

La success story de Bluecom

« Maître d'œuvre de l'informatique professionnelle », la société brestoise est florissante. En 15 ans, la micro-entreprise s'est transformée en une solide PME qui embauche régulièrement et compte quelque 700 clients en Finistère et dans le Morbihan.

C'est l'histoire d'une success-story comme on aimerait en voir plus souvent. Créée à Brest en 1996, la petite société Bluecom, spécialisée dans le développement et la maintenance des réseaux informatiques des professionnels, fait aujourd'hui partie des valeurs sûres du secteur, dans tout le Finistère et en Morbihan*. Sans faire de vagues, cette PME de 32 salariés, qui embauche trois à quatre personnes par an, a toujours su affronter les crises, sans broncher. Et selon Béatrice Cochard, cofondatrice de Bluecom et désormais seule à la barre, la crise actuelle ne fera pas exception : « Nous sommes dans un secteur qui présente de belles perspectives d'avenir. Nous continuerons donc à travailler comme nous l'avons toujours fait, sans surfer sur des opportunités qui pourraient nous faire chuter, mais en continuant à être à la pointe dans nos domaines. »

« Coureuse de fond »

L'œil toujours pailleté d'un allant communicatif, cette grande blonde au sourcil franc n'était pas destinée à plonger dans l'univers des nouvelles technologies. Il y a 15 ans, contrôleuse de gestion au sein du groupe Rallye, à Brest, elle fait les frais du rapprochement avec le groupe Casino : « Comme 400 autres, je me suis retrouvée sur le marché de l'emploi. L'un de mes collègues, informaticien, a alors voulu se lancer. Il était déjà persuadé que l'informatique allait devenir incontournable. »

À l'époque, le postulat est loin de faire partie des évidences. Les deux Brestoises tentent malgré tout le pari, sur une ligne claire : « L'idée était de créer une société de services, et en l'occurrence d'aller vers les entreprises en leur parlant clairement de l'informatique. Et ce côté, c'était ma force... Puisque je n'y connaissais rien ! », lâche dans un grand sourire la patronne de Bluecom. Quinze ans plus tard, la ligne n'a pas bougé. Et a plus que contribué au succès du tout.

En 1996, l'entreprise basée au techno-

pôle de Brest Iroise n'est alors qu'un embryon, portée par ses deux fondateurs et un salarié. En 2009, confortablement installée sur le port de commerce de Brest, elle compte 32 collaborateurs et 700 clients. Recette du succès ? « Nous sommes restés sur nos métiers d'origine, avec une croissance en douceur. Je suis une coureuse de fond : pour moi, le succès est basé sur une stratégie d'entreprise bien pensée, pas sur des niches éphémères. »

« Accompagnement global »

Depuis l'origine, Bluecom, « maître d'œuvre de l'informatique professionnelle », propose ainsi « un accompagnement global et non pas une simple prestation ». Ses domaines de prédilection : l'audit et le conseil, suivis de la vente, de l'installation et de la maintenance du parc informatique. « Avant de proposer des solutions, nous devons comprendre comment notre client fonctionne, ce qu'il veut. Ensuite, nous sommes une société de services, où le client doit être satisfait, et le sera », martèle Béatrice Cochard.

Et si Bluecom n'est pas du genre à fonder tête baissée dans le premier miroir aux alouettes, l'entreprise a su s'adapter en permanence aux évolutions. Pas vraiment le choix dans un secteur qui innove en permanence. À l'offre d'origine se sont donc ajoutés l'hébergement en salle blanche sécurisée pour les sites, les messageries et les données, et enfin les solutions d'optimisation télécom et téléphonie. Le tout formant aujourd'hui un ensemble cohérent, le service global à même de faciliter la vie d'entreprises de plus en plus dépendantes de l'informatique.

Cerise sur le gâteau : la proximité et l'obsession du service rendu au client. Depuis l'origine, Béatrice Cochard n'a pas dérogé à cette règle. Qui lui réussit plutôt bien. L'an passé, le chiffre d'affaires de Bluecom s'est monté à 3 millions d'euros, en progression de 20 % par rapport à 2007. Comme chaque année...

ÉLISABETH JARD

* Bluecom est basée à Brest, et compte une agence en Morbihan.



Chaque année, Bluecom embauche trois à quatre nouveaux collaborateurs. Profil recherché : des techniciens en informatique, diplômés à bac + 2, « et surtout surtout, ayant le sens de la communication ».

Révolution interne

« Longtemps, j'ai été le seul pivot de l'entreprise. Suite à un problème de santé, j'ai compris qu'il fallait revoir tout ça. Cela a pris du temps, suscité beaucoup d'incompréhension, mais aujourd'hui, nous sommes passés de l'artisanat à une réelle organisation d'entreprise, adaptée à notre charge. » Pour ce faire, Béatrice Cochard a appliqué à sa propre entreprise la recette qu'elle propose à ses clients : « J'ai embauché un directeur adjoint, qui a pris le temps de comprendre comment nous fonctionnions, afin de trouver les failles, et de mettre en place les solutions. »

En interne, le mouvement a créé une petite révolution, obligeant des salariés

plutôt habitués à travailler en solo à rentrer dans des process collectifs, à rendre des comptes, laisser des traces... « Avec de la méthode et de la formation, nous avons réussi à nous organiser en binôme, à chaque poste. Demain, si un technicien tombe malade, son collègue pourra assurer parce qu'il sait comment l'autre travaille, que tout est transparent. Et cela démontre aussi, pour nos clients, la valeur de l'entreprise. » La démarche est loin d'être terminée, mais les habitudes sont prises : « Aujourd'hui, l'ensemble des salariés a adhéré : beaucoup ont finalement été rassurés par ce nouveau moule de rigueur. »

Passer la crise

« Oui, nous connaissons la crise ! Mais il y a toujours des solutions. Il faut simplement dédramatiser, et les chercher... » Éternelle optimiste, Béatrice Cochard n'en est pas pour autant une douce rêveuse. Pour l'heure, Bluecom n'est pas directement impactée par la crise : « Nos contrats de maintenance nous assurent une bonne activité. Mais la frilosité des entreprises les fait en revanche retarder leurs décisions pour de nouveaux investissements. »

La dirigeante a donc cherché, et trouvé, des solutions. « Aujourd'hui, j'axe beaucoup sur nos solutions IP en télécom et téléphonie. Cela fait partie de nos services : nous analysons le coût global du système de télécommunications du client et trouvons les solutions IP qui vont lui permettre de payer moins cher... Avec la crise, les gens veulent faire des économies ! Et pour nous, ce développement permet de compenser la baisse des ventes. » CQFD.