

Entrepreneurs qui ne perdent pas le Nord

L'un affiche la croissance insolente d'une société nouvelle née, le second fête les 20 ans de son aventure entrepreneuriale. Deux générations, deux parcours en NPDC (Nord-Pas de Calais), illustrant un contexte des plus dynamiques, comme le rappelle la prochaine édition du salon Créer des 15-16 et 17 septembre à Lille Grand Palais.

Comment êtes-vous tombé dans la marmite de la création d'entreprise ?

BK : Cette envie de fonder ma société est née dès le début de mes études. Pour autant, j'ai démarré l'aventure en tant que salarié, chez Décathlon, en tant qu'ingénieur au service informatique. Cette expérience de cinq ans a été fondamentale. Puis, avec mon ami de toujours, mon associé d'aujourd'hui, nous avons décidé de nous lancer. Nous cherchions une idée avec un vrai potentiel économique. A l'époque, en 2007, la vidéo sur Internet était en plein boom avec YouTube et DailyMotion. Les technologies étaient devenues fiables. Et puis, nous étions nés là-dedans ! Nous avons donc dé-

ne voulais pas partir de zéro, je souhaitais être entouré d'une équipe. En 1994, à l'âge de 36 ans, j'ai donc repris l'entreprise Demarle. Le moule en silicone Flexipan – une vraie révolution dans le monde culinaire – c'était eux ! Cette stratégie d'innovation m'a particulièrement séduit !

Quels sont les obstacles auxquels vous avez dû faire face à vos débuts ?

BK : La principale barrière a été de démontrer la viabilité économique de notre activité. Les gens que nous rencontrons nous disaient tous la même chose : « *Pourquoi vais-je faire appel à un service payant alors que tout est gratuit sur Internet ?* ».

Entreprendre l'année de notre création. Finalement, nous y sommes allés au culot, et ça a marché !

PJ : Je dois avouer que je n'ai pas rencontré tant d'obstacles que ce qui est généralement annoncé ! Mon projet de reprise a abouti en neuf mois. J'ai été accompagné, aidé et financé. La famille Lesaffre (à qui appartenait l'entreprise) m'a fait confiance immédiatement. Finalement, la plus grosse contrainte a été de faire connaître mon projet, de me mettre dans une position de demandeur, voire même de « quêteur », d'avoir à « me vendre ». C'était une position tout à fait nouvelle pour moi ! Je quittais une entreprise où la fonction que j'occupais me mettait dans une position de force, me permettait d'être reçu très rapidement. Là, je devenais l'acteur principal d'un projet personnel. Au fond, qui avait intérêt à me rencontrer et à m'écouter ? Psychologiquement, cette position n'était pas évidente.

Êtes-vous satisfait de l'image véhiculée par votre entreprise ?

BK : Oui parce que nous avons énormément travaillé notre image. Nous voulions avoir une image de qualité

tous moments sont nécessaires. Nous n'avons pas le droit à l'erreur. Cette exigence de service prend du temps, mais finit par payer. Il s'agit peut être de notre plus grande fierté.

PJ : Suis-je content de l'image véhiculée par mon

pas. Quant à nos clients, ils apprécient nos produits et les ateliers culinaires proposés par nos vendeurs à domicile (VDI). Je considère donc que l'entreprise est appréciée indirectement, grâce au travail de nos vendeurs et grâce à l'attractivité que présente ce

Comment définiriez-vous votre style de management ?

BK : Mon credo se résume en trois mots : reconnaissance, formation et autonomie. Nous sommes une petite équipe – huit personnes – où chacun est polyvalent mais

Le chef d'entreprise n'est plus celui qui dirige, mais qui anime et donne un cadre. Et cela change tout

Patrice Jacquelin

cidé de diffuser des contenus vidéo sur les réseaux privés des entreprises. Nous avons constaté qu'il y avait une vraie appétence par rapport à cette technologie et peu de concurrence dans la région. Nous avons trouvé un marché de niche.

PJ : Je crois pouvoir dire que je suis entrepreneur dans l'âme. Mais j'ai su très rapidement que je ne voulais pas créer, mais plutôt reprendre une entreprise pour la développer. J'ai fait mes classes dans la grande distribution (Auchan, Promodès, Fnac), et y ai appris les métiers de commerçant, gestionnaire ou manager d'équipe. Finalement, c'est en tant que salarié que j'ai découvert le côté multi-facettes du chef d'entreprise et j'ai eu envie de le devenir à mon tour. Mais je

Ils avaient raison ! Nous avons eu beaucoup de difficultés à convaincre nos contacts et futurs partenaires. Nous avons donc décidé de mettre en place un POC (Proof of Concept). J'ai frappé à la porte de mon ancien employeur, Décathlon, en lui proposant de développer un produit test de façon gratuite. Nous couvrons, tel M6 Replay, leurs conférences hebdomadaires qui, étant proposées le mercredi à 19 heures, n'attiraient pas beaucoup de monde. Succès immédiat ! Décathlon a été notre premier client. Une belle référence pour démarrer, vous ne trouvez pas ? Nous avons donc créé Novastream dans la foulée en 2008. Les banquiers nous ont suivis et nous avons été lauréats du Club LMI Innovation et du Réseau

Blaise Kremer

Directeur associé de Novastream, huit salariés, agence spécialisée dans la diffusion de vidéos en ligne (live ou VOD), qui compte une quarantaine de clients dans différents secteurs d'activité : grande distribution, sport (Domyos Live), tourisme (Rhône-Alpes TV), presse et médias (Les Echos). Novastream vient de lancer Streameezy, une solution « clé en main » pour créer et administrer sa Web TV.

associée à un sens du service irréprochable. Notre métier est de réussir à parler à la fois au responsable communication d'une entreprise – qui ne comprend rien à la technique – et à convaincre le responsable informatique de la pertinence de notre produit. C'est un sacré grand écart ! Un sens du service et une assistance technique à



entreprise ? C'est un exercice difficile que vous demandez là ! Je vais vous apporter plusieurs réponses selon nos cibles. Nous sommes encore peu connus du grand public. Les gens connaissent encore davantage nos produits que notre entreprise. Ce déficit de notoriété ne me satisfait

que nous proposons. Enfin, dans le monde des acteurs de la vente directe, l'entreprise Guy Demarle est reconnue comme étant une entreprise très sérieuse et respectueuse des droits du consommateur. Ce dont je suis très fier.

également expert dans un domaine d'activité (design des interfaces, bases de données, etc.). Je demande à mes salariés de me dire ce qu'ils prennent plaisir à faire et je leur propose de se former sur le sujet. Là où il y a reconnaissance et autonomie, il y a aussi plaisir à travailler !

Nous essayons de parvenir à un turn-over nul dans l'entreprise, ce qui est la preuve que les salariés sont heureux et est le plus profitable. Et pour les remercier de leur implication, nous avons mis en place un système d'intéressement plutôt généreux.

n'est plus celui qui dirige, mais celui qui guide, qui anime, qui donne un cadre, tout en s'assurant de la qualité de la production commune. Ce mode de management est plus compliqué pour le chef d'entreprise qui perd là un peu de son pouvoir, un peu

n'a pas entraîné une révolution dans l'entreprise car l'équipe ne totalise que 26 salariés et est plutôt jeune. Je ne prétends pas que cette méthode est efficace mais je trouve que nous vivons plutôt bien avec.

d'un client, qui est content et qui nous le dit. Nous travaillons beaucoup sur la récurrence, et la fidélisation est primordiale. Ces gros clients dont nous sommes fiers, il faut être capable de les garder. C'est un sacré challenge !

PJ : Ma plus grande fierté est de constater la symbiose qui s'est créée entre l'entreprise, sa force de vente et ses clients. Nous avons réussi à créer de la passion, du plaisir et de la convivialité autour de ce loisir qu'est la cuisine. Qu'il y ait de la satisfaction ou de l'insatisfaction, elle sera traitée, gérée à travers un échange privilégié. Chez nous, nos clients ne sont pas des numéros. Je suis fier de dire que je ne pense pas avoir des clients indifférents.

Comment aider les créateurs d'entreprise aujourd'hui ? Que changeriez-vous en priorité au système ?

BK : Aujourd'hui, le vrai problème reste le financement malgré tous les dispositifs. Je remarque beaucoup de projets intéressants autour de moi qui ne voient pas le jour parce que les banques ne jouent pas le jeu. Aujourd'hui, le principal ennemi de la création d'entreprise reste la

trice et intéressante. Enfin, je pense que les écoles devraient former les jeunes très tôt au goût de l'entrepreneuriat.

PJ : Honnêtement ? Quand on entreprend en France, on ne devrait pas être surpris de le faire dans un environnement aussi contraint. On le sait, mais il existe des solutions ! En revanche la frilosité actuelle des banques est un vrai sujet. Le système devrait permettre aux banques de proximité d'avoir des budgets de démarrage en entreprise. Savez-vous que dans une banque un projet est validé – ou pas – par le seul biais d'un questionnaire informatique ? C'est scandaleux !

sont assurément des bouseurs. Une région également très bien située en Europe, où le tissu des écoles (commerce, ingénieur, informatique, design) est le meilleur terreau pour créer sa boîte. Cette région a la chance de compter de grandes familles d'entrepreneurs comme la famille Mulliez (Auchan, Décathlon, Leroy Merlin, Norauto...) qui a créé des réseaux dans le seul but d'aider les jeunes créateurs. Le Réseau Entreprendre par exemple nous a beaucoup aidés et je tiens à les remercier. Vivre et entreprendre à Lille est devenu rapidement une évidence.

PJ : C'est vrai, Lille est une

L'image que j'avais du Nord était affreuse. Pourtant, j'ai trouvé une région accueillante, bien située en Europe avec des familles d'entrepreneurs modèles

Blaise Kremer

On n'arrête pas de nous dire qu'il y a de l'argent dans les banques, que l'argent ne coûte rien, mais dans les fait que se passe-t-il ? En France, il y a beaucoup de bonnes idées, des jeunes créateurs pleins d'enthousiasme mais hélas l'argent reste le nerf de la guerre ! Alors, nous passons à côté d'échecs, mais aussi et surtout à côté de belles réussites.

Vous n'êtes ni l'un ni l'autre originaire de la région Nord-Pas de Calais. Pourquoi avoir créé votre entreprise et réussi ici ?

BK : Je suis arrivé à Lille à 15 ans. L'image que j'avais du Nord était affreuse. Pourtant, j'ai trouvé une région ultra accueillante, où les gens

vraie terre d'entrepreneurs. Mais n'oublions pas qu'il existe d'autres villes tout aussi dynamiques comme Lyon et Strasbourg. Avec un peu de provocation, je dirais que Lille a tenu son rang, comme d'autres régions de France. Mais heureusement qu'elle l'a fait sinon elle aurait décroché ! Tout ce qui a été fait en ce sens (les pôles de compétitivité, d'excellence, etc.) était nécessaire. Lille est clairement au rendez-vous ! Il faut s'en satisfaire sans pour autant s'en glorifier. ●

Propos recueillis par
Anne Diradourian



Patrice Jacquelin

Directeur général de Guy Demarle, 26 salariés, leader de la vente directe de produits, accessoires et ateliers culinaires. L'inventeur du moule souple en silicone Flexipan, fort de ses 3500 vendeurs à domicile (VDI) en France, prévoit de réaliser un chiffre d'affaires de 30 millions d'euros en 2014.

PJ : J'ai opté pour un management très participatif – c'est-à-dire on décide mais on fait participer – qui évolue aujourd'hui vers un management collaboratif – on crée des produits, on développe l'entreprise en travaillant ensemble. C'est une étape plus moderne. Le chef d'entreprise

de la maîtrise de son entreprise et se doit d'être un peu plus manipulateur. Un consultant nous a aidés à mettre en place ce mode de management, avec des méthodes de travail précises. Nous manquons encore de recul pour en apprécier les conséquences. Pour autant, cela

Quelle est votre plus grande fierté ?

BK : Avoir réussi en peu de temps à convaincre de grands comptes, à signer de beaux contrats. Parfois, certains aboutissent au bout de deux ans, mais quel bonheur alors ! Le meilleur des salaires est finalement la reconnaissance

peur du risque. Il existe des dispositifs d'encouragement comme l'ACCRES, mais il faudrait simplifier l'accès à ces outils intelligents. De grands groupes ont tendance à développer l'intrapreneuriat. Le principe est de dire à un salarié : tu as un projet ? Monte-le chez nous ! Tout le monde est gagnant, je trouve l'idée vraiment nova-