la prochaine séance. Les membres du CSEE présents approuve le report de ces points au prochain CSEE.

**La séance est levée à 13h00**

**ANNEXES :**

# Reporting T1 2025 - CSE Appui Formation




## CCI FORMATION

# LES PRODUITS CCI FORMATION – 2025 Trim1

➢ **LES PRODUITS PAR MARCHES A FIN MARS :**

| Projets-Récurrents SEG2 | REALISE 2024 | (b) BPR 2025 | (e) REALISE 2025 | Avancement(%) |
|---|---|---|---|---|
| APPRENTISSAGE | 6 895 | 25 218 | 5 906 | 23 |
| CONTRATS PRO | 111 | 169 | 97 | 57 |
| DEMANDEURS EMPLOI | 658 | 3 817 | 859 | 23 |
| ETUDIANTS | 125 | 579 | 185 | 32 |
| SALARIES | 1 607 | 7 699 | 1 669 | 22 |
| STRUCTURE | 27 | 78 | 17 | 22 |
| **TOTAL PRODUITS** | **9 422** | **37 560** | **8 733** | **23** |

➢ **LES PRODUITS PAR CENTRES A FIN MARS :**

| Organigramme Nive | Organigramme | REALISE 2024 | (b) BPR 2025 | (e) REALISE 2025 | Avancement(%) |
|---|---|---|---|---|---|
| ⊟CENTRES LAHO | ⊞AISNE | 942 | 3 699 | 935 | 25 |
| | ⊞ARTOIS | 1 620 | 6 817 | 1 458 | 21 |
| | ⊞EGC | 321 | 1 211 | 293 | 24 |
| | ⊞HAINAUT | 2 000 | 7 707 | 1 652 | 21 |
| | ⊞LILLE | 857 | 3 875 | 918 | 24 |
| | ⊞LITTORAL | 1 833 | 7 004 | 1 727 | 25 |
| | ⊞OISE | 1 849 | 7 248 | 1 750 | 24 |
| **Total CENTRES LAHO** | | **9 422** | **37 560** | **8 733** | **23** |



# EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION CCI FORMATION - 2025 Trim1

➢ **LES RESULTATS A FIN MARS : Excédent brut d'exploitation (hors amortissements et éléments exceptionnels)**

| Rubriques Niveau 4 | Rubriques Niveau 3 | Rubriques Niveau 2 | REALISE 2024 | (b) BPR 2025 | (e) REALISE 2025 | Avancement(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ⊞PRODUITS LIES A L'ACTIVITE | | | 9 425 | 37 760 | 8 733 | 23 |
| ⊟CHARGES LIEES A L'ACTIVITE | ⊞Charges externes | | -1 961 | -7 180 | -1 624 | 23 |
| | ⊞Charges interservices | | -385 | -1 515 | -407 | 27 |
| | ⊞Autres charges diverses | | -352 | -1 502 | -353 | 24 |
| | ⊟Charges de Personnel | ⊞Masse Salariale Permanents | -4 387 | -17 938 | -4 123 | 23 |
| | | ⊞Masse Salariale Vacataires | -609 | -2 074 | -738 | 36 |
| | | ⊞Prestations Enseignants | -1 493 | -6 077 | -1 592 | 26 |
| | **Total Charges de Personnel** | | **-6 488** | **-26 089** | **-6 453** | **25** |
| **Total CHARGES LIEES A L'ACTIVITE** | | | **-9 186** | **-36 286** | **-8 837** | **24** |
| **EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION** | | | **239** | **1 474** | **-104** | **-7** |

# LES PRODUITS CCI FORMATION à fin avril 2025

➢ **LES PRODUITS PAR MARCHES A FIN AVRIL :**

| MARCHES | CA MENS 2024 | (b) BPR 2025 | CA MENS 2025 | ECART / 2024 |
|---|---|---|---|---|
| APPRENTISSAGE | 9 093 | 25 218 | 7 810 | -1 284 |
| CONTRAT PRO | 132 | 169 | 115 | -17 |
| ETUDIANTS | 174 | 579 | 234 | 60 |
| PRF D.E | 847 | 3 817 | 1 175 | 328 |
| SALARIES | 2 095 | 7 699 | 2 202 | 107 |
| STRUCTURE | 34 | 78 | 25 | -9 |
| **Total général** | **12 377** | **37 560** | **11 562** | **-815** |

➢ **LES EFFECTIFS APPRENTISSAGE A FIN AVRIL :**

| Organigramme Niveau 4 | EFFECTIFS MENS 2023 | EFFECTIFS MENS 2024 | EFFECTIFS MENS 2025 | Ecart /2024 |
|---|---|---|---|---|
| ⊞AISNE | 442 | 435 | 440 | *5* |
| ⊞ARTOIS | 590 | 501 | 369 | *-132* |
| ⊞EGC | 95 | 94 | 84 | *-10* |
| ⊞HAINAUT | 738 | 660 | 598 | *-62* |
| ⊞LILLE | 311 | 271 | 271 | *0* |
| ⊞LITTORAL | 681 | 574 | 477 | *-97* |
| ⊞OISE | 657 | 687 | 678 | *-9* |
| **TOTAL EFFECTIF PAR CENTRE** | **3514** | **3222** | **2917** | ***-305*** |

➢ **LES PRODUITS PAR CENTRES A FIN AVRIL :**

| CENTRES | CA MENS 2024 | (b) BPR 2025 | CA MENS 2025 | ECART / 2024 |
|---|---|---|---|---|
| **AISNE** | 1 272 | 3 699 | 1 226 | -45 |
| **ARTOIS** | 2 103 | 6 817 | 1 908 | -195 |
| **EGC** | 423 | 1 211 | 406 | -17 |
| **HAINAUT** | 2 626 | 7 707 | 2 241 | -384 |
| **LILLE** | 1 230 | 3 875 | 1 243 | 13 |
| **LITTORAL** | 2 361 | 7 004 | 2 288 | -74 |
| **OISE** | 2 361 | 7 248 | 2 249 | -112 |
| **Total général** | **12 377** | **37 560** | **11 562** | **-815** |
| ***Avancement / budget annuel 2025*** | | | ***31%*** | |



# APPUI AUX ENTREPRISES

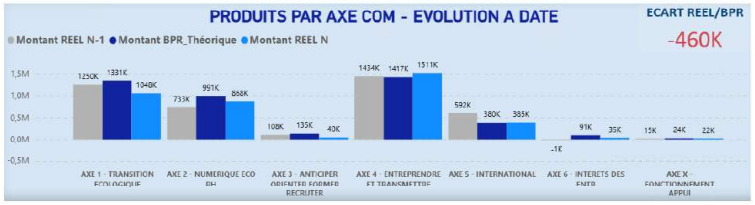
## LE BESOIN DE FINANCEMENT DE L'APPUI AUX ENTREPRISES – 2025 Trim1

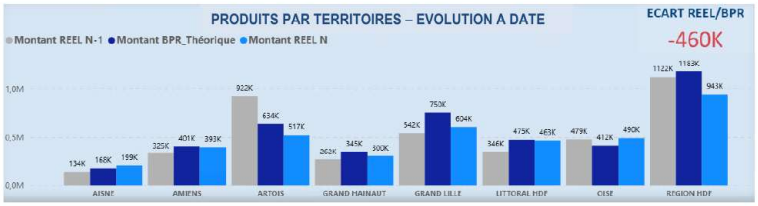



| K€ | | REALISE 2024 | (b) BPR 2025 | (e) REALISE 2025 | Avancement(%) |
|---|---|---|---|---|---|
| **PRODUITS LIES A L'ACTIVITE** | Chiffre d'affaires | 2 127 | 9 819 | 2 130 | 22 |
| | Ress. Publiques et subv. d'expl. | 2 004 | 7 657 | 1 779 | 24 |
| **Total PRODUITS LIES A L'ACTIVITE** | | **4 131** | **17 476** | **3 909** | **22** |
| **CHARGES LIEES A L'ACTIVITE** | Charges externes | -1 107 | -7 353 | -990 | 14 |
| | Charges interservices | -114 | -457 | -107 | 23 |
| | Subventions versées | -216 | -1 227 | -245 | 20 |
| | Autres charges diverses | -51 | -297 | -101 | 34 |
| | Charges de Personnel | -5 962 | -26 878 | -5 926 | 22 |
| **Total CHARGES LIEES A L'ACTIVITE** | | **-7 450** | **-36 212** | **-7 369** | **20** |
| **EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION** | | **-3 319** | **-18 737** | **-3 459** | **18** |

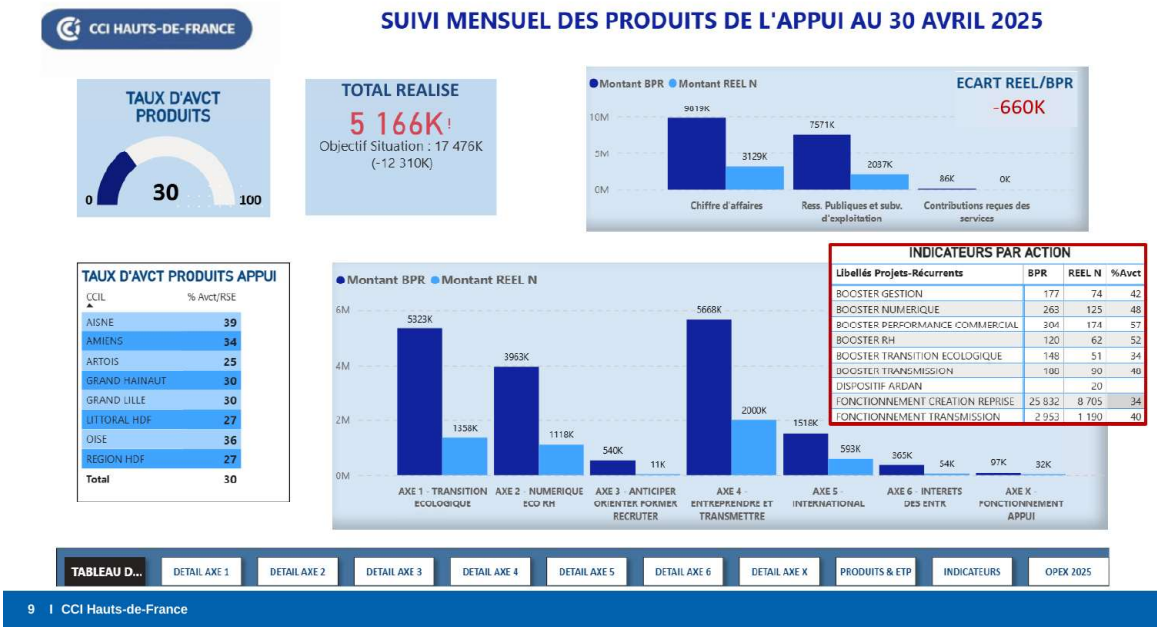


## LES PRODUITS DE L'APPUI AUX ENTREPRISES – 2025 Trim1



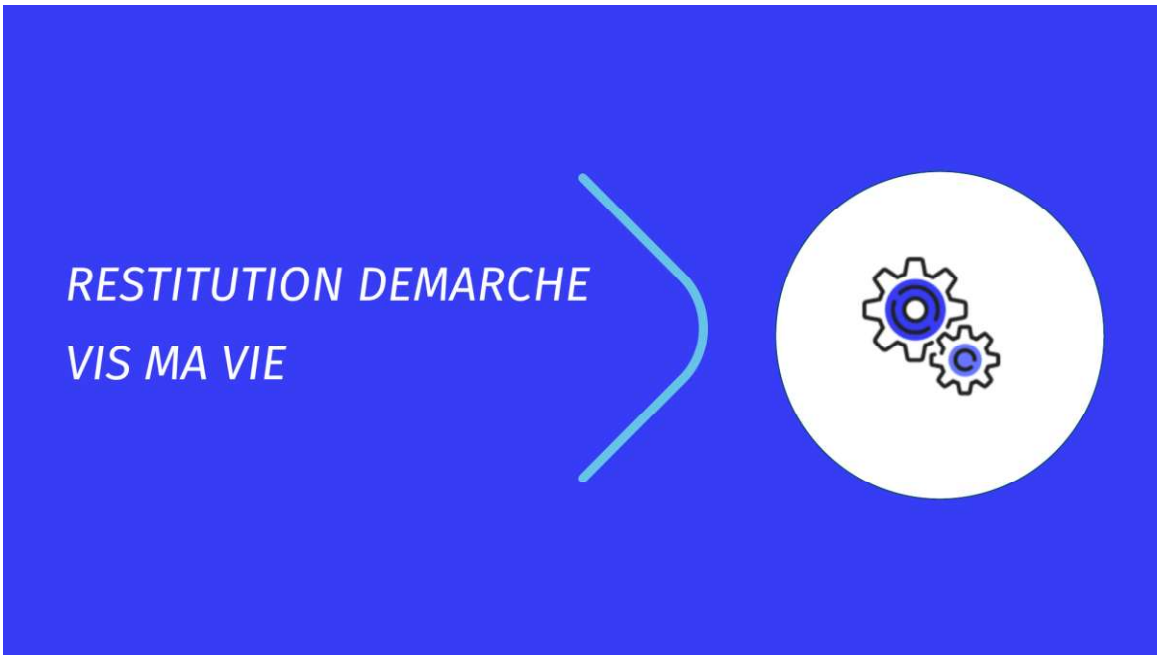







CCI HAUTS-DE-FRANCE
SUIVI MENSUEL DES PRODUITS DE L'APPUI AU 30 AVRIL 2025
TAUX D'AVCT PRODUITS
0
30
100
TOTAL REALISE
5 166K
Objectif Situation : 17 476K
(-12 310K)
Montant BPR
Montant REEL N
ECART REEL/BPR
-660K
9019K
3129K
7571K
2037K
86K
0K
Chiffre d'affaires
Ress. Publiques et subv. d'exploitation
Contributions reçues des services
TAUX D'AVCT PRODUITS APPUI
CCIL
% Avct/RSE
AISNE 39
AMIENS 34
ARTOIS 25
GRAND HAINAUT 30
GRAND LILLE 30
LITTORAL HDF 27
OISE 36
REGION HDF 27
Total 30
Montant BPR
Montant REEL N
5323K
1358K
3963K
1118K
540K
11K
5668K
2000K
1518K
593K
365K
54K
97K
32K
AXE 1 - TRANSITION ECOLOGIQUE
AXE 2 - NUMERIQUE ECO RH
AXE 3 - ANTICIPER ORIENTER FORMER RECRUTER
AXE 4 - ENTREPRENDRE ET TRANSMETTRE
AXE 5 - INTERNATIONAL
AXE 6 - INTERETS DES ENTR
AXE X - FONCTIONNEMENT APPUI
INDICATEURS PAR ACTION
Libellés Projets-Récurrents | BPR | REEL N | %Avct
BOOSTER GESTION | 177 | 74 | 42
BOOSTER NUMERIQUE | 263 | 125 | 48
BOOSTER PERFORMANCE COMMERCIAL | 304 | 174 | 57
BOOSTER RH | 120 | 62 | 52
BOOSTER TRANSITION ECOLOGIQUE | 148 | 51 | 34
BOOSTER TRANSMISSION | 100 | 90 | 40
DISPOSITIF ARDAN | | 20 |
FONCTIONNEMENT CREATION REPRISE | 25 832 | 8 705 | 34
FONCTIONNEMENT TRANSMISSION | 2 953 | 1 190 | 40
TABLEAU D...
DETAIL AXE 1
DETAIL AXE 2
DETAIL AXE 3
DETAIL AXE 4
DETAIL AXE 5
DETAIL AXE 6
DETAIL AXE X
PRODUITS & ETP
INDICATEURS
OPEX 2025
9 I CCI Hauts-de-France

# Présentation CRM - CSEE 23 MAI 2025



## LA DEMARCHE « VIS MA VIE » : COMPRENDRE LES IRRITANTS, ARBITRER « JUSTE » POUR SIMPLIFIER, S'AMELIORER




1. **RENCONTRE DES USAGERS ET DES DIRECTIONS PARTIES PRENANTES**
(mi-décembre 2024 – mi-janvier 2025)

2. **RESTITUTION EN 2 ETAPES**
- CODIR
- USAGERS & EQUIPE EXPLOITATION
(04 mars 2025)

3. **ARBITRAGES ET FEUILLE DE ROUTE 2025 PROGRAMME REBOOST**
/!\ TMA & Changement d'intégrateur
/!\ Contrat d'abonnements et de licences

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

## ENJEU DU CRM : UNE BASE DE DONNEES CLIENT / PROSPECTS ORIENTEE IMPACT ET CHIFFRE D'AFFAIRES

Réussir la transformation du modèle passe par la mise en place d'un cycle de vie client fluide et sans coutures



## LE PROCESSUS MARKETING AU CŒUR DE L'ENJEU DE DEVELOPPEMENT DES REVENUS




CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

## LE PROGRAMME REBOOST

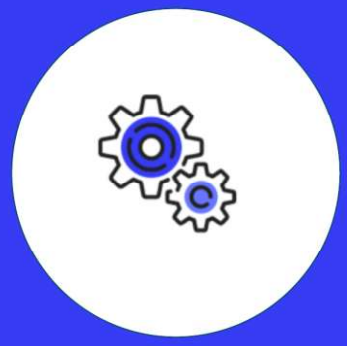
### Synthèse du plan d'action : les 4 piliers de Reboost

D'un outil de suivi d'activité *à posteriori* à l'outil de la performance commerciale

| Solution | Marketing & Data CRM | Gouvernance | Gestion du changement |
|---|---|---|---|
| **Distinction processus de vente / Production**<br>**Tableaux de bord**<br>Gestion des rôles et Home Page<br>**Comptes/contacts**<br>Ergonomie | Un **processus de vente de bout en bout** sans couture garantissant l'efficacité collective | Des **rôles et responsabilités** bien **définis**<br>Une **roadmap claire** et connue de tous<br>Un pilotage avec des **objectifs et KPI** bien définis | Nommer un responsable de la gestion du changement<br>Lancement d'un **réseau d'ambassadeurs**<br>Donne un nom et une identité visuelle à l'application |

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

# 1. LA GOUVERNANCE CARTOGRAPHIES



## Gouvernance – Organisation

**Comité pilotage stratégique (tous les 2 mois)**

Membres :
Sponsor (DB)* - Directrice de projet (CT) - PO (NM/binôme) – BO Change (YG) - CPO (AH) – DSI (VD) - Dir Com Marketing ( FL/IK) - Directions métier/business : Appui GM) - LAHO (CH/SJ)
DRH (FL) - Etudes (GS) – International (VB) - Transformation

Missions :
- Arbitrer les orientations
- Décider et prioriser sur le projet
- Evaluer les risques
- Suivre l'avancement du projet
- Valider les livrables
- Communiquer auprès des parties prenantes
- Garantir la conformité

**Comité de suivi des projets (2 semaines)**

Membres :
PO - Equipe CRM Bizkor – CPO - BO Change - DSI Dir Com Marketing
DP - BO - DPO

Missions :
- Piloter les chantiers du projet
- Coopérer avec les partenaires d'implémentation
- Identifier et faire remonter les risques au Copil
- Gérer les ressources du projet
- Communiquer sur le projet
- Contrôler la livraison et la qualité des livrables
- Suivre l'avancement et les coûts

*Membre permanent – *Membre non permanent

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

## PERIMETRES FONCTIONNELS – APPROCHE STRATEGIQUE

| Métiers | Marketing | SOLUTION CRM | DSI |
|---|---|---|---|
| Positionnement de la proposition de valeur<br>Définition et pilotage des objectifs de revenu<br>Pilotage opérationnel et commercial des activités<br>Pilotage des compétences | Définition de la stratégie marketing (conquête et fidélisation)<br>Pilotage du plan d'action marketing opérationnel<br>Pilotage de la donnée client (entreprise / individu / collectivité)<br>Gestion événementielle | Pilotage de la solution CRM<br>Pilotage des KPI et de la qualité de la donnée<br>Pilotage évolutions de fonctionnalités<br>Pilotage des licences<br>Pilotage de la formation à la solution | Responsable du maintien des environnements applicatifs<br>Garant de la SSI<br>R&D applicative et fonctionnelle |

PILOTAGE DES PROCESSUS D'ACTIVITES

PILOTAGE DE LA DONNEE CLIENT

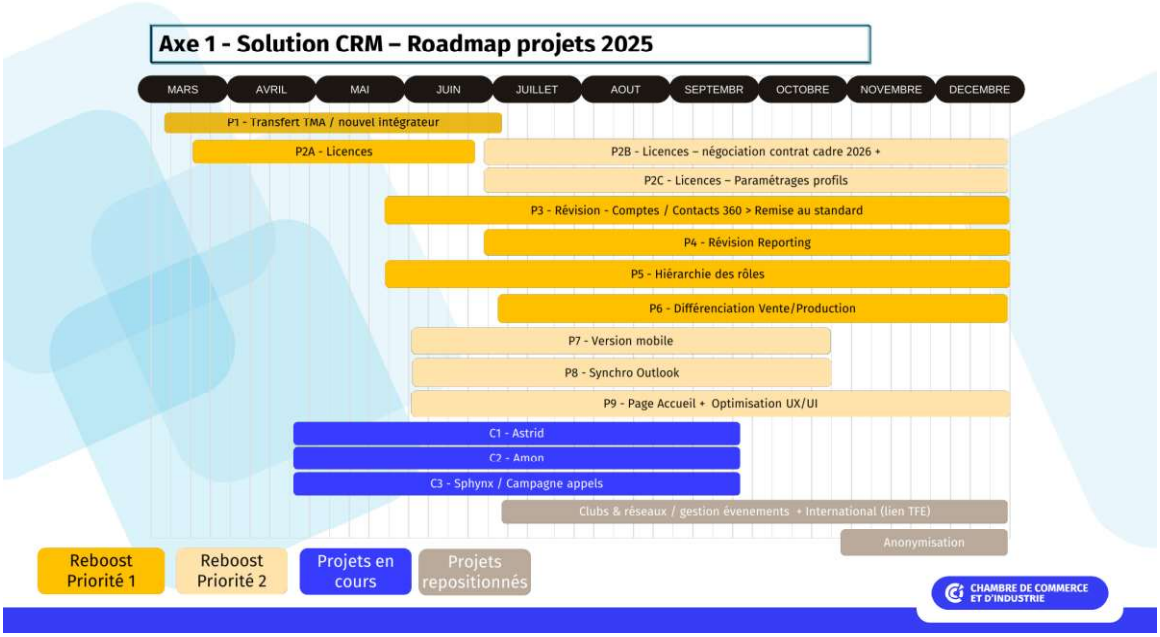
PILOTAGE DE LA DOCUMENTATION

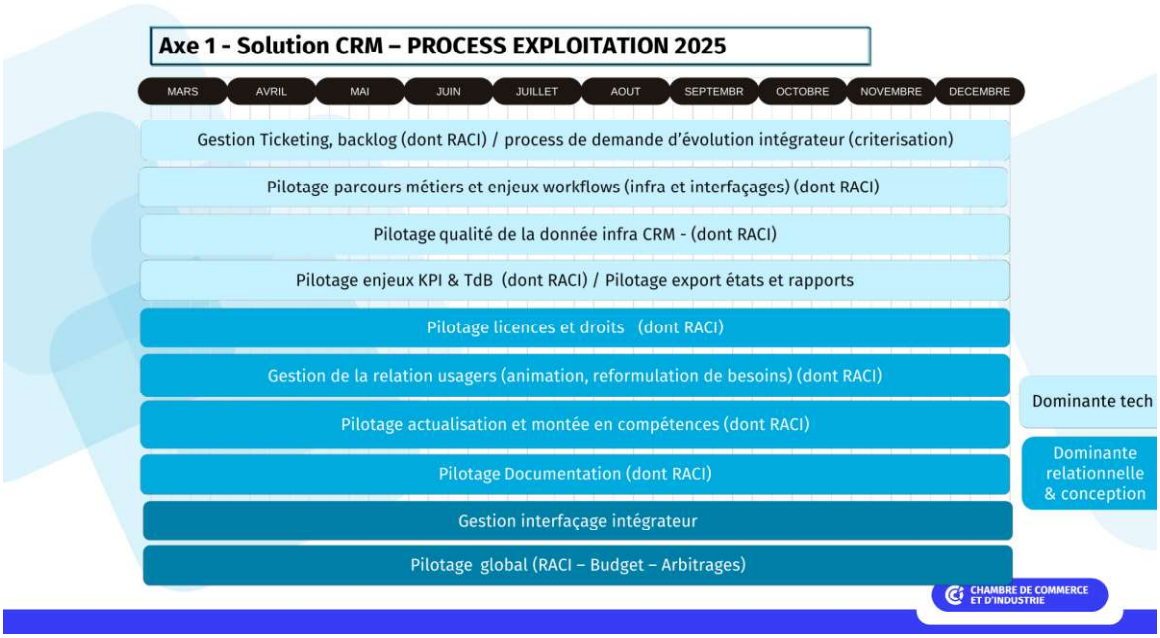
ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

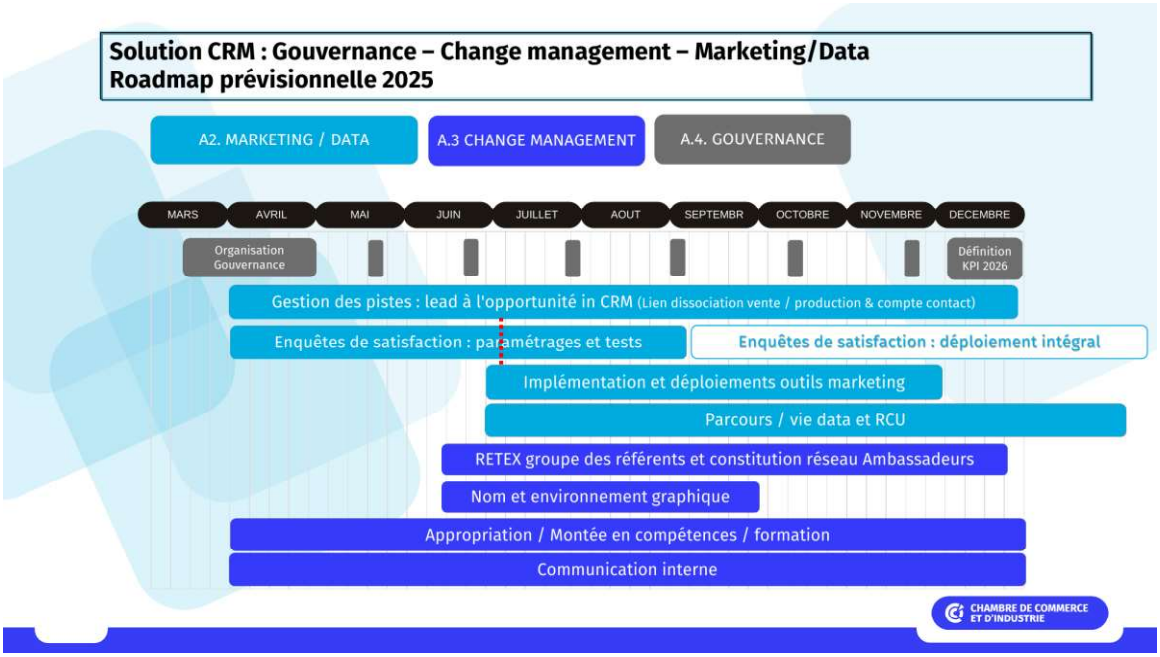
## PERIMETRES FONCTIONNELS – FABRIQUES & ACTIVITES

| Métiers | CRM | Marketing | DSI |
|---|---|---|---|
| **REBOOST**<br>Contributeur : Licences - Enquêtes de satisfaction - Révision profil (360) – KPI/Reporting Vente/Production - UX/UI | **REBOOST**<br>**Lead : Réversibilité Licences - Révision compte / contact (360) – Hiérarchie des rôles - Change - KPI/Reporting - UX / UI – Vente / production**<br>Contributeur : Enquêtes de satisfaction - Version mobile - Synchro Outlook Vente/Prod | **REBOOST**<br>**Lead : Enquêtes de satisfaction – Gestion des pistes CRM (Lead/Opport.) – Marketing growth**<br>Contributeur : Réversibilité – Licences - Change – Hiérarchie des rôles - Vente/Prod -Rev profil (360) KPI/Reporting | **REBOOST**<br>**Lead : Synchro Outlook Version mobile**<br>Contributeur : Licences Enquêtes de satisfaction Révision profil (360) UX/UI – Hiérarchie des rôles - KPI/Reporting Vente/Production |
| **PROJETS EN COURS**<br>Contributeur : Campagnes Appels sortants - API Astrid Finalisation parcours métiers Clubs réseaux – International | **PROJETS EN COURS**<br>**Lead : Campagnes appels**<br>Contributeur : API Astrid Clubs réseau évènements - International – Anonymisation | **PROJETS EN COURS**<br>**Lead : Templates, campagne client, Marketing growth**<br>Contributeur : API Astrid Clubs réseau evenements - International | **PROJETS EN COURS**<br>**Lead : API Astrid, Ammon**<br>Contributeur : Sphinx Clubs réseau évènements International |
| **EXPLOITATION**<br>participation action de formation, sensibilisation | **EXPLOITATION**<br>Backlog - documentation & accompagnement réseau – Formation – Pilotage des licences | **EXPLOITATION**<br>Définition des objectifs business avec les métiers Gestion campagnes | **EXPLOITATION**<br>Maintien des environnements - Gestion des releases - Contrats d'interfaçage – Sécurité – Sauvegarde – Mise à jour iso environnements |


FEUILLE DE ROUTE
&
PRIORITES


Axe 1 - Solution CRM – Roadmap projets 2025
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOUT
SEPTEMBR
OCTOBRE
NOVEMBRE
DECEMBRE
P1 - Transfert TMA / nouvel intégrateur
P2A - Licences
P2B - Licences – négociation contrat cadre 2026 +
P2C - Licences – Paramétrages profils
P3 - Révision - Comptes / Contacts 360 > Remise au standard
P4 - Révision Reporting
P5 - Hiérarchie des rôles
P6 - Différenciation Vente/Production
P7 - Version mobile
P8 - Synchro Outlook
P9 - Page Accueil + Optimisation UX/UI
C1 - Astrid
C2 - Amon
C3 - Sphynx / Campagne appels
Clubs & réseaux / gestion évenements + International (lien TFE)
Anonymisation
Reboost Priorité 1
Reboost Priorité 2
Projets en cours
Projets repositionnés
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE


Axe 1 - Solution CRM – PROCESS EXPLOITATION 2025
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOUT
SEPTEMBR
OCTOBRE
NOVEMBRE
DECEMBRE
Gestion Ticketing, backlog (dont RACI) / process de demande d'évolution intégrateur (criterisation)
Pilotage parcours métiers et enjeux workflows (infra et interfaçages) (dont RACI)
Pilotage qualité de la donnée infra CRM - (dont RACI)
Pilotage enjeux KPI & TdB (dont RACI) / Pilotage export états et rapports
Pilotage licences et droits (dont RACI)
Gestion de la relation usagers (animation, reformulation de besoins) (dont RACI)
Pilotage actualisation et montée en compétences (dont RACI)
Pilotage Documentation (dont RACI)
Gestion interfaçage intégrateur
Pilotage global (RACI – Budget – Arbitrages)
Dominante tech
Dominante relationnelle & conception
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE


Solution CRM : Gouvernance – Change management – Marketing/Data
Roadmap prévisionnelle 2025
A2. MARKETING / DATA
A.3 CHANGE MANAGEMENT
A.4. GOUVERNANCE
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOUT
SEPTEMBR
OCTOBRE
NOVEMBRE
DECEMBRE
Organisation Gouvernance
Définition KPI 2026
Gestion des pistes : lead à l'opportunité in CRM (Lien dissociation vente / production & compte contact)
Enquêtes de satisfaction : paramétrages et tests
Enquêtes de satisfaction : déploiement intégral
Implémentation et déploiements outils marketing
Parcours / vie data et RCU
RETEX groupe des référents et constitution réseau Ambassadeurs
Nom et environnement graphique
Appropriation / Montée en compétences / formation
Communication interne
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

# Programme IA Générative - CSEE 23 MAI 2025




## Objectifs 2025

- ✓ Sensibiliser, comprendre et s'approprier l'IA Générative pour anticiper les changements et bouleversements
- ✓ Assurer une utilisation réfléchie, optimale et éthique de l'IA
- ✓ Définir et partager un cadre commun :
  - Définir des pratiques partagées, conformes à la réglementation
  - Choisir les solutions et technologies d'IA les plus adaptées à nos activités
- ✓ Comprendre et maîtriser une technologie sur laquelle nous sommes / serons amenés à accompagner nos clients ou former

## Principales phases

**2025**

**JANVIER**
**Séminaire lancement IA générative**
1er cercle utilisateurs

23/01/2025

**FÉVRIER**
Synthèse et constitution d'une **feuille de route**

**AVRIL – MAI**
**Constitution et mise en œuvre plan d'actions**

**Communication**

Newsletter Semaine 22
Test d'appétence

**MAI – SEPTEMBRE**
Mise en œuvre **des actions de formation (découvrir, comprendre et spécifiques métiers)**

**Charte IA, méthodologie et cas d'usage**

E-learning fin mai – début juin
Webconférence 1 début juillet

**SEPTEMBRE**
**Premiers tests d'usage**

**Retours sur expérience**

**Evaluation**

**OCTOBRE**
Séminaire
Suivi
Retour d'expériences
Arbitrage des passages à l'échelle

**NOVEMBRE**
Feuille de route 2026

## Zoom sur le plan de formation

**Identifier et communiquer**

- **Information sur le programme régional dans la Newsletter**
- **Questionnaire en ligne diffusé dans cette Newsletter**

⇒ Objectif: recueillir les perceptions, expériences et attentes concernant l'intelligence artificielle.

- Tous les collaborateurs

Newsletter envoyée 2eme quinzaine de mai

**Découvrir**

- **Lancement module e-learning**

⇒ Objectifs: proposer une introduction complète aux concepts fondamentaux de l'intelligence artificielle générative, découvrir les enjeux de son utilisation

- Tous les collaborateurs

fin mai – début juin

**Comprendre**
**Aller plus loin**

- **Programme de Web conférences - 1h30 en distanciel (objectif 3 webconférences d'ici fin 2025)**

⇒ Objectif: proposer des conférences animées par les leaders de l'environnement digital & tech, pour poursuivre l'acculturation, la compréhension et partager les innovations du marché

- Tous les collaborateurs

Webconférence 1 début juillet

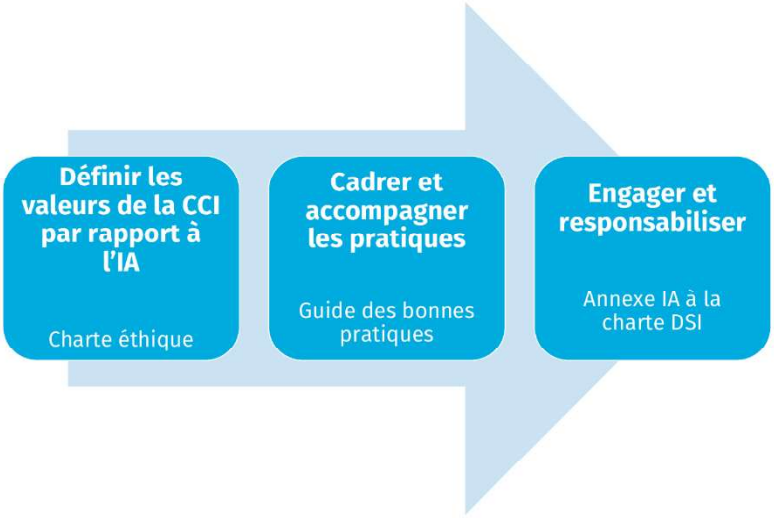
Programmation à définir entre septembre et décemre

## Zoom sur le plan de formation – action

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Formations spécifiques métier Laho formation** | - Session d'initiation – 1 journée en présentiel<br>- Une vingtaine de sessions<br>- Enseignants et responsables pédagogiques Laho | ☑ | Avril > Juillet |
| **Formations spécifiques métier conseil aux entreprises** | - 30 conseillers et managers inscrits aux formations CCI France (Programme CCI Académie) | ☑ | Avril > Mai |
| | - Formations dédiées à la mise en œuvre de l'offre Cross-sellée CCI / Laho à destination des entreprises | ☑ | Avril > mi-juin |
| | Conseillers numériques Grand Lille, Grand Hainaut et Oise | ☑ | |
| | - Poursuite des réflexions et actions CCI international lors du séminaire annuel | | |
| **Expérimenter** Méthodologie - Cas d'usage | - Formation- action - ateliers pratiques sur les fondamentaux (bases du prompt etc..)<br>- Identification de cas usages transverses, tests de solutions sur le marché par des utilisateurs volontaires<br>- Centraliser les usages pour une meilleure visibilité, traçabilité, sécurité des données et arbitrages éclairés de la Direction | ☑ | |

Internal

## Zoom sur la charte – en cours d'élaboration




Internal

## Le collectif projet – Programme régional IA générative

Nicolas Brogniart
Coralie Fontaine
Dalila Kez
Carole Legrand
François Lipkiewicz
Pauline Loppinet
Isabelle Queniart

Christine Trotignon

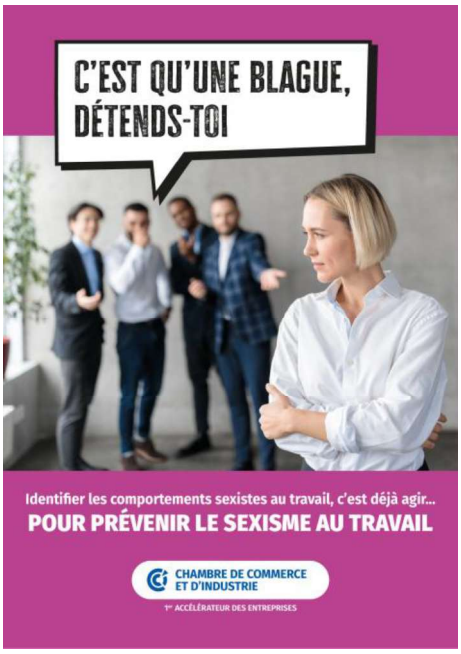
Internal

# Affiches compagne contre le harcèlement - CSEE 23 MAI 2025









# Document ASC - CSEE 23 MAI 2025

## Pairi Daiza à Brugelette

| Nom et adresse du prestataire | Nombre de places prévisionnelles : |
|---|---|
| | 250 personnes Maximum |
| Date : 27 septembre 2025 | |
| Déplacement prévu le samedi 27 septembre 2025 | |

| Détail de la prestation | Détail du coût |
|---|---|
| 1 jour au Parc PAIRI DAIZA<br>Déplacement en autocar<br>*( bus – selon nombre de personnes inscrites)*<br> | **Tarif groupes :**<br>**40 € / adulte (159 places à partir de 12 ans)**<br>**34 € / enfant (de 3 à 11 ans)**<br>**Gratuit pour les – 3 ans**<br><br>**Le tarif NE COMPREND PAS :**<br>• Les dépenses personnelles engagées sur place<br><br>BUS : Les prix peuvent évoluer selon devis mieux disant reçus<br>Calais Dunkerque Lille (63p) : 1 225€<br>St Omer Lens Douai (67P) : 1 225 €<br>Beauvais Amiens (59P) : 1 640 €<br>Laon St Quentin Valencienne : 1595 €<br>Réflexion sur 1 Bus Lille<br><br>Prix Bus (pouvant évoluer selon devis) : **environ 7 000€** |

| | |
|---|---|
| **Montant total de la prestation (TTC)** | Sur une base de 250 entrées adultes/enfants **:** (pour 159 entrées à 40 € - 80 entrées à 34€ et 11 gratuite) : 9 080 €<br><br>BUS (prix pouvant varier selon le nombre d'inscription sur chaque Arrêt) 7 000 €<br><br>**Total : 16 080€ TTC** |
| **TARIFS par bénéficiaire (sans abondement) Montant par Bénéficiaire (Coût 83.6€ pour 250 inscrits)** *Variation à la hausse si moins d'inscrit* | 40 € / 34€ (entrée du parc)<br>proposition :<br>Soit 10€ pour tous |

| | |
|---|---|
| **Bénéficiaires** | ☒ Salarié |
| | ☒ Conjoint |
| | ☒ Enfant |
| | ☒ Extérieur (sans abondement) |

| **Abondement** |
|---|
| **Coût pour le CSE :**<br>**Proposition 1 : 13 580€ soit environ 54.32€ par Bénéficiaires ayant droit** |

**Détail de l'organisation :**

Seuls les collaborateurs et les ouvrants-droits, dans la limite de ceux inscrits et déclarés sur le site pourront bénéficier de cet avantage.
Pas d'abondement pour les extérieurs.

**Paiement :**

Accompte à verser de 50% au plus tard 7 jours ouvrables avant le 27 septembre.

**Détail des conditions d'annulation / remboursement :**

Une fois le billet acheté, pas de remboursement possible une fois inscription.

*Pour les modalités : se référer aux Conditions générales de fonctionnement de l'ASC.*

# SPECTACLE CHARLIE ET LA CHOCOLATERIE

| **Nom et adresse du prestataire** | **Nombre de places prévisionnelles** Préciser si minimum/maximum |
|---|---|
| | **500 places** (8 bus) |
| **Date de la sortie : Samedi 6/12/2025** | |

| **Détail de la prestation** | **Détail du coût en € / pour chaque prestation** |
|---|---|
| **Trajet, Spectacle et animations**<br><br>Trajets en bus au départ de différents points de ramassage sur le territoire (restant à définir)<br>Petite collation offerte avant le spectacle<br>Spectacle de 2 h<br>Puis à l'issue du spectacle :<br>- Goûter avec crêpes, bonbons, boissons chaudes et softs<br>- Animations : stand photo, maquilleuse, structure gonflable, jeux en bois, sculpteur de ballons…<br><br> | Détail du prix :<br><br>- Location d'espace : 3 697.20 € TTC<br>- Animations : 8 943.96 € TTC<br>- Petite restauration et goûter : 9 480 € TTC<br>- 500 entrées à 14 € : 7 000 € TTC<br>- 8 bus à 1 800 € : 14 400 € TTC<br><br>Soit un total pour 500 personnes de :<br><br>43 521.16 € TTC |

| | |
|---|---|
| **Montant total de la prestation (TTC)** | 43 521.16 € maximum (sur la base de 500 personnes |
| **Montant par bénéficiaire** | **10 € par participant** (collaborateur, conjoint et enfants à charge de plus de 16 ans)<br>**Gratuit pour les enfants jusqu'à 16 ans révolus dans l'année civile** |

| | |
|---|---|
| | **87 € pour les extérieurs** |

| | |
|---|---|
| **Bénéficiaires** | ☒ Salarié<br>☒ Conjoint<br>☒ Enfant<br>☒ Extérieur (dans un second temps et dans la limite des places disponibles) |

**Détail de l'organisation (lieux de rassemblement, horaires, communication au personnel, etc…) :**

Lieux de ramassage (itinéraires et heures de ramassage à définir avec les autocaristes)
Heure prévue d'arrivée à Gayant Expo : **12 h**
Heure de départ de Gayant Expo pour le retour : **18 h 15**

**Détail des conditions d'annulation / remboursement :**

Aucun remboursement ne sera accepté une fois la réservation faite auprès des autocaristes.

**Détail des règles d'abondement par catégorie (présence mini, âge, autres conditions) :**

Tarif collaborateur/conjoint et enfant de + de 16 ans : 10 € / adulte (abondement de 77 € par personne)
Enfant jusqu'à 16 ans : gratuit
Tarif extérieurs * : 87 € / personne

** les extérieurs ne sont pas prioritaires dans la réservation de places ; ils ne pourront s'inscrire que dans un second temps et uniquement pour combler les éventuelles places disponibles restantes dans les différents bus.*

**Autres éléments concernant l'activité (acompte, réservation, inscription, etc…), à préciser :**

A verser en intégralité un mois maximum avant l'arrivée au parc.
Démarrage de la communication et des inscriptions en septembre
Réservation sur le site qui se bloque une fois le nombre d'inscrits maximum atteint pour chaque bus, puis démarre une liste d'attente.

| | |
|---|---|
| **Cout total pour le CSEE** | **41 521 €**<br>(selon nombre d'inscrits) |

| | |
|---|---|
| (sur la base de 300 personnes à 10 € et 200 gratuités pour les enfants) | |