

POUR UNE  
AUTRE SOCIÉTÉ,  
UN AUTRE  
MODÈLE DE  
DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE



# Atelier: ZEST? Deux en un!

*Session 3 (14h30/15h15) – parcours « développer son offre de services » - s'équiper*

Laurent BOUVET, délégué régional Basse-Normandie

Hélène LE CHEVALIER, chargée de mission développement économique Bretagne

Fanny CARPENTIER, responsable communication

Elodie LAMARCHE, directrice d'AIB

Marion GARANDEAU, directrice d'Actif



CERTIFIÉ CEDRE ISO 9001

# I. Zest' : qu'est ce que c'est ?

## En interne

### 1) Une Méthode d'accompa- nement

- ▶ **Un dispositif d'accompagnement des adhérents COORACE** à la création d'offres de services collectives sur les territoires pour:
  - *Développer de l'activité sur un secteur déterminé, notamment sur des secteurs en tension, à l'échelle d'un territoire donné*
  - *Accompagner la professionnalisation et le retour à l'emploi pérenne et de qualité des salarié-e-s en parcours dans ce secteur*

## En externe

### 2) La Marque ZEST

- ▶ **Une offre commerciale de services**
- ▶ **à une cible « Entreprises », collectivités ou particuliers**
- ▶ **proposée par un collectif d'entreprises de l'ESS**
- ▶ **déclinée à l'échelle d'un territoire**
- ▶ **et par secteurs d'activités**
- ▶ **avec une garantie qualité constituée par des engagements de services**

# I. Zest' : qu'est ce que c'est ?

## ▲ Soit

2) La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

1) Méthode d'accompagnement Zest'

**zest'**  
HÔTELLERIE RESTAURATION

**zest'**  
BÂTIMENT TRAVAUX PUBLICS

Zest'  
Nettoyage

Etc.

## II. Le dispositif d'accompagnement

### ▲ Le socle commun d'accompagnement comprend plusieurs étapes :

1. Le COORACE régional **organise une réunion collective** pour informer les adhérents ou non adhérents de la démarche ZEST
2. Analyse des opportunités sur le territoire, choix du secteur (outil BMO pôle emploi, croisement avec potentiel local)
3. Le COORACE régional s'assure que l'information est ensuite bien diffusée dans les Conseils d'Administration et les équipes des entreprises intéressées (à tous niveaux d'intervention) et **créé un collectif d'entreprises identifiées**
4. Le COORACE régional propose une **formation aux permanents des entreprises du collectif – cette formation est obligatoire** pour entrer dans la démarche – une personne doit être formée par entreprise inscrite.
5. Des réunions récurrentes sont organisées tous les trimestres entre le collectif pour **définir des engagements de services** et cadrer l'offre de services
6. Le COORACE régional **organise une formation pour les salariés en parcours**

## II. Le dispositif d'accompagnement

### ▲ Et comprend les outils standards suivants

- ▶ Une fiche segment décrivant le secteur en termes de métiers et de besoin de main d'œuvre
- ▶ Une fiche argumentaire téléphonique
- ▶ Une fiche « prise de commande »
- ▶ Un guide métiers
- ▶ Des mailings type
- ▶ Les information sur la/les conventions collectives
- ▶ Fiches expériences
- ▶ Fiches de postes

## II. Le dispositif d'accompagnement

### ▲ Les partenariats branches pro comme levier de la démarche

Les partenariats signés au niveau national ou régional sont une **composante à part entière de la démarche** pour faciliter les relations SIAE/entreprises et développer l'offre de services.

Ex: le **partenariat signé en 2013 avec l'Union des métiers de l'industrie de l'hôtellerie (UMIH)** qui a permis de dynamiser la démarche ZEST et de l'essaimer dans d'autres régions.

# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## 1) La marque

- La marque représente une offre de services de **mise à disposition de personnel faite à une cible de clientèle Entreprises** (ou collectivités, particuliers éventuellement) dans différents secteurs d'activités (CHRD, BTP, nettoyage...), et déclinée à l'échelle d'un territoire.
- La marque ZEST inclue une garantie qualité constituée par des engagements de services

# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## ▲ Les étapes pour obtenir la marque

- Remplir la procédure d'entrée dans la démarche ZEST (visant à spécifier le potentiel d'activité sur votre territoire)
- Participer à la formation mise en place (1 personne minimum par structure identifiée)
- Signature d'une convention entre la SIAE et COORACE

# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## 2) Des engagements de services qui peuvent être développés pour structurer l'offre

- ▶ Tarif unique
- ▶ Référent unique
- ▶ Critère qualitatif
- ▶ Réponse et suivi client
- ▶ Accompagnement des salariés
- ▶ Contrat de MAD type?
- ▶ Critères de sécurité

# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## 3) Les supports de communication

### ▲ Des supports de communication commerciale

- ▶ Développés par COORACE Basse-Normandie pour le secteur Hôtellerie-Restauration
- ▶ Déclinés par d'autres régions et/ou sur d'autres secteurs

### ▲ Déclinables pour chaque région qui en fait la demande

- ▶ Contactez le service communication ([communication@coorace.org](mailto:communication@coorace.org)) qui vous guidera dans cette démarche
- ▶ Vous serez mis en contact avec l'agence qui a déjà développé ces supports et bénéficierez ainsi de tarifs avantageux

### III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

- ▲ L'offre de services Zest' a donc sa propre charte graphique avec des déclinaisons par secteurs d'activité, sur lesquels travaillent certains COORACE régionaux

- ▶ Basse-Normandie, Franche-Comté, Midi-Pyrénées



- ▶ Bretagne, Ile-de-France



- ▶ ...

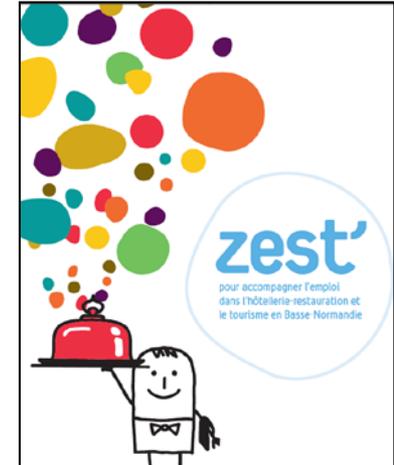
# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## ▲ Dépliant collectif

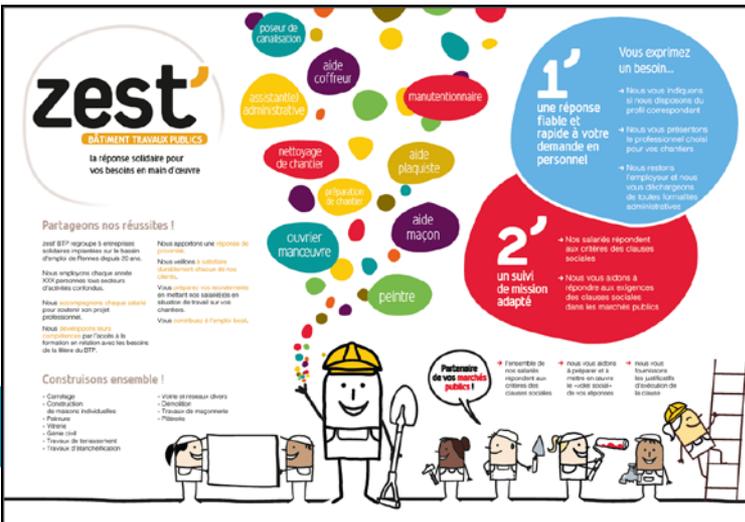
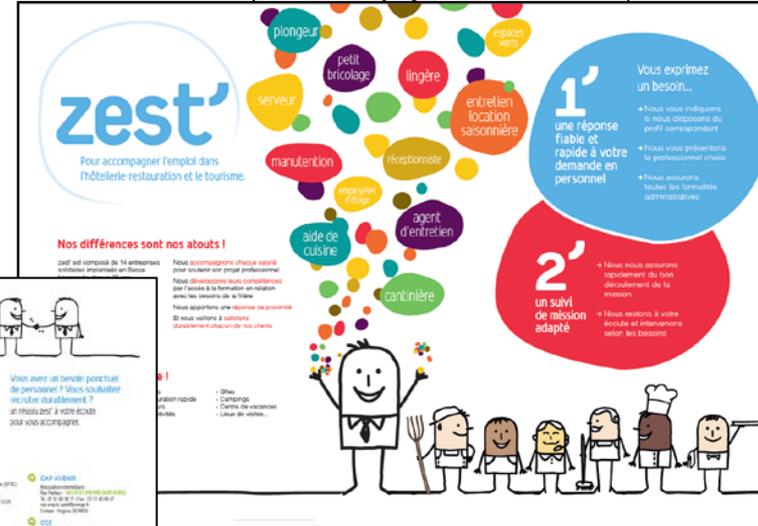
- Présentation globale de l'offre commune au collectif d'adhérents engagés au niveau d'une région (format A4)



plaquette BTP



plaquette hôtellerie-restauration



# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## ▲ Dépliant individuel

- ▶ Déclinaison d'un flyer par entreprise avec des zones à personnaliser : logo + numéro de téléphone (format 10 X 21)





# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## ▲ Modèles Word

### ► Fiche expérience (format A4)

**zest'** Retour d'expérience

**actif** dynamique  
l'interim solidaire

**ORGANISME**  
DONNEUR D'ORDRE  
2 hôtels Ibis Budget

**LIEU**  
Agglomération Caen-la-Mer

**PROFIL RECHERCHE**  
Employé d'étage

**VOLUME DE LA MISE À DISPOSITION**  
213 heures en 2013

**EVOLUTION PROFESSIONNELLE**  
Validation d'un choix professionnel et acquisition d'expérience pour les salariés

**LES RAISONS DE NOTRE CHOIX...**

« Auparavant, je faisais appel à une entreprise de nettoyage pour les postes d'employé d'étage. Je n'étais pas très satisfaite des prestations. J'ai tout de même continué à travailler avec cette entreprise jusqu'au jour où elle ne fut pas en mesure de réaliser cette prestation, faute de personnel. Je me suis tournée vers Dynamic depuis cette date. »  
Mme DENIS  
Propriétaire-gérante de 2 hôtels Ibis

**Actif & Dynamic**  
93 rue de France  
14000 Caen  
Tél. 02 31 820 520  
Fax 02 31 820 525  
contact@zest-dynamic.fr  
www.actif-dynamic.fr

**Hôtels Ibis Caen-Mémorial et Hérouville Saint-Clair**

« Nos besoins concernent uniquement les employés d'étage. La prise en charge par Dynamic est rapide et je suis toujours bien reçue au téléphone ; l'accueil est très sympathique »

**LE CONTEXTE**  
Depuis 2007, l'hôtel Ibis Caen-Mémorial – puis quelques temps plus tard celui d'Hérouville-Saint-Clair – fait appel régulièrement à Dynamic pour répondre à des besoins ponctuels de personnel d'étage, le plus souvent motivés par des absences programmées ou imprévues de personnels titulaires. Les chambres devant impérativement être faites chaque jour, la moindre absence de personnel doit être résolue au plus vite. L'expérience n'est, pour la propriétaire, pas un critère important dans le profil recherché. Elle a conscience que le métier d'employé d'étage est difficile. Elle insiste sur une compétence essentielle : la motivation.

**L'OFFRE DE SERVICES**

- Réactivité et réponse adaptée (le matin pour un remplacement dans la matinée)
- Recrutement et gestion de la fonction d'employeur
- Suivi et accompagnement socioprofessionnel de l'intervenant salarié

**LES BÉNÉFICES RECONNUS**

- « par sa capacité à mettre en place un employé d'étage rapidement, Dynamic résout mes problèmes de gestion des ressources humaines »
- « L'assurance de pouvoir compter, aujourd'hui, sur 3 intérimaires qui connaissent mes établissements »

**LES POINTS FORTS DE L'OFFRE ACTIF**

- Autonomie
- Choix
- Qualité
- L'Humain au centre de notre action

**A PROPOS DE ZEST'** Composée de 14 entreprises solidaires implantées en Basse-Normandie le réseau ZEST accompagne l'emploi dans l'hôtellerie restauration et le tourisme. Les membres du réseau ZEST proposent une réponse fiable et rapide aux besoins en personnel des professionnels et apportent un suivi de mission adapté aux besoins. Nous restons





www.corace.org

### ► Courrier ou note (format A4)

**zest'**  
HÔTELLERIE RESTAURATION

18 juin 2014

**Titre du doc**

**TITRE**

non appellatur, hostis, huic ferri auxilium non oportet? Retinete igitur in provincia diutius eum, qui de sociis cum hostibus, de civibus cum sociis faciat pactiones, qui hoc etiam se pluris esse quam collegam putet, quod ille vos tristia voltuque deceperit, ipse numquam se minus quam erat, nequam esse simularit. Piso autem alio quodam modo gloriatur se brevi tempore perfecisse, ne Gabinius unus omnium nequissimus existimaretur.

**TITRE**

- Exsertare lacertos nec crispare permissi tela, quae vehunt bina vel terna, pecudum ritu inertium trucidantur.
  - Mesopotamiam missus a socero per militares numeros immodice scrutabatur, an quaedam altiora meditantis iam Galli secreta susceperint scripta, qui conperitis Antiochia gestis per minorem Armeniam lapsus Constantinopolim petit exindeque per protectores retractus artissime tenebatur. ad Mesopotamiam missus a socero per militares
  - Honoratus fixa constantia restitisset
- lacertos nec crispare permissi tela, quae vehunt bina vel terna, pecudum ritu inertium trucidantur ordinis vertices sub uno elogio iussit occidi ideo efferatus, quod ei celebrari vilitatem intempestivam urgent, cum impenderet inopia, gravius rationabili responderunt; et perissent ad unum ni comes orientis tunc
  - nihil quod magis adliciat ad diligen
  - dumbenevola memoriam usurpet







Date – auteur du doc – numéro de page

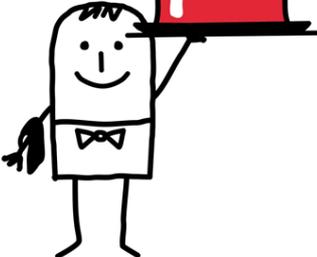
# III. La marque ZEST: des offres de services par secteurs d'activités

## ▲ Modèle de PowerPoint



Focus sur la démarche  
en Midi-Pyrénées

Toulouse – 16 juin 2014







Midi Pyrénées CERTIFIÉ CEDRE ISO 9001



I. Quelle offre de services ?

Texte de présentation

- Dans le cadre de l'action Zest', les structures s'engagent sur les points suivants :
  - **Réactivité** : traitement de la demande dans les 48h
  - La structure s'engage à **présenter au donneur d'ordre le salarié retenu** avant la première mise à disposition
  - La structure s'engage à effectuer un **suivi régulier et planifié des missions**
  - La structure s'engage à **assurer l'ensemble des formalités administratives** nécessaires à la mise en place de la mission
  - Travail sur une **tarification homogène**
    - dans les départements





Midi Pyrénées CERTIFIÉ CEDRE ISO 9001



## IV. ZEST en Basse-Normandie

### HISTORIQUE

- Sept 2011 : mise en place d'un groupe de travail prospectif Développeur de territoires solidaires
- 1er trimestre 2012 : choix de construire une offre collective filière CHRD (Raisons : filière en tension / expérience jura / événements régionaux 2014 / 15 structures participantes)
- 2ème et troisième trimestre 2012 : construction de l'offre collective / définition des conditions internes dans les structures /recherche de partenariats
- 3ème trimestre 2012 : construction des outils de communication
- Début 2013 : démarrage opérationnel (accord UMIH signé en juin)

## IV. ZEST en Basse-Normandie

### Résultats 2014 sur 9 mois :

#### En termes d'activité et de sorties emploi :

- Heures : 17997 heures de MAD (métier principal service)
- Sorties : 15 CDI ou CDD de plus de 6 mois / 3 CDD de moins de 6 mois / 1 entrée en formation

#### Plan de formation des salariés en parcours :

- Organisation en mai juin 2014 d'une préparation opérationnelle à l'emploi collective avec un partenariat AGEFOS / Coorace / Pole emploi.
- 3 groupes de 20 personnes formées

### Perspectives 2015 :

- Réévaluation du périmètre de participation
- Permanence de l'offre collective avec évolution vers la définition d'engagements de service précis

Partenariat officiel avec « Les Petits plats dans les grands »  
[www.coorace.org](http://www.coorace.org)

## V. ZEST' BTP et 2<sup>nd</sup> œuvre en Bretagne

### HISTORIQUE

#### 1. CRÉATION DU COLLECTIF – Début 2013

- ▶ 5 entreprises COORACE souhaitent entreprendre des démarches de développement commercial ensemble
  - *Une ETTI et quatre AI*
- ▶ Recrutement d'une chargée de mission pour soutenir cette dynamique (0,4 ETP)
  - *Participation financière des 5 structures*

#### 2. APPROCHE FILIÈRE – Fin 2013

- ▶ Choix de la filière du bâtiment
  - *Les clauses sociales sur les marchés de travaux comme levier de développement*
  - *Les entreprises artisanales régulièrement en surcroît d'activité faute d'effectif*
  - *Sécurisation des parcours : des métiers peu qualifiés avec possibilité d'évolution*
- ▶ Construction collective de l'offre de service
  - *En lien avec les partenaires*
  - *Déclinaison de ZEST' BTP et 2<sup>nd</sup> œuvre en lien avec le service dév éco*

## V. ZEST' BTP et 2<sup>nd</sup> œuvre en Bretagne

### ▲ DEVELOPPEMENT COMMERCIAL – Sept 2014 à fin 2014

#### 1. ELABORATION D'UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL

- ▶ Test de l'offre auprès d'entreprises « bienveillantes »
- ▶ Déploiement de l'offre de service auprès d'entreprises ciblées

#### 2. DEMARCHES AUPRES DES COLLECTIVITES

- ▶ Pour promouvoir les clauses

#### 3. MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉ-E-S DES STRUCTURES

- ▶ Intervention du responsable emploi – formation de la FFB départementale

### ▲ OBJECTIFS 2015

#### 1. POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE

- ▶ Démarches de prospection
- ▶ Fidélisation des clients

#### 2. SÉCURISATION DES PARCOURS

- ▶ Cycle de formation





# Assemblée Générale COORACE – Vote des statuts

Nous vous donnons rendez-vous à 15h30  
Dans l'auditorium



CERTIFIÉ CEDRE ISO 9001

