

Dossier de presse

// Service Presse

Tél. 02 40 99 67 06

presse@nantesmetropole.fr

QUAND UNE CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE ET UNE METROPOLE
TRAVAILLENT ENSEMBLE,

Nantes entreprises dans ma poche

DES REPONSES RAPIDES ET EFFICACES POUR LES ENTREPRISES

Nantes
entreprises
dans ma poche

**Des réponses
concrètes pour
votre entreprise**



entreprises.nantesmetropole.fr

En partenariat avec



02 53 93 83 03



Nantes
entreprises
dans ma poche



La CCI Nantes St-Nazaire et Nantes Métropole travaillent de concert pour aider les entreprises	p.3
« Nantes entreprises dans ma poche » : un seul site internet avec toutes les réponses pour les entreprises	p.4
Un numéro de téléphone unique avec au bout du fil un centre de relation client commun	p.5
Les développeurs économiques de Nantes Métropole	p.6

La CCI Nantes St-Nazaire et Nantes Métropole travaillent de concert pour aider les entreprises

La CCI Nantes/St-Nazaire et Nantes Métropole ont mis en place un partenariat unique en France pour faciliter la vie des entreprises du territoire : d'une seule et même voix, elles s'adressent aux entreprises pour leur faciliter l'accès à une information rapide et efficace.

« Nous partageons avec tous les acteurs économiques un projet de développement et d'attractivité pour la métropole. Dès lors, faciliter la vie des entreprises, simplifier leur accès aux ressources territoriales, rendre lisible l'offre de services des acteurs de l'accompagnement des entreprises, voilà ce qui nous guide au quotidien, voilà pourquoi nous leur proposons aujourd'hui de nouveaux outils. En favorisant ainsi le développement des entreprises du territoire métropolitain, en renforçant la mutualisation et la cohérence de l'action d'accompagnement de ces entreprises, nous menons avec la CCI un combat quotidien autour d'un principe : être simples et pragmatiques pour aider au mieux ceux qui prennent des risques et portent l'économie et l'emploi à nos côtés sur le territoire, notamment les TPE-PME », a déclaré Johanna Rolland à l'occasion du Salon des entrepreneurs ce matin.

Les deux acteurs ont mené ensemble une enquête auprès de 384 entreprises de la métropole nantaise qui a mis en avant un certain nombre de sujets, notamment :

- L'absence de visibilité des pôles de proximité de Nantes Métropole comme interlocuteurs des entreprises locales en matière d'offre de services,
- L'absence de lisibilité de l'offre de services territoriale aux entreprises,
- L'expression de besoins prioritaires en matière de formation et d'emploi, de recherche d'informations économiques, territoriales et réglementaires, d'appui au financement et à la stratégie,

Le souhait de mieux travailler en synergie avec les communes et les chambres consulaires sur la relation avec les entreprises locales était également prépondérant.

Suite à cette enquête, Nantes Métropole a décidé de mettre en place un dispositif de services aux entreprises, basé sur trois outils :

- un site portail métropolitain recensant et organisant l'offre de services de 80 acteurs territoriaux en fonction des attentes des entrepreneurs,
- un accueil téléphonique unique dédié aux demandes des entreprises, et s'appuyant sur une base de données de 1 000 sujets,
- un relais sur le territoire métropolitain par le biais de 11 développeurs économiques

L'accueil téléphonique centralisé s'appuiera sur le dispositif actuel de la CCI de Nantes St-Nazaire, et qui sera renforcé. La CCI a en effet mis en place depuis 2010, un Centre de Relation Clients (CRC) qui joue un rôle de facilitateur auprès des entreprises du territoire de Loire-Atlantique en tant que porte d'entrée unique de la CCI en traitant la grande majorité des sollicitations reçues par téléphone, fax et mails. Le CRC sera dorénavant mutualisé avec Nantes Métropole,

« Ce partenariat est inédit, jamais une collectivité et une CCI ne sont allés aussi loin dans la mutualisation de leurs moyens », lance Yann Trichard, Président de la CCI Nantes St-Nazaire. **« Avec ces nouveaux outils au service des entreprises, la CCI et la Métropole marquent leur volonté de construire un territoire intelligent et compétitif. Car nous sommes animés par un enjeu : additionner nos forces pour le développement des entreprises du territoire »,**

« Nantes entreprises dans ma poche » : un seul site internet avec toutes les réponses pour les entreprises

Le portail « Nantes entreprises dans ma poche » s'adresse à tous les entrepreneurs de la métropole, et centralise en un même lieu digital les réponses à leurs questions, en informant directement, ou en créant des liens vers les sites experts tels que ceux de la Chambre des métiers et de l'artisanat, la Région des Pays de la Loire, les aménageurs, les différentes associations d'accompagnement à la création d'entreprises, les structures d'accompagnement à l'innovation comme Atlanpole, etc.

A la recherche de locaux ? Besoin de recruter ? Mettre en place un plan de mobilité ? Une seule adresse : entreprises.nantesmetropole.fr,

Des réponses concrètes sont proposées sur le site, et orientent au besoin vers les différents interlocuteurs du territoire pour un suivi personnalisé et adapté à la situation de l'entreprise.

La rubrique « Votre entreprise » propose de l'information pratique, utile répondant à des questions précises sur l'ensemble du cycle de vie de l'entreprise sur les thématiques suivantes :

- Recherche immobilière et foncière
- Urbanisme, travaux, bâtiment
- Environnement, déchets
- Innovation
- Création / reprise d'entreprise
- Aides et financements
- Marchés publics
- Emploi et ressources humaines
- Communication et partenariats
- Déplacements et mobilité

La rubrique « Votre territoire » propose quant à elle des informations plus générales sur l'environnement économique (secteurs d'activités, réseaux et clusters, grands projets, etc.).

Ces rubriques s'enrichiront progressivement de nouveaux contenus.

Un numéro de téléphone unique avec au bout du fil un centre de relation client commun, 02 53 93 83 03

En partenariat avec Nantes Métropole, la CCI met en place un numéro dédié aux entreprises du territoire métropolitain, le 02 53 93 83 03. Ce numéro donne accès à l'offre de service de la CCI et de Nantes Métropole et couvre ainsi près de 80 % des besoins d'information, d'accompagnement, de démarches des entreprises de la métropole.

L'équipe du Centre de Relation Clients, constituée de 8 chargés de relation clients et d'un responsable d'équipe, assurera la prise en charge des appels téléphoniques et mails du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h30.

Les chargées de relation Clients conseilleront et rechercheront la meilleure solution à apporter aux entreprises, en matière de :

- Formalités d'entreprises
- Assistance à l'apprentissage (contrat, taxe)
- Soutien aux entreprises
- Soutien aux porteurs de projets de création et/ou reprise d'entreprises
- Evènements
- Informations économiques et réglementaires
- Formation

Et, avec ce partenariat, renforcent leur offre en répondant désormais sur les sujets suivants :

- Attractivité
- Emploi / Formation
- Hébergement
- Marchés publics
- Proximité
- Informations Données Territoriales

En 2016, le Centre relations clients de la CCI a géré :
65 000 appels (soit 265 appels par jour en moyenne)
5 180 sollicitations via le web/Mails/Fax

Grâce au travail commun avec Nantes Métropole, l'objectif est d'en gérer 10 à 15 000 de plus.

Les développeurs économiques de Nantes Métropole

Pour Nantes Métropole l'attractivité et le développement passent notamment par la proximité avec les acteurs de son territoire. **11 développeurs économiques sont ainsi répartis sur le territoire** pour assurer l'interface avec les entreprises et les accompagner dans leurs projets de développement.

Leurs missions ? : accueillir les entreprises, les accompagner dans leurs projets et les orienter auprès des acteurs qui peuvent les aider ; animer les réseaux, s'assurer de la bonne transmission d'informations entre les collectivités communales et les entreprises ; observer, connaître le territoire économique, les problématiques spécifiques des entreprises pour leur proposer des opportunités.

En contactant aujourd'hui le centre de relation clients au 02 53 93 83 03, les entreprises peuvent être mises en relation avec le développeur économique de leur territoire.