

Vingt ans de communication

La société CSM fête ses 20 ans! Connue en Suisse romande pour ses multiples mandats de conseil et de communication, son histoire est instructive tant elle semble avoir suivi les soubresauts de la conjoncture. Créée par Claude Hertzschuch en 1991, les débuts de CSM furent modestes et les premières années incertaines ainsi que l'explique le directeur: «Dans notre activité, rien n'est jamais acquis. Les dix premières années, j'ai beaucoup appris dans la gestion de l'entreprise avec quelques déconvenues». Vingt ans après, le groupe emploie plus de 70 personnes dans la stratégie, le conseil en communication, le marketing direct et le télémarketing. C'est surtout dans ce dernier secteur que le groupe a joué les précurseurs. Claude Hertzschuch avait proposé à ses premiers clients de vendre leurs magazines et leurs journaux par téléphone. La mode du télémarketing moderne était lancée en Suisse romande. En 1995, la société décide d'entamer



CLAUDE HERTZSCHUCH
DIRECTEUR, CSM

► Claude Hertzschuch a créé CSM en 1991. En vingt ans, sa société a dû s'adapter aux évolutions de la communication. Le groupe emploie aujourd'hui plus de 70 personnes à Genève, notamment dans le télémarketing. www.csm-sa.ch

la migration de ses postes de télémarketing vers un centre d'appels informatisé. Des dizaines de postes sont alors installés dans un environnement CTI (couplage téléphonie-informatique).

Les demandes dans ce marché croissent et la société s'installe dans 700 m² au cœur des Acacias, à Genève, le quartier aujourd'hui considéré comme la «nouvelle City».

Et là encore, il a fallu être vigilant: «Nous sommes parfois dépendants de mandats de quelques gros clients. En 1996, par exemple, nous avons perdu deux grands mandats coup sur coup. Nous avons dû être patients et en regagner d'autres. Ce n'est pas toujours facile, mais c'est le métier», précise Claude Hertzschuch.

Par prudence, CSM a alors décidé d'assurer deux activités distinctes, le télémarketing et la communication classique. «Ces deux activités nous permettent d'être sereins en cas de crise», détaille le fondateur.

Travaillant pour plusieurs grands groupes, CSM va en outre s'occuper pour la cinquième année consécutive de la recherche de sponsors et la communication des Fêtes de Genève.

Un prix de 50 000 francs

Startups.ch remet pour la deuxième fois son prix: trois jeunes entrepreneurs du Tessin, de Suisse romande et de Suisse alémanique reçoivent 50 000 francs chacun pour créer leur entreprise. Ces entrepreneurs peuvent être de n'importe quel secteur: menuisier innovant ou chef de cuisine. Une seule contrainte: pour gagner, le business plan doit être applicable en pratique – sans un autre apport financier important. Les infos sur www.startups.ch.

Anniversaire au CRPM

Bien connu des PME romandes, le Cours de direction d'entreprise du CRPM fête ses 30 ans. Ce qui démontre sa pertinence, et sa capacité à s'adapter aux problématiques actuelles. Ce cours attire une vingtaine de dirigeants romands par an. Le programme, revu chaque année, inclut maintenant le media training, l'innovation et le développement durable. Les infos sur www.crpm.ch.

La BCV vous aide

Afin d'aider les créateurs d'entreprise à réaliser leur projet, la BCV et la CVCI s'associent dans la publication d'un guide pratique et la création d'un séminaire. Ces deux supports permettront aux futurs entrepreneurs de s'orienter dans leur parcours, de l'évaluation de la faisabilité de leur projet aux démarches administratives à entreprendre pour le concrétiser. Les infos sur www.bcv.ch/creation.

LE SUCCÈS DU MOIS

vetropack

On l'oublie souvent, le groupe Vetropack, basé à Zurich, est en fait d'origine vaudoise! Effectivement, la Verrerie de Saint-Prex, fondée en 1911 par Henri Cornaz (son arrière-petit-neveu Claude est encore CEO du groupe aujourd'hui), est le berceau d'une entreprise qui emploie actuellement 3000 collaborateurs dont

environ 300 en Suisse. Vetropack dispose de sept sites de production, avec un total de 16 bassins de fusion, ce qui représente une capacité journalière de plus de 4000 tonnes de verre d'emballage. Rien que les verreries de Saint-Prex produisent plus de 300 millions de bouteilles par année!