

Témoignage d'une implantation française dans le Shandong

**Entretien avec Edouard de La Marandais, Shanghai Branch Manager,
ADEN Services**

CCIFC : Pouvez-vous nous faire la présentation de votre entreprise : domaine d'activité, date d'implantation, forme juridique, effectifs ?

Edouard de La Marandais : ADEN Services a été créée par Joachim Poylo en 1997 et est aujourd'hui leader en Asie dans trois métiers: la restauration (restauration collective, cafétéria, évènementiel), le facilities management (sécurité, propreté, maintenance) et la gestion de bases-vie en milieux extrêmes.

ADEN Services s'appuie sur un réseau de 20 filiales en Chine, au Vietnam et au Laos, emploie plus de 8000 personnes et sert chaque jour 250000 repas. Ses clients sont des usines, tours de bureaux, hôtels, écoles, cliniques et projets de bases-vie. ADEN Services est enregistrée à Hong Kong et est une société à capitaux entièrement étrangers.

CCIFC : Quelles ont été les différentes étapes de cette implantation ?

EDLM : Nous avons gagné un premier gros contrat de sous-traitance en 2001 à Qingdao à partir de notre branche de Pékin. Nous avons alors créé un bureau régional comprenant l'ensemble des départements nécessaires à notre développement: vente, ressources humaines, centre de formation, comptabilité. Depuis 2001, nous avons tissé un réseau de branches dans les villes de Qingdao, Jinan, Yantai et Weihai. Nous sommes passés de 0 à 600 employés.

CCIFC : Quelles sont les raisons qui vous ont amené à vous implanter dans la région du Shandong?

EDLM : La signature d'un contrat important a d'abord motivé notre installation dans cette région. De plus, les sociétés coréennes sont très présentes dans le Shandong et représentent un marché de niche attractif. Enfin, nous souhaitons étendre notre réseau sur la côte Est de la Chine.

CCIFC : Selon vous, quels sont les atouts mais aussi les faiblesses du Shandong vis-à-vis des autres provinces ?

EDLM : La population est honnête, loyale, et s'adapte bien au management occidental. La situation en bord de mer de la ville de Qingdao est aussi un facteur non négligeable de motivation pour le management.

La principale faiblesse est le manque de personnel qualifié. C'est la raison pour laquelle nous avons créé dès le début un centre de formation pour permettre à nos employés d'acquérir des compétences correspondant à des standards de services internationaux.

CCIFC : Quels ont été les principaux obstacles rencontrés ?

EDLM : Le personnel local prend encore peu d'initiatives et, une fois de plus, un parcours d'intégration dans l'entreprise et une formation adéquate sont des éléments décisifs pour pouvoir s'appuyer sur des managers locaux efficaces. Par ailleurs, les décideurs à haut niveau sont rarement occidentaux. Parmi nos clients, nos interlocuteurs sont pour la plupart d'origine chinoise ou coréenne.

CCIFC : Quelles sont vos relations avec les autorités locales ?

EDLM : Nos relations avec les autorités locales sont bonnes. Elles sont le fruit d'un travail permanent de relationnel pour créer un « guanxi »¹.

CCIFC : Comment avez-vous choisis vos partenaires : clients, fournisseurs ? Ainsi que vos collaborateurs ?

EDLM : Le choix de nos fournisseurs s'est fondé sur des critères internes à ADEN Services tel que le respect de standards de qualité et d'hygiène pour les produits alimentaires. La sélection de nos collaborateurs s'appuie en particulier sur la confiance.

CCIFC : Si vous aviez un conseil à donner à une PME désireuse de s'installer dans cette région, quel serait-il ?

EDLM : Le marché chinois des produits de consommation dans la région est encore assez restreint. Je recommande aux PME de choisir la province du Shandong d'abord pour produire ou pour faire du sourcing. Il me semble encore trop tôt de s'installer pour vendre des produits dans cette région.

Source : Edouard de La Marandais, ADEN Services

¹ Basé sur les principes édictés par Confucius, un « guanxi » est l'idée selon laquelle les relations entre personnes entraînent une obligation continue de faveurs réciproques, il représente une forme d'alliance stratégique.