

ensemble

LA LETTRE D'INFORMATION IFAG-ALUMNI, L'ASSOCIATION DES DIPLOMES DE L'IFAG

#63
OCTOBRE 2009

IFAG ALUMNI
Network attitude



Laurent Le Seac'h et Benjamin Boukpeti, (IFAG Toulouse, Promotion 2008) médaille de bronze en kayak aux JO de Pékin pour le Togo (1ère médaille olympique du pays dans son histoire).

Laurent Le Seac'h

DIRECTEUR-ADJOINT DE L'HÔTEL IBEROSTAR FOUNTY BEACH**** A AGADIR (MAROC), LAURENT LE SEAC'H, 26 ANS, A COMPLÉTÉ SA FORMATION INITIALE EN ÉCOLE HÔTELIÈRE PAR L'IFAG POUR PARVENIR PLUS VITE A SON BUT ACTUEL : PRENDRE LA TÊTE D'UNE GRANDE STRUCTURE HÔTELIÈRE.

Les journées de Laurent Le Seac'h défilent à toute allure : de l'aube jusqu'en fin de soirée, il est aux manettes d'un hôtel de 470 chambres et dirige jusqu'à 300 employés en pleine saison. « Je m'assure du bon fonctionnement de nos infrastructures, je discute avec nos hôtes pour vérifier si leur séjour se passe bien, je supervise les grands événements en collaboration avec notre directrice commerciale... Et à chaque instant de la journée, je veille au bon déroulement des services rendus à la clientèle ».

« Un poste accaparant et passionnant »

Un poste aussi accaparant que passionnant pour le jeune diplômé de l'IFAG Toulouse (Promotion 2008), dont l'objectif était fixé depuis de nombreuses années. Laurent Le Seac'h a vécu une enfance cosmopolite, au gré des postes de son père Consul Général de France, du Québec au Pakistan, de l'Éthiopie à Madagascar, en passant par les Pays-Bas... De cette jeunesse nomade, il garde en affection l'enrichissement de rencontres multi-culturelles, l'aisance de la mobilité et la faculté de s'adapter à toutes les situations.

« Diriger un palace »

Une fois le bac en poche, il s'oriente résolument vers le

«business privé» et une formation en hôtellerie. « Dès le premier jour de mon arrivée en école hôtelière, j'ai dit ce que je voulais faire : diriger un palace ! » s'exclame-t-il. « Ça a fait sourire les gens mais au bout des trois années de formation, plus personne n'en doutait. J'ai toujours eu la certitude que j'étais fait pour ça ».

Dont acte. Mais il peaufine quand même son cursus avec l'IFAG : « J'avais besoin de me former en management, d'avoir une vision globale de l'entreprise » reconnaît-il. « Je voulais acquérir un niveau d'études plus élevé et gagner en maturité ».

« Je sais ce que je veux »

Chasseur-voiturier à 19 ans à l'hôtel Hermitage Barrière de La Baule, il a aussi gravi toutes les marches de la hiérarchie hôtelière au fil de ses stages et de ses emplois pour les groupes Accor, Lucien Barrière et Iberostar. C'est cette dernière chaîne hôtelière qui lui propose à l'issue de la 3ème année à l'IFAG le poste de directeur-adjoint à Agadir. Depuis, il a appris à manager, à s'imposer, à assumer ses nombreuses responsabilités et à repousser ses limites : je sais ce que je veux ».

LE RÉSEAU

« Je l'ai toujours utilisé à fond, et je continue encore aujourd'hui. C'est la clé de tout, surtout dans les affaires. C'est en conservant des relations avec le directeur financier d'Iberostar Maroc, chez qui j'avais effectué un stage, que j'ai eu connaissance du poste que j'occupe actuellement. De mon côté, il m'arrive de donner des coups de main à des anciens de l'école hôtelière ».

L'IFAG

« J'ai découvert l'IFAG totalement par hasard, en accompagnant une amie à un salon étudiant à Nantes. Le directeur de l'IFAG Angers m'a présenté l'école et j'ai tout de suite été en phase avec l'état d'esprit de l'IFAG où l'on travaille avec sérieux, sans prétention. Les intervenants sont accessibles, proches des étudiants et, de surcroît, cela se passe dans un cadre agréable pour se former et s'épanouir ».

FIER...

« D'être parvenu où j'en suis actuellement, aussi rapidement. Il m'est quelquefois arrivé de vouloir jeter l'éponge, car la totalité de mon temps disponible est dévolue à l'hôtel. Mais cet objectif me passionne, je génère une énergie folle pour donner le meilleur de moi-même. Je me donne 2 ans pour négocier ensuite de nouvelles conditions de travail ».

www.ifag-alumni.com

Le management par la qualité : une démarche transversale et interactive

Capitaliser et enrichir votre savoir-faire, échanger sur les bonnes pratiques, intégrer votre projet dans une stratégie globale d'entreprise : autant de fondamentaux nécessaires à une démarche qualité efficace ouverte sur les autres par l'entretien continu d'un réseau.

Le nouvel enrichissement du processus Qualité.

En effet, les concepts Qualité ont évolué afin de s'adapter à un contexte économique de plus en plus complexe. D'un simple contrôle a posteriori des produits et services, on a ressenti la nécessité de formaliser les tâches clés de l'entreprise par la rédaction de procédures d'Assurance Qualité, afin de faire partager les connaissances des salariés.

Enfin, le management par les processus a donné tout son sens au responsable Qualité qui devient aujourd'hui un véritable coordinateur mettant en relation les fonctionnements transversaux d'une organisation.

Demain, les modèles reposeront sur la performance, l'excellence et l'exemplarité des démarches. Ce niveau d'exigence incitera encore davantage à élargir les échanges. D'un maillage interne, le fonctionnement en réseau deviendra indispensable.

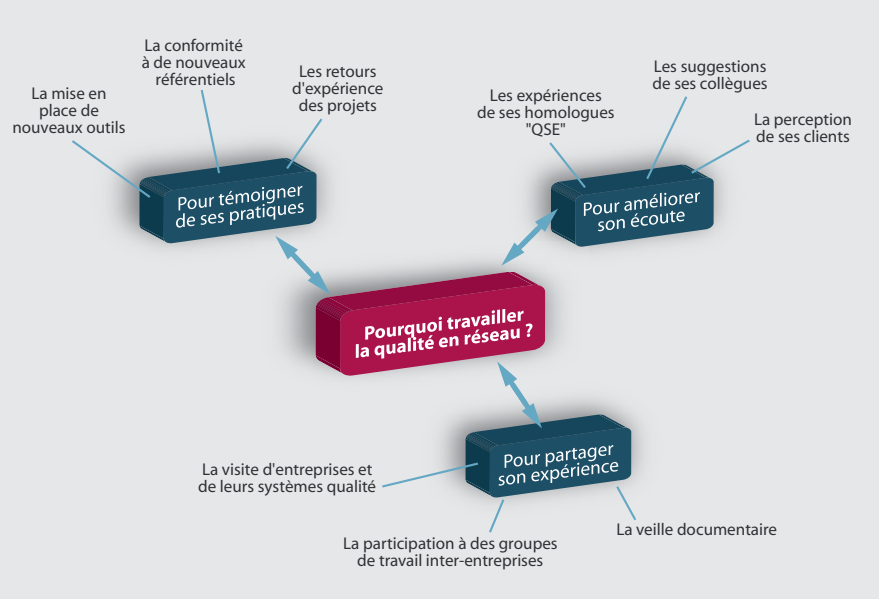
Les profils des managers Qualité

Ce constat fait qu'aujourd'hui le technicien est devenu un véritable manager. La Qualité est écoutée en entreprise seulement si des compétences transversales (la Qualité mais aussi la Sécurité et l'Environnement) sont associées à des facultés de leadership et de communication.

Le quotidien du responsable "QSE" est :

- D'impliquer par l'animation de groupes de travail
- D'expliquer ses actions et ses résultats
- De communiquer en évitant un jargon d'initiés.

L'amélioration de qualité grâce à l'animation de réseaux internes et externes



Ce savoir être s'accompagne d'une veille technique permanente sur la réglementation, l'évolution des normes et des outils.

L'utilisation des réseaux pour maximiser le processus Qualité

Aussi, un manager Qualité doit construire son propre processus d'écoute active.

Les associations, telles que le Mouvement Français pour la Qualité, les clubs réunissant responsables "QSE", les visites d'entreprises "exemplaires" valorisées par les prix Qualité, la participation à des démarches collectives permettent ainsi de témoigner sur la mise en application des nouvelles normes, de créer de nouveaux outils, d'effectuer un retour d'expériences sur les meilleures pratiques, de créer une synergie sur des problématiques communes.

Cet enrichissement réciproque entre praticiens de la Qualité contribuera à une valorisation personnelle du manager qui lui-même optimisera l'organisation de sa structure ■

Quelques liens utiles :

- www.mfq.asso.fr
- www.mqra.fr

Dates clés de Sophie Moreau

- 1992 : DESS en Management de la Qualité
- 15 années d'expériences en conseil et formation Qualité dans les entreprises des services
- 2006 : Intervenante à l'Ifag en "Management de projet Qualité"
- Depuis mars 2009 : Déléguée Régionale du "Mouvement Qualité Rhône Alpes"



Posez vos questions réseaux à Sophie Moreau

Intervenante en Management par la qualité à l'IFAG Lyon
sophie.m.moreau@wanadoo.fr



Dorothee Phelip

39 ANS, PROMOTION 1994, LYON. RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION DU GROUPE APICIL, 8ÈME GROUPE FRANÇAIS DE LA PROTECTION SOCIALE.

En quoi consiste votre métier aujourd'hui ?

Je suis responsable de la communication du Groupe APICIL depuis 4 ans. Je mets en œuvre les orientations stratégiques de communication interne et externe à partir d'un plan de communication annuel, afin de développer la notoriété et l'image de l'entreprise. J'ai en charge l'animation d'une équipe de cinq chargées de communication dont les actions menées permettent d'intervenir dans tous les métiers de la communication : édition, web, évènementiel...

J'agis sur la communication interne autant que sur la communication externe. Bien que les techniques soient proches, les moyens déployés et les messages sont souvent différents afin d'être adaptés à nos cibles.

A-t-il changé dans la forme et dans le fond ces dernières années et si oui, en quoi ?

Les changements sont doubles. Ils sont liés d'une part aux métiers de la communication et d'autre part au secteur d'activité dans lequel APICIL évolue. Concernant le métier même de responsable communication, les techniques ont évolué en matière d'outils graphiques, vidéo...

Le changement majeur vient du développement et de l'utilisation croissante d'internet et des nouvelles technologies associées. Concernant le métier de responsable communication, le changement majeur vient du développement et

de l'utilisation croissante d'internet et des nouvelles technologies associées. (création de sites web internes ou à destination de nos clients et prospects, de plus en plus interactifs et enrichis de vidéos, forums...).

C'est aussi la nature générale du discours publicitaire qui évolue et dont nous devons tenir compte. En plus du message principal sur la marque, les métiers, les produits, la communication porte sur les thèmes de l'entreprise responsable et sur son engagement citoyen. Depuis quelques années, des études d'impacts des actions mises en œuvre sont régulièrement demandées et ce, dans un souci de bonne gestion.

visibilité de la marque APICIL au niveau national, tout comme le parrainage d'émission de télé, la diffusion de spots télé...

Notre objectif est toujours de développer notre notoriété et de maintenir une image positive.

A quoi est-il susceptible de ressembler demain ? Quelles en sont les perspectives d'avenir ?

Ce métier devient de plus en plus technique par rapport aux outils (vidéo, web, nouveaux supports...), à la connaissance des médias et leur impact sur les cibles choisies (satisfaction, notoriété, image...).

C'est aussi la nature générale du discours publicitaire qui évolue... En plus du message principal sur la marque, les métiers, les produits, la communication porte sur les thèmes de l'entreprise responsable et sur son engagement citoyen.

Enfin, les changements sont liés à l'évolution du secteur de la protection sociale et à nos ambitions de développement.

La concurrence de plus en plus forte est très présente dans les médias.

Ceci nécessite d'avoir des actions efficaces : le sponsoring de l'Olympique Lyonnais depuis 4 ans, par exemple, donne accès à une forte

Les évolutions de la société devront également être analysées sous un angle juridique. Il sera par conséquent nécessaire de s'entourer de spécialistes afin d'avoir une communication adaptée, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

Sur le fond, nous devons expliquer et rassurer sur des sujets qui sont au cœur des préoccupations des français : la santé, la retraite et l'épargne ■

ZOOM SUR APICIL

Le Groupe APICIL propose des solutions de santé, de prévoyance, de retraite et d'épargne à ses clients.

- 8ème groupe français de protection sociale
- 1 300 salariés
- 50 000 entreprises clientes - 1 million d'assurés
- plus de 2 milliards d'encaissement global en 2008



Yes, he can !

PORTRAIT DE PASCAL TESTEIL, RELAIS IFAG ALUMNI AUX ETATS-UNIS



Dès sa sortie de l'IFAG Montluçon en 1994, il décide de partir à l'aventure 3 mois en Angleterre pour remédier à son niveau d'Anglais.

De retour, il décroche son premier job auprès de

Southco, société d'origine Américaine créée en 1899 et aujourd'hui leader dans les solutions et consommables électroniques.

15 ans plus tard, il est toujours fidèle à cette société qui lui a offert de multiples opportunités de développement : Responsable Grands Comptes, Chef des ventes France/Benelux/Espagne, General Manager d'une Business Unit pour l'Europe dans un premier temps puis au niveau mondial depuis 2 ans.

Présent dans 27 pays avec 14 usines et 2500 personnes, Southco a quadruplé son chiffre d'affaires en 10 ans. Maintenant basé près de Philadelphie, il s'occupe de la stratégie Corporate de l'entreprise.

Ses deux expatriations ont engagé sa famille (3 enfants) mais Pascal insiste sur les points majeurs ayant participé à son ascension professionnelle : mobilité, formation continue avec un MBA en poche, diplômé du consortium EuroMBA (dont Audencia à Nantes et l'IAE à Aix en Provence font partie), ouverture d'esprit et soutien familial.

■ **Ce qu'il apporte à Ifag Alumni** : aux étudiants qui veulent s'expatrier : une très bonne connaissance du milieu des affaires aux USA

■ **Ce qu'il aime à Ifag Alumni** : un lien avec une autre « famille » : les ifaguais en France

■ **Plus de détails** : www.linkedin.com/in/pascaltesteil

François Enius, coach de dirigeants, viendra nous faire une synthèse de ce qui nous amène à rentrer dans une spirale ascensionnelle ou pas.

Ses nombreux articles parus dans Management, Les Echos, Capital, L'Express font de lui un éminent spécialiste du sujet au point qu'un grand éditeur lui a demandé de rédiger un dictionnaire de la réussite (www.enius.fr).

Une e-newsletter t'informera du lieu et des modalités de la soirée.

Alors venez nombreux car une chose est sûre : le réseau participe de la réussite !

Contacte tes relais Ile-de France :

- Nicolas Morant : 06 89 77 99 04
n.morant@neodicio.fr
- Charles Ruven : 06 61 97 23 14
ruvencharles@audit-solutions.com
- Florian Surdol : 06 80 66 07 80
fsurdol@groupama-pvl.fr

BOUTIQUE EN LIGNE

Depuis mi-septembre, le nouveau site d'IFAG Alumni est en ligne.

Vous y découvrirez un lien vers www.ifag-boutik.com, la boutique en ligne du réseau IFAG. Là, tu pourras commander des polos, tee-shirts, casquettes, stylos... personnalisés au nom de l'école.

Si tu es adhérent à l'association IFAG Alumni, tu bénéficieras de prix privilégiés. Par cet outil en ligne, l'IFAG et son association de diplômés souhaitent renforcer l'esprit de corps qui caractérise toute bonne école de management.

Porter et montrer l'école d'où l'on vient en est le premier moteur.

SERVICE AU RÉSEAU

Pour toi, pour le réseau, pense à mettre à jour tes coordonnées sur www.ifag-alumni.com onglet « Mon compte » puis « Ma fiche dans l'annuaire » !!

NPAI ?

Perdus de vue ?

Si tu as des informations sur ces diplômés, merci de le faire savoir à n.ravillard@ifag-alumni.com :

- Murielle Latour (Montluçon - 2001)
- Bernard Hirtz (Paris - 1976)
- Philippe Roesch (Lyon - 1991)
- Jeff Badjimba (Angers - 2007)
- Nathalie Junior (Toulouse - 1997)

Nous pourrons les contacter pour mettre à jour leurs coordonnées et rendre ainsi un meilleur service au réseau.

Adhère en ligne !
www.ifag-alumni.com
C'est rapide et sécurisé !

RESTE CONNECTÉ
avec le réseau...

IFAG ALUMNI
Network attitude
www.ifag-alumni.com

facebook
www.facebook.com

viadeo
www.viadeo.fr

LinkedIn
www.linkedin.com

Apec
www.apec.fr