

AGIR
POUR
REUSSIR
www.artisans.fr



Rendez-vous de l'apprentissage

P. 4

Bimestriel n°93 • mars-avril 2013 • 1 €

**SEMAINE
NATIONALE DE
L'ARTISANAT P. 7**



**SUIVIS TRÈS SPÉCIALISÉS
POUR LES PROFESSIONNELS
DE L'ALIMENTAIRE P. 13**

FORMATIONS P. 36



P ANORAMA



© Bruno Fournier

L'apprentissage, c'est construire l'avenir de son entreprise. P 5

■ ÉVÉNEMENT

- 4 **RENDEZ-VOUS DE L'APPRENTISSAGE**
Une voie royale pour accéder à l'emploi
- 5 **CIRCUIT** du contrat d'apprentissage

■ ACTUALITÉS

- 6 **AIDES AUX ENTREPRISES**
Apprentissage, l'atout gagnant
- 7 **SEMAINE NATIONALE DE L'ARTISANAT** « Paroles d'artisans »
- 12 **REGISTRE DE SUIVI DES DÉCHETS**
Obligation pour les entreprises
- 13 **SUIVIS TRÈS SPÉCIALISÉS**
pour les professionnels de l'alimentaire

S STRATÉGIES



En pleine crise industrielle, cette nouvelle entreprise de sous-traitance mécanique a embauché treize salariés en moins de cinq ans. P 28

■ STYLE DE VIE

- 16 **MARJORIE LANDRÉ** l'odyssée d'une obstinée

■ ÉCLAIRAGE

- 18 **SOUS-TRAITANCE** l'artisanat: pilier du monde industriel
- 22 **LA CLÉ DE LA RÉUSSITE**
une adaptabilité à toute épreuve
- 24 **LEVIERS DE PROGRÈS** vente, RH, crédit: peut mieux faire

■ CAS D'ENTREPRISE

- 26 **SALON DE COIFFURE NEW HAIR CENTER** le bien-être comme concept

■ RÉUSSITE

- 28 **AMTHÉUS** des emplois en acier trempé

D DOSSIER

TNS ET PROTECTION SOCIALE: ÉTAT DES LIEUX ET NOUVEAUTÉS

Retour sur les progrès accomplis par le RSI et les solutions offertes aux cotisants en difficulté ainsi que sur l'évolution du paysage de la complémentaire des salariés. P. 29



P PRATIQUE



Taux des prêts professionnels: la Cour de cassation rappelle que le TEG d'un prêt doit toujours être mentionné dans un contrat de prêt. P 35

■ SOCIAL

- 33 **ASSURANCE**, avoir les bons réflexes

■ JURIDIQUE

- 34 **PROTECTION SOCIALE** les cotisations maladie plus chères en 2013
- 35 **FISCALITÉ** le crédit d'impôt compétitivité vous concerne-t-il?

■ FORMATION

- 36 **TOUTES LES SESSIONS**
du premier semestre 2013

■ FORUM

- 38 **DOSSIERS DE L'ÉPARGNE** Médicis retraite Madelin remporte une fois de plus le Label d'excellence
- 39 **PRATIQUE** choisir son expert-comptable
- 40 **LES PETITES ANNONCES**

R REGARDS

■ PRESTIGE

- 42 **JEAN-PIERRE YVON** fabrication et broderie de parapluies

■ INITIATIVES

- 44 **42^{es} OLYMPIADES DES MÉTIERS**
« faire que l'élève dépasse le maître »
- 45 **TROIS LAURÉATS ET UN COUP DE CŒUR**
prix Goût et Santé MAAF Assurances

■ OPINION

- 46 **PIERRE PELOUZET** médiateur des relations inter-entreprises

É DITO

Jacques Berruet
Président de la CMA
de la Savoie



« Le pacte pour l'artisanat en phase avec les attentes des CMA »

« Dans cette période de mutation économique, il est indispensable d'actionner certains leviers pour améliorer la compétitivité des entreprises artisanales. Parmi ces leviers, le pacte pour l'artisanat en confirme l'analyse et les attentes des CMA sur:

- l'importance économique de l'artisanat et l'adaptation nécessaire de la politique économique aux entreprises artisanales. Il faut cibler notamment les politiques d'exportation et organiser les pratiques dans le domaine de la production industrielle
 - le renouvellement des générations pour répondre à l'urgence de l'emploi et ainsi assurer la transmission des entreprises
 - la facilitation de l'accès au financement notamment par la prise en compte des entreprises artisanales par la BPI
 - la redéfinition du statut de l'artisan et la reconnaissance de la qualification propre à chaque métier
 - l'amélioration de l'environnement de l'entreprise artisanale pour renforcer son attractivité et sa compétitivité
- Le rôle clef des CMA est reconnu et renforcé dans l'aide sur mesure qu'elles apportent aux entreprises qui ont besoin d'être renseignées, guidées et accompagnées. L'APCMA et les chambres de métiers et de l'artisanat réagissent positivement à la présentation par Sylvia Pinel, ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme, du pacte pour l'artisanat.

Le contenu du pacte pour l'artisanat reprend et souligne les préoccupations des CMA représentées par l'APCMA, même si des dispositions nécessiteront d'être précisées, clarifiées puis traduites sur le plan législatif et réglementaire.

CMA de la Savoie
7 rue Ronde
73024 Chambéry Cedex
Tél. : 04 79 69 94 00



Ce numéro comprend des pages spécifiques entre les pages 1 à 16 et 33 à 48 pour les abonnés de la Savoie.

Le Monde des artisans n°93 - Mars-avril 2013 - Édition de la Savoie - Président du comité de rédaction des pages locales: Jacques Berruet - Avec le concours rédactionnel de la chambre de métiers et de l'artisanat de Savoie - Éditeur délégué: Stéphane Schmitt - Rédaction: ATC, port.: 06 82 90 82 24, e-mail: lemondedesartisans@groupe-atc.com - Ont collaboré à ce numéro: Barbara Colas, Sophie de Courtivron, Emmanuel Daniel, Marjolaine Desmartin, Christelle Fénéon, Guillaume Geneste, Thomas Hubert, Delphine Payan, François Sabarly - Secrétariat de rédaction: M. Anthony, J. Clessienne, J. Neisse - Publicité: ATC, 137 quai de Valmy, 75010 Paris - Chef de publicité: Philippe Saint-Étienne, Tél. 01 40 05 23 18, e-mail: p.saint-etienne@groupe-atc.com - Publicité nationale: Directeur commercial Mathieu Tournier, Tél. 01 40 05 23 10, fax 01 40 05 23 24, e-mail: m.tournier@groupe-atc.com - Publicités départementales sud-ouest: Thierry (Tél. 06 22 69 30 22) et Cédric Jonquière (Tél. 06 10 34 81 33), fax 05 61 59 40 07, e-mail: thierry.jonquieres@wanadoo.fr - Publicités départementales nord et est: François Bederstorfer, Tél. 03 87 69 18 12, fax 03 87 69 18 14, e-mail: f.bederstorfer@groupe-atc.com - Photographies: Laurent Theeten, responsable image - Photo de couverture: © Muguette Berment - Promotion diffusion: Shirley Elter, Tél.: 03 87 69 18 18. Tarif d'abonnement 1 an. France: 6 euros. Tarif au numéro: 1 euro. À l'étranger: nous consulter - Conception éditoriale et graphique: TEMAPresse, Tél. 03 87 69 18 01 - Fabrication: Pixel image, L. Marlin, J.-M. Tappert, Tél. 03 87 69 18 18 - Éditeur: ATC, 23 rue Dupont-des-Loges, 57000 METZ, Tél. 03 87 69 18 18, fax 03 87 69 18 14 - Directeur de la publication: François Granddier - N° commission paritaire: 0316 T 86957 - ISSN: 1271-3074 - Dépôt légal: février 2013 - Impression: Groupe Socosprint, 36 route d'Archettes - 88000 Épinal.



PEFC 10-31-1260

Événement

Savoie

RENDEZ-VOUS DE L'APPRENTISSAGE

Une voie royale pour accéder à l'emploi

Thierry Repentin, ministre chargé de la Formation professionnelle et de l'Apprentissage a participé en Savoie aux Rendez-vous de l'apprentissage organisés par les CFA et les chambres consulaires. « *La Savoie démontre sa solidarité montagnarde* », s'est réjoui le ministre en parcourant les stands et en échangeant avec les jeunes. « *Les entreprises, particulièrement les plus petites continuent de préparer l'avenir. Le nombre d'apprentis devrait passer de 435 000 actuellement à 500 000 d'ici 2017!* » (objectif du Pacte National pour la croissance, la compétitivité et l'emploi).



© Bruno Fourmier

Être maître d'apprentissage : rappel des conditions

Pour être maître d'apprentissage, il faut :

- être titulaire d'un diplôme relevant du domaine professionnel et justifier d'au moins 2 années d'exercice du métier hors période d'apprentissage ou

- justifier d'au moins 3 années d'exercice du métier hors période d'apprentissage

Pour pouvoir former au BP Coiffure, le maître d'apprentissage doit obligatoirement être titulaire du BP Coiffure.

Quota d'apprentis dans le secteur de la coiffure

Nombre de Formateurs	Qualification du maître d'apprentissage	Plafond d'emploi simultané d'apprentis		
		CAP Coiffure		BP Coiffure
1	BP + 2 ans d'expérience	1	ou	1
2 à 3	Dont 1 BP + 2 ans	1	et	1
4 à 6	Dont 1 BP + 2 ans	2	et	1
7 à 9	Dont 2 BP + 2 ans	3	et	2
10 à 12	Dont 2 BP + 2 ans	4	et	2
+ 12	Dont 3 BP + 2 ans	5	et	3



Coupon-réponse

Merci de nous retourner ce coupon-réponse par fax au 04 79 69 94 24 ou à CMA de la Savoie, 7 rue ronde, 73024 Chambéry CEDEX

Vous n'avez jamais formé d'apprentis et vous souhaitez des informations sur la mise en place d'un contrat d'apprentissage? Un conseiller de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat vous rendra visite dans votre entreprise.

Vous avez déjà formé un (des) apprenti(s) et vous souhaitez déposer une offre d'apprentissage? Un conseiller de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat vous contactera et enregistrera votre offre.

Nom : Prénom :

Adresse :

Tél. : Courriel :

ZOOM SUR...

Le circuit du contrat d'apprentissage

ENTREPRISE

↓ Demande de contrat d'apprentissage

CMA

↓ Envoie fiche de renseignements

ENTREPRISE

↓ Renvoie fiche de renseignements

CMA

↓ Renvoie le contrat avec les autres formulaires indispensables

ENTREPRISE

↓ Renvoie le contrat avec les premières pièces déjà obtenues

CMA

↓ Envoie le contrat pour visa

CFA

↓ Vise le contrat et le renvoie

CMA

ENTREPRISE

APPRENTI

- La fiche de renseignements ne sera remise qu'à la demande de l'entreprise.

- Informations sur le contrat d'apprentissage - Vérification de la qualification du maître d'apprentissage et des conditions requises pour le jeune.

- Si apprenti étranger, vérification du titre de séjour autorisant à travailler. Si non, faire les démarches nécessaires.

- Contrôle des données, calcul du salaire, édition du contrat.

- **Signature du contrat par l'entreprise, l'apprenti et ses parents.** L'entreprise prépare les différentes pièces nécessaires à l'enregistrement du contrat (documents à retourner au maximum 5 jours après la date d'embauche). *Nous vous conseillons de nous les retourner le plus rapidement possible.*

- **Prendre rendez-vous au plus tôt auprès de la Médecine du Travail** avant l'embauche de l'apprenti.

- Adresser la DPAA (Déclaration Préalable à l'Embauche) à l'URSSAF dans les 8 jours qui **précèdent** l'embauche.

- Le visa du CFA **sur le contrat d'apprentissage** signé entre le jeune et l'entreprise **inscrit définitivement** l'apprenti.

PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT

- Vérification de la présence de toutes les pièces obligatoires et de la conformité du contrat **dans les délais impartis.**
- En cas de pièces manquantes, une lettre de relance est adressée à l'entreprise avec précision du délai.

Contrat complet et conforme:
Enregistrement

Contrat incomplet et/ou non conforme:
Refus d'enregistrement

La présence du jeune dans l'entreprise et dans le CFA devient illégitime => risques financiers pour l'entreprise.

- Transmission des volets employeur et apprenti
- Diffusion du contrat auprès des différentes structures CFA - URSSAF - Caisse de Retraite Complémentaire - DIRECCTE - Conseil Régional

Vous souhaitez recruter un apprenti?

La bourse d'apprentissage : une mise en relation en temps réel

Tous nos candidats

- sont informés sur le contrat d'apprentissage et sur le métier choisi
- sont évalués sur leur motivation et leurs aptitudes selon leur parcours

Chaque année, 200 à 300 demandes de candidats à l'apprentissage

Le Centre d'Aide à la Décision et le Service Apprentissage se tiennent à votre disposition pour :

Vous mettre en relation avec des candidats à l'apprentissage

- Envoi de votre offre d'apprentissage aux candidats présélectionnés
- Envoi des listes de candidats à votre attention

Vous accompagner dans votre recrutement

- Analyse de votre besoin de recrutement
- Recherche de candidats dans nos fichiers et mise en relation
- Entretien et évaluation des candidats que vous avez repérés
- Suivi de votre recrutement

Le choix du jeune vous appartient.

Le Service Apprentissage vous accompagne :

- Pour la mise en place du contrat d'apprentissage (rédaction, calcul du salaire, envoi au CFA...)
- Vous informe sur votre rôle de maître d'apprentissage
- Pour le suivi du contrat d'apprentissage

CONTACTEZ-NOUS!

Contact : Danièle Tournour
Claudine Zanoni
apprentissage@cma-savoie.fr
Tél. : 04 79 69 94 15

AIDES AUX ENTREPRISES

APPRENTISSAGE, ATOUT GAGNANT

Former des apprentis, c'est construire l'avenir de son entreprise.

L'apprentissage, un atout économique

■ La Région Rhône-Alpes soutient les employeurs d'apprentis avec des aides régionales. Ces aides sont à resituer dans le cadre d'une formation de qualité de l'apprenti dans son entreprise.

AIDES	MONTANT ATTRIBUÉ
Pour toute entreprise relevant du secteur privé et les entreprises du secteur public de moins de 100 salariés	
Aide générale	1 000 € versés à la fin de chaque année de formation au CFA
Aide au soutien à la formation de jeunes majeurs sans diplôme ou sans qualification	500 € versés à la fin de chaque année de scolarité au CFA. L'aide est proratisée en fonction de l'assiduité du jeune en CFA
Pour toute entreprise de moins de 20 salariés relevant du secteur privé	
Bonification de soutien à la formation du maître d'apprentissage	500 € versés une seule fois au cours de la carrière du maître d'apprentissage
Bonification de soutien à la formation de jeunes préparant un diplôme de niveau 4 (BAC PRO, BP...)	500 € par contrat versés à la fin du cycle de formation. L'aide est proratisée en fonction de l'assiduité du jeune en CFA
Bonification de soutien à la formation de jeunes préparant un diplôme de niveau 5 (CAP, MC...)	1 500 € par contrat versés : - en une fois à la fin d'un cycle de formation d'un an - en deux fois, à la fin de la première année (750 €), et de la deuxième année du cycle de formation (750 €) L'aide est proratisée en fonction de l'assiduité du jeune en CFA

■ L'État soutient également les entreprises

Crédit d'impôt	1 600 € par apprenti présent au moins 1 mois par an dans l'entreprise 2 200 € lorsque le jeune fait l'objet d'un accompagnement renforcé ou à la qualité de travailleur handicapé
Exonérations de cotisations sociales	- 11 salariés : exonération des cotisations sociales patronales et salariales sauf cotisations supplémentaires d'accidents du travail et de retraite complémentaire
Exonération de la taxe d'apprentissage	Si la masse salariale est inférieure à 6 fois le Smic

L'apprentissage, un atout professionnel

Pour l'entreprise, employer un apprenti, c'est :

- Former un jeune à son métier et lui transmettre un savoir-faire
- Favoriser l'assimilation de la culture d'entreprise
- Développer l'activité de l'entreprise
- Préparer la reprise de l'entreprise



Ci-contre : Vincent Panisset, Éric Jalon, Jacques Berruet, Jean-Claude Verstraet et Céline Pernet.

Conférence de presse « SNA 2013 » à la CMA de la Savoie

En présence d'Éric Jalon, préfet de la Savoie, Jacques Berruet, président de la CMA a accueilli Jean-Claude Verstraet, directeur adjoint de l'UT Savoie de la DIRECCTE RA et Vincent Panisset, directeur de Pôle Emploi pour une conférence de presse « SNA 2013 ». Au programme, l'artisanat savoyard en chiffres, le contrat de génération, l'offre de services de la CMA et la présentation à la presse d'une liste de « Portraits d'artisans » à rencontrer et interviewer.

15 AU 22 MARS 2013 - SEMAINE NATIONALE DE L'ARTISANAT

« PAROLES D'ARTISANS »

Événement phare destiné à rappeler que l'artisanat est au cœur de la vie quotidienne des Français et que les entreprises de ce secteur constituent ensemble la « Première Entreprise de France », la Semaine Nationale de l'Artisanat regroupe sous un label commun toutes les initiatives locales de promotion de l'artisanat. Fil rouge de l'édition 2013, le thème « Paroles d'Artisans » est une invitation lancée aux chefs d'entreprises artisanales afin qu'ils témoignent de leur passion, de leur métier, de leur aventure professionnelle et qu'ils encouragent les jeunes à rejoindre l'artisanat.



« Je vis une belle aventure »

Jérôme Durand, à Gilly sur Isère
Activité : menuiserie

Le 1^{er} février 2013, Jérôme Durand, compagnon menuisier reprend la menuiserie « Rousset et Gazzola » qu'il dirige aujourd'hui. « Louis Mesnil, à la CMA d'Albertville m'a mis en relation dès juin 2012 avec M. Gazzola, ancien gérant », précise-t-il, ajoutant : « J'étais responsable de projets dans une entreprise de menuiserie, un poste qui m'a préparé à mes fonctions actuelles. J'ai commencé comme apprenti à la sortie du collège puis j'ai progressé au sein de l'association ouvrière des Compagnons du Devoir pendant 10 ans. Cette formation m'a

■ **Offre de services CMA Savoie**
Reprise et suivi d'entreprise : Louis Mesnil

permis de travailler dans de multiples entreprises de menuiserie artisanale à travers la France et le monde. Je connais donc bien le milieu de l'artisanat et reprendre une entreprise de ce secteur est une suite logique pour mon parcours. C'est aussi un projet que je mûris de longue date ». Jérôme Durand n'a pas encore d'apprenti mais envisage un recrutement à court terme. Sa démarche s'est faite avec le soutien de ses proches, de la CMA, de la Ville d'Albertville (Albertville Tarentaise Expansion), du Réseau Entreprendre Savoie et des Compagnons du Devoir. Tous ont participé à différentes

étapes de son projet. « Je n'ai pas rencontré de difficultés particulières mais je pense qu'être bien entouré et bien conseillé, par des personnes expertes, est primordial dans ce type d'opération » ajoute-t-il. « J'ai fait appel aux services de la CMA pour des conseils, des formations, l'aide à l'embauche. Si c'était à refaire, je recommanderai sans hésiter. C'est une belle aventure ».



■ **Offre de services CMA Savoie**
Octroi du prêt NACRE : Thierry Dancer

« Quelque chose en nous de créatif »

Philippe Crestey & Christine Druetz, « Aux Crêpes Gourmandes » à Aix-les-Bains
Activité : crêperie

C'est d'abord l'histoire d'une rencontre amoureuse, celle de Christine Druetz et de Philippe Crestey en 2009 puis celle d'une création d'entreprise en juillet 2012 : « Aux Crêpes Gourmandes », crêperie à Aix les Bains. C'est aussi l'accompagnement « NACRE » (Nouvel Accompagnement pour la Création et la Reprise d'Entreprise) qu'ils ont eu avec Thierry Dancer, chargé de mission à la CMA de la Savoie pour le montage, la présentation et le suivi du dossier. Pâtissier, glacier, confiseur, chocolatier de profession, Philippe Crestey qui a suivi les cours de l'École Hôtelière de la Loire, se forge une première expérience professionnelle en

1982 « Chez Lille », au Grand Port à Aix les Bains. En 2012, ils décident de créer une entreprise, une crêperie à Aix les Bains et demandent l'octroi d'un prêt NACRE qu'ils obtiennent. En mai 2012, Philippe Crestey fait un stage de crêperie dans le Finistère et apprend les mille et un talents et recettes pour offrir à la clientèle des crêpes savoureuses à déguster sans modération. Après six mois d'existence, l'entreprise poursuit son rythme de croisière. « C'est une création pleine d'espoirs » nous confie Philippe Crestey, « nous sommes bien acceptés par la clientèle et par les commerçants de proximité ».



A ctualités

Savoie



« La vie de l'entreprise n'est pas un long fleuve tranquille »

■ Offre de services CMA Savoie

Accompagnement des entreprises en difficultés :
Anne de Robert de Lafrégyre

Chrystel et Jean-Pierre Jasserand

GMJ Métallerie-Serrurerie et GMJ Constructions à St-Baldoph

Activité : métallerie serrurerie fabrication et pose

Basée à St-Baldoph, l'entreprise GMJ Constructions a été créée en 2006 par Jean-Pierre et Chrystel Jasserand. Employant 8 salariés, l'entreprise de métallerie serrurerie rayonne et affirme son savoir faire en région parisienne, PACA, Bordeaux avec pour objectif de développer une clientèle de proximité. Jean-Pierre Jasserand est le pilote à bord; son épouse Chrystel l'assiste sur la partie administrative et la gestion. Elle a suivi à la CMA de la Savoie la formation « ADEA » (Assistant du Dirigeant d'Entreprise Artisanale) qui lui a permis d'acquérir des connaissances approfondies dans le domaine de l'entreprise et de son environnement économique. En 2010, l'entreprise se restructure et déménage. Elle développe une activité de menuiserie PVC et connaît malheureusement les effets de la crise couplés à une perte d'argent sur un chantier. Jean-Pierre et

Chrystel Jasserand prouvent leur capacité à rebondir et une nouvelle voie de développement. En 2011, ils créent l'Atelier métallerie serrurerie pour la fabrication de garde-corps, escaliers, passerelles... pour les particuliers, les professionnels et pour toutes les activités du bâtiment et de l'industrie. Jean-Pierre Jasserand lance un nouveau concept: « le Bac mobile végétalisé », véritable respiration de verdure à disposer à l'intérieur de locaux professionnels ou encore chez vous, au cœur de votre maison. En 2012, ils traversent une zone de turbulences et se rapprochent d'Anne de Robert de Lafrégyre, chargée de mission à la CMA de la Savoie pour obtenir un éclairage extérieur, un diagnostic de la situation et des conseils. Leur rencontre a permis d'objectiver la situation des deux structures, d'identifier ensemble des



solutions adaptées et de procéder à leur mise en place. Avec elle et forts d'une grande réactivité avec la clientèle, ils fixent de nouveaux objectifs pour les 6 mois à venir: restructurer l'entreprise, trouver de nouveaux marchés, poser enfin les bases d'un développement durable de l'entreprise pour pérenniser ses activités.

■ Offre de services CMA Savoie

Innovation Mission Québec: Didier Scarfogliéro

Un leader reconnu dans son activité

François Chaudoreille, Avenisense au Bourget du Lac

Activité : conception et fabrication de micro-capteurs embarqués destinés à l'analyse des liquides et des gaz

Spécialiste des mesures en continu, la société contribue à la meilleure performance des contrôles qualité, à l'optimisation des procédés industriels, et fait profiter les intégrateurs OEM de ses briques technologiques, à travers le monde. À l'origine active dans les secteurs de la chimie et de la pétrochimie, Avenisense participe désormais à l'essor de ses clients dans le domaine des énergies conventionnelles et renouvelables ainsi que dans le transport maritime et terrestre. La clientèle de la société est située à 80 % hors des frontières françaises, notamment en Allemagne, en Chine et au Japon. Lauréate du concours de l'innovation Artinov 2011 organisé par la chambre de métiers et de l'artisanat dans la catégorie Haute-Technologie, Avenisense remporte le prix Artinov régional Rhône-Alpes cette même année pour son projet d'analyse des fluides au cœur des procédés. En 2012, l'entreprise sélectionnée par ERAI (Entreprise Rhône-Alpes International) qui travaille pour le développement économique et le renforcement de l'attractivité de Rhône-Alpes, part prospecter au Québec dans le cadre d'une mission régionale. L'objectif de ces rendez-vous avec des acheteurs, distributeurs et clients directs (préalablement identifiés sur la base d'un cahier des charges élaboré par l'entreprise) est de rechercher des partenaires commerciaux ou industriels locaux.



« Bijoux natur'elements » : un univers peuplé de copeaux d'essences de bois

Martine et Serge Collomb Patton, à Césarches
Activité : création de bijoux en bois tourné

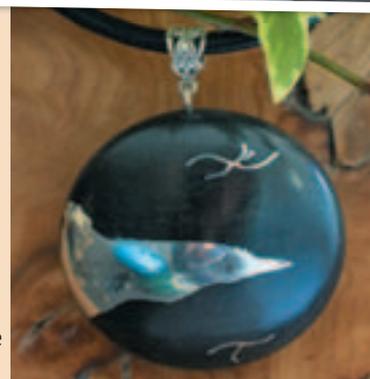
Loin du tumulte de la ville, c'est dans la nature que Martine et Serge Collomb Patton créent en couple des bijoux depuis plus de 15 ans. Au départ de leur activité, leurs bijoux étaient en pierre naturelle et au fil du temps, ils ont ressenti le besoin de se diversifier. Serge étant menuisier, c'est tout naturellement qu'ils se sont tournés vers le bois et ses essences multiples : noyer, prunier, cerisier, orme, palissandre, ébène. Dans leur petit atelier artisanal au cœur de la Savoie, ils recyclent de bouts de bois récupérés de ci, de là, au gré de leurs rencontres qu'ils façonnent grâce à de nombreuses techniques comme le tournage. L'utilisation d'étain coulé dans les interstices du bois permet d'obtenir un bijou unique. « Choisir un bijou en bois tourné, c'est opter pour sa chaleur naturelle, son originalité et le plaisir du regard ».

Les étapes de fabrication sont les suivantes :

- le choix du bois en fonction de son veinage, sa couleur et sa forme
- le tournage de la pièce choisie
- l'accentuation des sillons naturels ou la création du dessin
- incrustation de l'étain
- le ponçage
- la finition et enfin le montage

Après la formation « Créer votre site Web » suivie à la CMA de la Savoie, ils s'affichent sur le Web. Leur site, bien référencé attire les équipes de TF1 qui leur consacrent un reportage au 13 heures de Jean-Pierre Pernaut, le 4 février dernier. Félicitations !

■ Offre de services CMA Savoie
Métiers d'Art : Vanessa Bugeat



Toute la gamme existe en
4 ROUES MOTRICES 4MOTION

La gamme Volkswagen Véhicules Utilitaires.

Quatre véhicules pour des possibilités infinies d'utilisations. L'Amarok, le Crafter, le Caddy® Van et le Transporter ont été conçus pour faire face aux épreuves du terrain, du temps et de votre quotidien professionnel. Vous êtes non seulement assurés de réaliser votre travail en toute sécurité, mais aussi d'avoir des utilitaires sur lesquels vous pouvez compter en toutes circonstances. Tout ce que vous demandez à vos partenaires de travail. A toute épreuve.

Modèles présentés : Caddy Van TDI 75 ch, émissions de CO2 moyennes (en g/km) : 147 ; Transporter Van LIH1 TDI 84 ch, émissions de CO2 moyennes (en g/km) : 190 ; Amarok TDI 122 ch, émissions de CO2 moyennes (en g/km) : 192 ; Crafter Van 30 L2H2 TDI 109 ch, émissions de CO2 moyennes (en g/km) : 226. Le nom Caddy est utilisé par Volkswagen Véhicules Utilitaires avec l'aimable autorisation de Caddie® S. A.



Véhicules
Utilitaires

Jean Lain
ENTREPRISES

www.jeanlain.com

CHAMBÉRY
04 79 68 33 40

ALBERTVILLE
04 79 32 31 97

ST JEAN DE MNE
04 79 64 26 63

JeanLain RENT
LOCATION DE VEHICULES
www.jeanlainrent.com



A ctualités

PACTE POUR L'ARTISANAT

LES ATTENTES DU SECTEUR ENTENDUES

Il rassemble 33 leviers d'action autour de sept enjeux stratégiques et incarne « *une nouvelle ambition pour les artisans* » portée par le gouvernement. Attendu en décembre, le Pacte pour l'artisanat a finalement été dévoilé le 23 janvier dernier. Pour le secteur, le compte y est, au moins dans les intentions.

Reste à passer de la parole aux actes.

Satisfaction et vigilance : deux mots qui résument les réactions qui ont suivi la présentation du Pacte pour l'artisanat par Sylvia Pinel, ministre de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme, le 23 janvier dernier. L'APCMA et les chambres de métiers et de l'artisanat ont aussitôt réagi positivement, soulignant que ce plan d'actions « *cible avec précision les*

leviers qu'il est indispensable d'actionner pour améliorer la compétitivité des entreprises artisanales dans cette période de mutation économique ». Se félicitant aussi qu'il « *confirme l'analyse et les attentes des CMA* » sur de nombreux points. L'ambiance est donc clairement au réchauffement entre le secteur et son ministère de tutelle. Satisfaites que le Pacte pour l'artisanat reprenne et souligne leurs préoccupations et celles de leurs ressortissants, l'APCMA et les CMA se montrent néanmoins attentives aux suites données à cette annonce, rappelant que « *des dispositions nécessiteront d'être précisées, clarifiées puis traduites sur le plan législatif et réglementaire* ». Même vigilance du côté de l'UPA, qui voit dans ces annonces « *des orientations qu'il faudra concrétiser* ». Si l'organisation syndicale reconnaît que « *les 33 orientations répondent assez largement aux demandes formulées par les représentants du secteur* », elle appelle à la poursuite de la concertation pour que ces dernières « *offrent des réponses concrètes et rapides aux attentes des chefs d'entreprise de l'artisanat et du commerce de proximité* » ; et exhorte une nouvelle fois le gouvernement à corriger « *les distorsions de concurrence induites par le régime de l'auto-entrepreneur* ».



Inciter les jeunes à s'orienter vers les filières de l'artisanat est l'un des enjeux stratégiques du Pacte pour l'artisanat.

Convergence de points de vue

Reste que, sur le papier, les raisons de se réjouir sont nombreuses. Dès son préambule, le Pacte pour l'artisanat reconnaît le poids économique du secteur mais surtout ses enjeux et besoins spécifiques. Pour les CMA, cette convergence de points de vue sur « *l'adaptation nécessaire de la politique économique aux entreprises artisanales* » est un point positif. Et l'APCMA de rappeler qu'il faut notamment « *cibler les politiques d'exportation et organiser les pratiques dans le domaine de la produc-*



Les sept enjeux stratégiques du Pacte pour l'artisanat

- 1/ Inciter les jeunes à s'orienter vers les filières de l'artisanat et renforcer l'attractivité de ces métiers
- 2/ Faciliter la reprise d'entreprise et la transmission des savoir-faire
- 3/ Promouvoir les savoir-faire et protéger les productions locales
- 4/ Redéfinir le statut de l'artisan
- 5/ Rénover le rôle des chambres de métiers et de l'artisanat dans l'accompagnement de l'entreprise artisanale à tous les stades de son développement
- 6/ Soutenir les entreprises artisanales dans leur besoin de financement
- 7/ Dynamiser la compétitivité des artisans dans un environnement économique en mutation

tion industrielle ». Même constat partagé en matière d'emploi. À ce sujet, le Pacte précise que « *l'objectif prioritaire est de favoriser le renouvellement des générations, à la fois pour les 30 000 entreprises artisanales qui cherchent un repreneur chaque année et pour les 50 000 postes à pourvoir annuels du secteur* ». Une urgence qui, selon l'APCMA, implique « *la modification en profondeur de l'orientation en France* » afin que les métiers de l'artisanat soient mieux valorisés.

Plusieurs pistes évoquées pour améliorer l'environnement de l'entreprise artisanale et renforcer son attractivité et sa compétitivité sont encore saluées : la lutte contre le travail illégal, l'encouragement du regroupement pour l'accès aux marchés publics, le soutien aux pôles d'innovation ou encore l'accès à grande échelle au statut d'EIRL afin de sécuriser le patrimoine financier de l'artisan. Satisfecit aussi sur la facilitation de l'accès au financement, la redéfinition du statut de l'artisan et la reconnaissance de la qualification propre à chaque métier. Enfin, les CMA sont reconnues et renforcées dans leur rôle d'interlocuteur privilégié pour l'accompagnement des entreprises artisanales, à tous les stades de leur développement. De bon augure pour la poursuite d'un dialogue constructif entre le gouvernement et le secteur...

Christelle Fénéon

PLUS D'INFOS :

Le Pacte pour l'artisanat est disponible sur www.economie.gouv.fr

Plan pour la trésorerie des entreprises

Des mesures bénéfiques pour les artisans

Depuis le 3 janvier, Oséo, filiale de la nouvelle Banque Publique d'Investissement (BPI), a mis en place un fonds spécifique de **500 M€ pour garantir les crédits accordés par les banques privées aux TPE et PME**. Sont concernés les crédits dont la durée normale est comprise entre deux et sept ans, qui ont pour objet de financer l'augmentation du besoin en fonds de roulement et de consolider les crédits court terme existants. Les prêts personnels aux dirigeants pour réaliser des apports en fonds propres à l'entreprise, ainsi que les opérations de cession-bail immobilières sont également éligibles. Les entreprises artisanales intéressées peuvent s'adresser directement à leur banque, qui se retournera vers Oséo pour bénéficier de cette nouvelle garantie. La trésorerie étant l'une des premières préoccupations des chefs d'entreprise en ce début d'année 2013, cette mesure est arrivée à point nommé. Elle vient d'être complétée par le Gouvernement. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a en effet détaillé le 6 février **un plan pour la trésorerie des entreprises**. Celui-ci cible particulièrement les TPE et les PME, fragilisées par le ralentissement économique et des délais de paiement élevés, répondant ainsi aux attentes formulées par l'APCMA et les CMA. Le Gouvernement souhaite notamment favoriser le recours à l'affacturage à un coût compétitif pour les petites entreprises. Il prévoit aussi d'aider les collectivités locales, principaux donneurs d'ordres des entreprises artisanales, à raccourcir leurs délais de paiement par une simplification des procédures.

CONTACT :

Plus d'infos sur la garantie des crédits de trésorerie sur www.oseo.fr

ENTREPRISE INDIVIDUELLE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE

Pour bien entreprendre,
apprenez à faire la part des choses...

« **Entreprendre intelligemment ?
Préserver votre patrimoine ?**
Pour cela, il existe des solutions.
L'EIRL en fait partie.

Prenez conseil auprès
d'un expert Gestelia,
et vous avancerez serein. »

Gestelia
Association d'Expertise Comptable

RETROUVEZ-NOUS SUR gestelia.fr
OU AU **0 820 090 191**

A ctualités

Savoie

DEPUIS JUILLET 2012

LE REGISTRE DE SUIVI EST OBLIGATOIRE POUR TOUS DÉCHETS

La réglementation environnementale se préoccupe depuis longtemps de la traçabilité des déchets dangereux. Depuis l'été 2012, le Code de l'environnement a évolué et demande désormais une traçabilité de tous les déchets produits par les entreprises, y compris les déchets non dangereux et les déchets inertes. Un suivi qui doit prendre la forme d'un registre tenu par les entreprises.

Quelles sont les entreprises concernées ?

Toutes les entreprises artisanales produisent des déchets et sont donc concernées par cette mesure, à l'exception des celles qui utilisent le service « déchets » des collectivités (ordures ménagères, collecte sélective ou déchetterie). Par exemple (liste non exhaustive) :

- les entreprises du bâtiment pour tous les déchets évacués en bennes sur le chantier, mais pas pour ceux déposés en déchetterie.



- Les garages pour les déchets collectés par un prestataire (batteries, huiles, pneus...)

- Les bouchers pour les déchets carnés et MRS, qui sont collectés spécifiquement, mais pas pour les autres déchets déposés en déchetterie ou aux ordures ménagères (cartons, bocaux, plastiques, déchets organiques divers...).

Comment tenir ce registre ?

Le registre peut être tenu sous forme papier ou informatique. Un simple cahier suffit. Il doit être conservé au moins trois ans. Il s'agit de tenir à jour la chronologie

de tous les déchets sortants :

- Date d'enlèvement du déchet
- Nature du déchet avec son code
- Quantité de déchets
- Nom et adresse du prestataire
- N° du bordereau de suivi des déchets

Où trouver les informations nécessaires ?

Textes réglementaires :

- Articles R541-43 et R541-46 du Code de l'environnement
- Arrêtés du 29 février 2012 et du 27 juillet 2012
- Annexe II de l'article R541-8 du Code de l'Environnement

Vous pouvez prendre contact avec votre CMA. Un conseiller vous accompagnera de manière gratuite et confidentielle.

CONTACT :

Nicolas Chaton au 04 79 69 94 20, n.chaton@cma-savoie.fr

■ PRESSING

■ Nouvelle réglementation 2013

Un nouvel arrêté, paru en décembre 2012, vient de durcir les normes d'exploitation des entreprises de nettoyage à sec. En particulier pour les pressings « contigus à des locaux occupés par des tiers », c'est-à-dire tous ceux installés en ville ou en centre commercial. La réglementation prévoit dans ces cas que les machines fonctionnant au perchloroéthylène soient progressivement remplacées selon le calendrier suivant :

Machine mise sur le marché	Il faut la remplacer au plus tard
avant 31/12/1998	01/09/2014
entre 1/1/1999 et 31/12/2001	01/01/2016
entre 1/1/2002 et 31/12/2004	01/01/2018
entre 1/1/2005 et 31/12/2006	01/01/2019
entre 1/1/2007 et 31/12/2008	01/01/2020
entre 1/1/2009 et 31/12/2010	01/01/2021
entre 1/1/2011 et 28/2/2013	01/01/2022

Ces pressings devront donc s'orienter vers l'aqua nettoyage ou vers de nouveaux solvants.

Des aides au remplacement de ces machines existent

La chambre de métiers et de l'artisanat de la Savoie propose aux pressings qui le souhaitent un pré-diagnostic de leur établissement afin de faire le point sur l'ensemble des nouvelles exigences et pour envisager un plan de mise en conformité. Ces pré-diagnostic, qui s'inscrivent dans le cadre de l'opération nationale sur les pressings en collaboration avec la FFPB et l'Ademe, sont gratuits et confidentiels.



CONTACT :

Nicolas Chaton au 04 79 69 94 20 - n.chaton@cma-savoie.fr

PROFESSIONNELS DE L'ALIMENTAIRE

La CMA vous propose des suivis très spécialisés

Former le personnel de vente

Vous souhaitez que votre équipe de vente développe ses armes face à une clientèle en permanente évolution, la CMA vous propose:

■ 2 journées collectives, dates sur septembre 2013 sur Chambéry

*Force de vente, le positionnement à adopter

*Devenir force de proposition, être proactif avec vos clients

■ Un suivi individuel

d'une 1/2 journée en entreprise pour une meilleure application de la formation

→ Coût : 100 €

Travailler sur l'attractivité de votre point de vente

La concurrence s'intensifie, les modes de consommation évoluent... Vous en avez pleinement conscience, vous souhaitez accroître la notoriété de votre boutique. En partenariat avec le Syndicat du Pays de Maurienne, dans le cadre de l'OCM Maurienne, la CMA de la Savoie vous propose une démarche adaptée, avec un expert du merchandising, afin de travailler sur la mise en scène de votre commerce.

■ 2 journées collectives, les 3 et 17 juin 2013 sur St-Jean-de-Maurienne

*Définissez une stratégie, apprenez comment réorganiser l'espace client et optimiser vos vitrines (Objectif : séduire votre clientèle; Réflexion sur l'identité visuelle, la signalétique, le choix des couleurs...)

*Découvrez une première approche du marketing sensoriel (comment faire appel aux sens de vos clients). Bénéficier de la visite d'un consultant dans votre entreprise pour vous aider à mettre en place ces outils sur une journée.

→ Coût : 100 €

Améliorer votre performance par les outils numériques

Comment vous approprier les outils numériques, quels sont les enjeux de ces nouvelles technologies, comment les adapter à mon entreprise (achat en ligne, e-marketing, investir les réseaux sociaux...)

■ 2 jours de formation collective, dates et lieux à déterminer :

*Comment améliorer la visibilité de votre entreprise sur le Web ?

*Utilisation des réseaux sociaux : quels sont les outils gratuits qui peuvent faciliter votre quotidien ?

*Comment développer une activité de vente en ligne ?

*Quels sont les différents équipements numériques pour une TPE ?

■ 4 demi-journées d'accompagnement individuel

Pour vous aider à cibler vos besoins et vous accompagner dans la mise en œuvre de votre projet.

→ Coût : GRATUIT

CONTACT :
Leslie Fort,
l.fort@cma-savoie.fr
ou 04 79 69 94 20

IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS PROCÉDURE TDFC



À compter des échéances attendues en mai 2013, toutes les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés, quel que soit leur chiffre d'affaires, auront l'obligation de télé-déclarer leurs déclarations de résultats et n°1330-CVAE via la procédure TDFC.

PLUS D'INFOS SUR :
www.impots.gouv.fr

Ne pas hésiter à saisir la Médiation du crédit en cas de difficultés

La nouvelle médiatrice nationale du crédit, Jeanne-Marie Prost, rappelle que le dispositif est gratuit et confidentiel et s'adresse à tous les chefs d'entreprise qui rencontrent des difficultés à obtenir un crédit auprès de leur banquier ou de leur assureur crédit. Depuis sa création en 2008, il a permis à 16 600 entreprises de conserver leur activité et préservé plus de 293 000 emplois.

CONTACTS :

- À Albertville : Louis Mesnil, Antenne Interconsulaire Albertville au 04 79 32 18 10
- À Chambéry : Anne de Robert de Lafrégeyre au 04 79 69 94 16

Bac pro gestion- administration

Une nouvelle formation au plus près des réalités professionnelles.

Depuis la rentrée 2012, le baccalauréat professionnel gestion administration remplace, dans la filière du tertiaire administratif, les baccalauréats professionnels secrétariat et comptabilité.

CONTACT :

Michel DEGANIS, Inspecteur de l'Éducation Nationale, Enseignement Technique, IEN-ET Économie Gestion, Rectorat de l'académie de Grenoble, Tél. : 04 79 76 74 62 ou 06 10 99 05 76



Boulangier-pâtissier, esthéticienne ou maçon : ils ont un point commun. Celui d'avoir gravi les échelons sociaux rapidement, grâce à une formation solide et à une volonté à toute épreuve. Une ascension parfois périlleuse, mais toujours source de fierté pour ces jeunes chefs d'entreprise artisanale.

Ces artisans qui ont pris l'ascenseur social

Il y a 3 ans, Laurent Ledoux, 24 ans aujourd'hui, ouvre une boulangerie à Berthecourt (Oise). Ses lettres de noblesse, des chiffres : 7 ans d'apprentissage, 5 patrons, 2 CAP (boulangier et pâtissier), 1 mention complémentaire en pâtisserie et 1 brevet technique des métiers pâtissier. C'est une opportunité qui décide le jeune homme, « *fougueux et ambitieux* », à voler de ses propres ailes. Suite au départ du boulanger en 2005, la commune de Berthecourt décide de préempter le bâtiment pour reconstruire la boutique. C'est finalement la SA HLM de l'Oise qui rachète les lieux. « *J'ai loué le local brut et tout recréé*, résume Laurent. *Le Conseil général m'a attribué une subvention pour m'aider dans ma démarche de création d'entreprise et d'emploi. D'emploi, parce j'ai embauché mon épouse, Aurélie.* » Avec le recul, Laurent reconnaît s'être peut-être précipité. « *Mais c'est cette précipitation qui contribue à me forger* », dit-il. « *Créer une entreprise à mon âge, ça fait joli, mais c'est très difficile. Ma formation la plus dure a été celle de patron. Arriver comme ça dans le monde de la finance et des affaires... Il faut se donner, se faire connaître pour que ça tourne comme on veut. Surtout en milieu rural. Heureusement, mon BTM m'a donné quelques outils pour la gestion.* »

« C'est peut-être ça, le plus difficile, être psychologue et pédagogue », souligne Laurent Dedoux.

Laurent Ledoux, 24 ans, a ouvert sa boulangerie il y a trois ans (ici, lors de la remise de son prix Jeune Talent de l'Oise).



■ « Patron, l'école de la vie »

Et Laurent d'assurer : « *Patron, c'est l'école de la vie* ». Le jeune homme emploie deux salariées, dont l'une à mi-temps. Son épouse est actuellement en congé maternité. « *J'ai deux enfants en bas âge. Il faut pouvoir assurer sur tous les fronts.* » Le jeune chef d'entreprise forme aussi un apprenti. « *C'est peut-être ça, le plus difficile, confie-t-il. Être psychologue et pédagogue. Rester calme quand la fatigue monte.* » Laurent se sert de sa formation pour être un bon patron. « *J'essaie de ne pas reproduire les erreurs que mes patrons ont pu faire*

avec moi. C'est un peu compliqué de se faire respecter quand on a peu de différence d'âge. Je veille au vouvoiement, tout en créant une ambiance de travail agréable. » Lauréat du 2^e prix départemental de la Meilleure baguette et du titre de Jeune Talent de l'Oise (récompensé de 10 000 €), grâce à son projet de cours de pâtisserie à domicile, Laurent savoure son succès et ne compte pas s'arrêter là. « *J'aimerais m'installer en ville. Revendre mon commerce pour en acquérir un plus gros, et ainsi de suite.* » Malgré les obstacles qu'il a pu rencontrer, ce jeune artisan est fier de son parcours. « *Je suis dans un boulot où il y a toujours du travail, où on peut encore former des jeunes.* » À ceux-ci, il conseille de ne pas ménager leur peine, « *parce qu'il y aura toujours une récompense* ».

T THIERRY GUILLON, CHAUDRONNIER TUYAUTEUR « Prendre des risques quand on est jeune »

Pour Thierry Guillon, chaudronnier tuyauteur et élu de la CRMA de Haute-Normandie depuis octobre 2010, « mieux vaut être un jeune chef d'entreprise ». « Les risques sont moins durs quand on est jeune. On n'a pas forcément de vie de famille, développe-t-il. C'est plus difficile quand la vie se construit. Et même si on échoue, c'est une expérience dont on pourra toujours se servir. » Entré à l'École des Moussettes à 15 ans, Thierry Guillon passe 18 ans dans la Marine, se spécialisant dans la guerre électronique. Pour des raisons familiales, il quitte la Marine, rentre en Normandie chez ses parents et devient directeur de production dans une entreprise de métallurgie, « qu'il réorganise comme sur

un bateau ». À 41 ans, il fonde son entreprise, les Ateliers Technimétal. « Être chef d'entreprise, c'est souffrir mais apprécier de souffrir, plaisante-t-il. Les premières années sont très difficiles. Il faut tout apprendre. Et il ne faut pas faire n'importe quoi, parce que l'on met sa vie et celle de sa famille en péril. » Thierry Guillon s'entoure d'une équipe qualifiée, qui lui permet aujourd'hui de siéger à la CRMA pour « faire bouger les choses d'une manière collective ». « Dans mon entreprise, je forme des apprentis et j'ai souvent des stagiaires. Je suis très attaché à ça. Je n'ai qu'un conseil aux jeunes qui veulent se lancer : soyez bien encadrés, bien conseillés. »

« Il faut faire ce métier parce qu'on en est amoureux. Pas parce que les autres nous jugent trop mauvais pour la filière générale ! »

■ « Il ne faut pas avoir peur »

Esthéticienne à Marseille, Virginie Martorell, 32 ans, a été orientée vers un BEP secrétariat. « Quand on m'a dit que l'esthétique était une voie bouchée, j'ai écouté », explique-t-elle. Passionnée malgré tout, la jeune femme, « fascinée par une mère et une grand-mère qui aiment se maquiller », décide finalement de passer un CAP esthétique/cosmétique, puis un brevet professionnel. Et trouve un emploi dans un salon de coiffure de Marseille. Elle y restera 8 ans. « J'ai eu une petite fille. Quand j'ai repris le travail, j'ai dit à mon patron que je n'allais pas rester, que je souhaitais m'installer à mon compte. C'est là qu'il m'a proposé de nous associer et de lancer ensemble un deuxième salon de coiffure et d'esthétique. » Pour la jeune femme, qui ne « souhaitait pas rester employée toute sa vie », c'est une aubaine. « C'est rassurant de commencer avec quelqu'un qui connaît le métier ! » Gérante du deuxième salon, elle a pris plaisir à en réaliser la décoration. « C'est mon autre bébé ! », sourit-elle. Virginie emploie deux coiffeuses. Une casquette qui ne lui fait pas peur. « Je pense que les mauvaises expériences sont très utiles dans ce cas. Je sais quel chef je veux être, et quel chef je ne veux pas être ! » Pour la jeune Marseillaise, « l'artisanat, on l'a ou on ne l'a pas ». « Il ne faut pas avoir

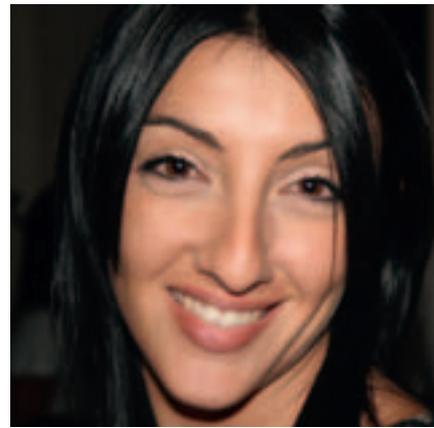


Ludovic Renard, 26 ans, dirige une entreprise de maçonnerie depuis 2010.

peur et avoir confiance en ses compétences. »

■ L'apprentissage par choix

Si Ludovic Renard, chef d'entreprise à Dizy-le-Gros (Aisne) a choisi la voie de l'apprentissage après ses années collègue, c'est parce que « les métiers manuels [lui] plaisaient et que l'artisanat permettait d'accéder plus rapidement au monde du travail. ». Il intègre alors le CFA de Laon, fait ses premières armes au sein d'une entreprise locale et décroche deux CAP, maçon et carreleur. En juin 2010, son patron lui transmet le flambeau de son entreprise. « Devenir chef était un souhait. Là, je partais avec un fichier clients. J'étais bien aidé », sourit le jeune entrepreneur de 26 ans. Soutenu par la METS (Maison des entreprises de Thiérache et de la Serre, en contact avec les chambres consulaires et les organismes sociaux et économiques), Ludovic bénéficie d'une subvention



Virginie Martorell, 32 ans, co-gérante d'un salon de coiffure et d'esthétique.

de 3 000 € dans le cadre du Fidarco (Fonds d'intervention départemental de soutien à l'artisanat et au commerce) et d'un prêt d'honneur grâce au dispositif Aisne Initiative. Il est conseillé par son ancien patron et aidé par son épouse Aurore, qui gère le côté administratif de l'entreprise. « En CFA, on apprend pas mal de choses qui permettent de se lancer en tant que chef d'entreprise », remarque Ludovic. Qui confie n'avoir appréhendé qu'une seule chose : « perdre la confiance des clients ». « L'équipe, je la connaissais, alors je ne craignais pas de la diriger. » L'année dernière, Ludovic a été sacré Meilleur jeune créateur d'entreprise dans le cadre du Challenge de la création d'entreprise, organisé par la METS sur le territoire de six communautés de communes. Une belle réussite pour celui qui encourage les jeunes à suivre son exemple : « Dans le bâtiment, il y a toujours du travail. Il ne faut pas hésiter à se lancer ! »

Marjolaine Desmartin

Passer des bancs du lycée aux bacs à shampoing. Un choix qu'a fait Marjorie Landré, passionnée de coiffure. À 28 ans, diplômée du brevet de maîtrise de niveau 3, cette jeune femme dirige son propre salon depuis l'âge de 20 ans. Retour sur le parcours de cette battante à l'enthousiasme communicatif.

MARJORIE LANDRÉ

L'odyssée d'une obstinée

Élève en seconde générale, Marjorie Landré s'ennuie. L'adolescente aux cheveux très courts, qui « aime bien sortir de l'ordinaire », rêve d'un métier où il ne faut pas vingt fois remettre son ouvrage... « Je fuis la routine, je revendique la nouveauté, le changement ! », s'enthousiasme la jeune femme. Lorsque des amies lui parlent de l'école de coiffure, sa petite voix devient sa voie. « C'est parfait ! » Zélée, passionnée, la jeune Marseillaise fait ses preuves auprès de son maître d'apprentissage, puis de ses clients. Elle empoche son certificat d'aptitude professionnelle au bout de deux ans, puis son brevet professionnel. Curieuse, Marjorie roule sa brosse dans plusieurs salons. Jusqu'au jour où... « Ma première patronne, qui voulait arrêter son activité, m'a proposé de reprendre son salon. » Après réflexion – un week-end exactement –, la jeune femme accepte le challenge : reprendre une entreprise à seulement 20 ans. « Franchement, il n'y avait que du positif. Qu'avais-je à perdre ? Je connaissais les clients et j'avais une volonté de fer. Sans compter que tous mes proches me soutenaient ! », se souvient-elle. Confiante : « Je gérais déjà un peu le salon le mercredi. Et j'ai toujours aimé la comptabilité. »

■ Remise à niveau, remise en question

Pour son projet, Marjorie bénéficie de l'Accre (Aide au chômeur créant ou reprenant une entreprise), un dispositif d'encouragement consistant principalement en une exonération de charges sociales, et des conseils



Marjorie Landré a repris son salon de coiffure à 20 ans. Selon elle, « un bon artisan doit toujours se remettre en question, chercher des idées, attirer la clientèle, se tenir informé des dernières tendances. »

avisés de son ancienne patronne. « Avec le recul, je me rends compte que j'ai toujours été faite pour gérer. J'aurais sans doute mal vécu d'être commandée », analyse-t-elle. Aujourd'hui, forte du succès de son salon – porté par le bouche-à-oreille –, la jeune dirigeante compte développer son entreprise en investissant un local plus grand et en mettant son salon en gérance. Pour parfaire ses compétences, elle a décroché il y a trois ans le brevet de maîtrise niveau 3, devenant alors la première artisan des Bouches-du-Rhône à l'obtenir. Ce titre, qui valide l'excellence professionnelle et la compétence de gestion mana-

gériale de l'entreprise, reconnaît à son titulaire le haut niveau de maîtrise de son métier et sa capacité à assurer les gestions financières et des ressources humaines, la commercialisation des produits et l'aptitude à former des apprentis. Marjorie, qui a dû cumuler formation et travail pendant deux ans, ne regrette pas une seconde cet investissement. « Ce diplôme devrait être obligatoire pour ceux qui ouvrent un salon, estime-t-elle. C'est à la fois une remise à niveau et une remise en question. Un moyen de nouer des contacts et d'approfondir ses connaissances. » La jeune femme, qui envisage de prendre un apprenti très prochainement, compte bien mettre en pratique ce qu'on lui a appris, tant du point de vue administratif que managérial. Elle qui est devenue jurée en brevet de maîtrise ne lésinera pas sur les conseils. À commencer par celui-ci : « un bon artisan doit toujours se remettre en question, chercher des idées, attirer la clientèle et se tenir au courant des dernières tendances ». Et de conclure : « pour gérer une entreprise, il faut être bien dans sa tête et bien accompagné. Une entreprise, c'est comme un enfant ! Il faut se donner à fond. »

Marjolaine Desmartin

CONTACT :

Jennyf' Hair
(coiffure homme-femme-enfant, extensions, maquillage, relooking...)
5 boulevard Allemand à Marseille
Tél. : 04 91 95 62 99

« Une entreprise, c'est comme un enfant !
Il faut se donner à fond. »

UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ CLAIRE POUR TOUS LES PROS



Claire, complète et avantageuse, La Complémentaire Santé Société Générale prend en charge vos frais de santé et vous aide à mieux vous soigner, vous et votre famille. Bénéficiez en plus d'une couverture immédiate sans questionnaire médical. C'est simple, il n'y a pas de délai d'attente !

Offre spéciale jusqu'au 30 avril 2013

- 20 % pendant 3 mois*

> Réaliser une simulation en ligne et calculer vos remboursements sur professionnels.societegenerale.fr ou en flashant ce QR code



DEVELOPPONS ENSEMBLE
L'ESPRIT D'EQUIPE  SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Document publicitaire sans valeur contractuelle.

* 20 % de réduction sur les cotisations des 3 premiers mois pour toute adhésion à La Complémentaire Santé Société Générale. Contrat d'assurance collective à adhésion facultative souscrit par l'Association APOGEE auprès de SOGECAP, compagnie d'assurance sur la vie et de capitalisation régie par le Code des Assurances. Ce contrat est présenté par Société Générale, en sa qualité d'intermédiaire en assurances, immatriculation ORIAS n° 07 022 493. Société Générale. S.A. au capital de 975 341 533,75 €. Siège social : 29, boulevard Haussmann, 75009 Paris - 552 120 222 RCS Paris.

Éclairage Un secteur à la loupe



Exemple de pièce métallique 3D produite par Poly-Shape dans le domaine de la reconstruction maxillo-faciale.



Photos: © T. Hubert

SOUS-TRAITANCE

L'artisanat : pilier du monde industriel

Ils fabriquent des pièces pour Dassault Aviation, des objets de décoration tendance, des mâtures pour les navires militaires de la Marine nationale ou des prototypes pour les constructeurs automobiles. Leurs concurrents sont à Munich ou Shenzhen, mais la confiance que leur accordent leurs clients leur a permis de traverser la crise sans trop de dommages. Ce sont les 15 000 artisans français sous-traitants de l'industrie, qui viennent de faire l'objet d'une étude approfondie de l'Institut supérieur des métiers, à la demande de l'Assemblée permanente des CMA.

Dossier réalisé par Thomas Hubert

« **C'**est un sujet sur lequel on ne savait rien. La dernière étude datait de 1982 ! », constate d'emblée Catherine Élie, directrice du développement économique à l'Institut supérieur des métiers et auteur de l'étude « L'artisanat de sous-traitance industrielle »*. Et pourtant, lorsque les grands groupes industriels font appel à d'autres entreprises pour réaliser des opérations qu'ils ne peuvent

assurer en interne dans les métiers des métaux, du plastique, du cuir ou de l'électronique, ils font face à un secteur de l'économie française dans lequel trois entreprises sur quatre sont artisanales.

Avec 5,5 salariés en moyenne, les entreprises artisanales représentent un quart des emplois et 15 % du chiffre d'affaires global de la sous-traitance industrielle nationale. Et tandis que la France ne cesse de se

lamentar sur sa désindustrialisation, les artisans installés principalement dans les bassins historiques de Rhône-Alpes, du Nord-Est et de l'arrière-pays de Saint-Nazaire ainsi qu'en région parisienne affichent une remarquable stabilité.

« Ces entreprises sont d'abord appréciées pour leurs compétences, explique Catherine Élie. Mais aujourd'hui, l'industrie est organisée en « juste à temps » et leur réactivité est aussi

très recherchée. » Pas question de concurrencer la Chine sur le coût des fabrications en grande série, comme le confirme Serge Aubry, fondateur de deux entreprises de mécanique de précision et d'injection plastique dans l'Ouest (lire page 24) : « nous sommes là quand on a besoin de sur-mesure. Notre force, c'est d'être une petite équipe, une structure souple qui s'adapte sans cesse aux besoins des marchés ».

Besoin de réactivité

Même son de cloche du côté des industriels. Jean-Pierre Rivard, président de la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF) pour l'Île-de-France, rappelle que le prix n'est pas le seul composant du « coût global » sur lequel est rivé l'œil des services achats des donneurs d'ordres. « Il ne faut surtout pas ignorer la confiance. Or plus on va loin, moins la confiance est forte », estime-t-il, évoquant les inspections nécessaires lorsque l'on commande dans les pays à bas coûts. Lui-même acheteur pour le groupe de BTP Vinci, il ajoute : « Dans un appel d'offres, quand il ne reste que deux concurrents, je privilégie la plus petite structure. J'ai le sentiment de préserver la concurrence, et je pense que je peux être mieux traité car ma commande aura plus d'importance pour le petit fournisseur ». L'acheteur sait aussi qu'il sera plus facile d'obtenir les modifications en cours de travail de plus en plus fréquentes dans des industries travaillant à flux tendu, notamment grâce au contact direct avec le patron qui caractérise les entreprises artisanales. « En face de nous, on a le décideur. Il a les moyens de mettre en œuvre les ressources de son entreprise, à la différence d'un maillon d'une grande entreprise qui doit toujours en référer plus haut. Quand on a besoin de réactivité, c'est mieux », juge Jean-Pierre Rivard.

Connaissance du métier

Un état de fait que résume sans détour la formule de l'artisan Jacky Halotel, ancien compagnon chaudronnier aujourd'hui à la tête de la société ACCO en Loire-Atlantique



© T. Hubert

- **Entreprise** : Poly-Shape (77)
- **Date de création** : 2008
- **Effectif** : 8 personnes
- **Chiffre d'affaires** : 750 000 €
- **Site Internet** : www.poly-shape.com
- **Stars et Métiers 2012** : Stéphane Abed est l'un des lauréats de la catégorie Stratégie globale d'innovation ; il a été accompagné par la CMA de l'Essonne et la Banque Populaire Rives de Paris.

Stéphane Abed, forgeron au laser

Les locaux de l'entreprise Poly-Shape, installés sur deux étages dans un parc d'activités de la ville nouvelle de Melun-Sénart, au sud de Paris, bruissent du cliquètement simultané des claviers d'ordinateur et des outils sur les pièces métalliques en cours de finition. Les murs des bureaux sont tapissés de diplômes, obtenus lors de concours de création d'entreprise et d'innovation nationaux et régionaux, et de panneaux d'affichages en anglais utilisés sur les Salons internationaux. C'est la troisième adresse en quatre ans pour cette entreprise de haute technologie, dont le chiffre d'affaires augmente de 40 à 50 % chaque année et qui ne cesse de se trouver à l'étroit.

Son fondateur, Stéphane Abed, était chercheur dans les labos de l'École des mines et de l'Institut allemand Fraunhofer lorsqu'il a décidé de donner une dimension entrepreneuriale aux solutions industrielles de fusion laser des métaux sur lesquelles il travaillait. « Nous convertissons des images numériques en pièces métalliques par génération laser », explique-t-il. Cette technologie économique permet des structures creuses ou alvéolées qui ouvrent des possibilités inédites aux clients de Poly-Shape : constructeurs d'avions, écuries de formule 1 ou laboratoires de prothèses médicales. Le nouvel avion militaire sans pilote de Dassault contient ainsi 53 pièces fabriquées ici.

Depuis l'année dernière, l'export représente plus de la moitié de l'activité. « Nous travaillons avec des grands groupes qui viennent directement de l'étranger pour nous qualifier », constate Stéphane Abed. C'est le résultat d'une présence sur des rendez-vous professionnels comme le Salon Euromold de Francfort en novembre dernier, où Poly-Shape s'affichait aux côtés du géant allemand Daimler parmi les deux premiers utilisateurs de la plus grande machine de génération par fusion laser au monde. L'engin doit être livré d'un jour à l'autre.

Pour financer cet investissement d'un million d'euros, Stéphane Abed a obtenu les crédits bancaires nécessaires, même s'il reconnaît que cela n'a pas toujours été facile. « En 2007 et 2008, j'ai fait une vingtaine de banques », se souvient-il. Quant au personnel qualifié pour utiliser ces monstres de technologie, l'artisan le forme en grande partie lui-même, en embauchant des étudiants en alternance de l'université d'Évry toute proche. « On prend un ou deux apprentis par an et on essaye de les garder », résume Stéphane Abed.

(lire page 23) : « le service commercial, c'est moi ». Les chefs d'entreprises artisanales du secteur sont en effet des hommes orchestre généralement issus eux-mêmes de l'atelier. « C'est la définition-même de l'artisanat : la connaissance du métier, à la différence de la sous-traitance industrielle de grande capacité où les chefs d'entreprises sont plus souvent des gestionnaires », analyse Joël Fourny, président de la chambre de métiers et de l'artisanat de Loire-Atlantique et de la Commission du développement économique et territorial de l'APCMA. Un chef d'entreprise de haute technologie comme Stéphane Abed (lire

notre encadré ci-dessus) peut donc se reconnaître sans hésitation dans l'appellation d'artisan. « C'est une version moderne de l'artisanat, qui est avant tout un état d'esprit. La proximité avec le client, la compréhension de ses problématiques – cette relation humaine est très importante », déclare-t-il avant d'ajouter : on travaille la matière avec des outils différents, mais quand on est forgeron ou fondeur, on fait quelque part le même métier. »

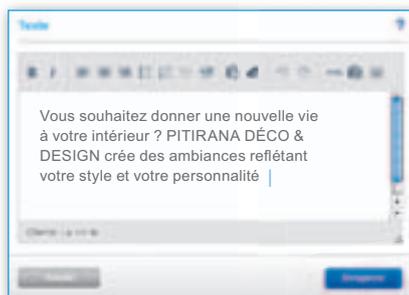
* Étude réalisée par l'ISM avec le soutien de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services au cours de l'année 2012 auprès de 1 000 entreprises ayant une activité de pure sous-traitance industrielle. Synthèse disponible sur ism.infometiers.org

1&1 MY W



Création intuitive de votre site :

Des centaines de designs attractifs au choix. Avec textes et images proposés pour plus de 100 métiers.



Modifiable à tout moment :

Adaptez les textes proposés ou copiez-collez vos propres textes, ajoutez vos photos, changez de couleur et de design, le tout directement en ligne.



1&1 Web Apps :

Des applications innovantes à intégrer en quelques clics pour enrichir votre site.



EBSITE

Le site Web professionnel à concevoir soi-même. Idéal pour votre entreprise.

ESSAI GRATUIT

1 mois d'essai gratuit, puis à partir de 9,99 € HT/mois (11,95 € TTC/mois)*



Site Web mobile :

Automatiquement adapté pour l'affichage sur smartphones et tablettes.



Trafic et visibilité :

Optimisez votre présence sur les moteurs de recherche (outils de référencement). Elargissez votre réseau avec Facebook, Twitter, YouTube...



Nom de domaine inclus :

Choisissez une nouvelle adresse Internet ou transférez facilement un nom de domaine existant.



 0970 808 911
(appel non surtaxé)

1and1.fr

Éclairage **Sous-traitance industrielle**

Selon l'étude de l'ISM, « *l'artisanat industriel a réalisé sa mutation* ». En fait, les entreprises de la sous-traitance affichent une remarquable souplesse face à de nombreux défis, qu'il s'agisse des bouleversements à long terme des structures industrielles ou des situations de crise comme celle qui sévit depuis 2008.



LA CLÉ DE LA RÉUSSITE

Une adaptabilité à toute épreuve

L' élu consulaire artisan Joël Fourny est conscient des enjeux : « *on est en pleine mutation, ce n'est pas seulement une période de crise. Le marché mondial s'organise différemment, les modes de production aussi. Il faut que l'on prépare nos entreprises à cela* ». Bonne nouvelle : elles sont prêtes à relever le défi. En trente ans, l'artisanat de la sous-traitance de capacité – qui venait en renfort des usines pour les grosses commandes – a été remplacé par un modèle fondé sur la spécialité. « *Si elles n'avaient pas réussi cette mutation, ces entreprises auraient disparu car beaucoup de savoir-faire simples ont été délocalisés*, explique Catherine Élie, de l'Institut supérieur des métiers. *Ce ne sont pas des entreprises dont on se passe facilement* », ajoute-t-elle, résumant le nouveau positionnement des artisans fournisseurs de l'industrie. Autrefois en bout de chaîne de sous-traitance, les unités artisanales ont dû faire face à deux révolutions. D'une part, les grands groupes industriels ont resserré cette chaîne, réduisant le nombre d'entreprises qualifiées pour figurer parmi leurs fournisseurs sur la base de critères



Pour Lionel Fourny, président de la CMA 44 et de la Commission du développement économique et territorial de l'APCMA, c'est bien souvent la connaissance

du métier qui distingue les chefs d'entreprises artisanales du secteur des dirigeants de la sous-traitance de grande capacité, qui ont plutôt un profil de gestionnaires.



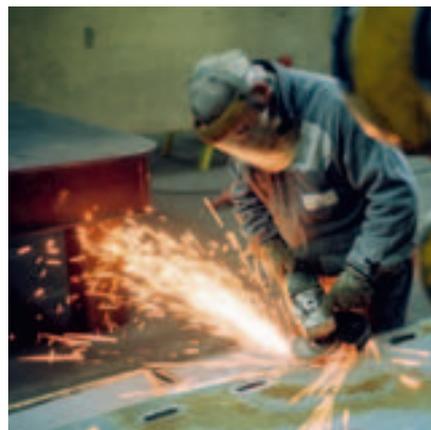
de plus en plus stricts. D'autre part, l'Asie mais aussi l'Europe de l'Est et l'Afrique du Nord ont absorbé des pans entiers de la sous-traitance industrielle. Ainsi Serge Aubry, qui produisait autrefois des pièces pour l'aéronautique, ne travaille plus pour ce secteur. « *Avec les politiques de réduction des sous-traitants, nous nous sommes retrouvés exclus du panel* », raconte-t-il. Quant à l'activité dans laquelle il avait fondé sa première entreprise, « *le secteur du moule s'est fortement dégradé depuis dix ans avec les délocalisations et l'arrivée des pays low cost* ». L'artisan a donc réagi en allant conquérir de nouveaux marchés, de l'art floral au nucléaire, et en créant dès 1992 une deuxième entreprise de plasturgie capable d'offrir un service tout compris jusqu'à l'injection de pièces prêtes à l'emploi.

Sous-traitance de spécialité

« *Cette sous-traitance de spécialité est plus présente à tous les rangs de la chaîne* », constate Catherine Élie. Même si les artisans fournissent majoritairement des PME, ils sont de plus en plus nombreux à traiter directement avec les grands groupes.

De 2003 à 2011, le nombre total d'entreprises dans le secteur de la sous-traitance artisanale est resté stable, à 20 300. En leur sein, le poids des entreprises artisanales s'est en revanche accru, passant de 14 700 à 15 300.

Source : ISM



C'est le cas de Stéphane Abed, qui explique ainsi sa stratégie : « *Nous identifions des niches – médical, aéronautique, sport automobile – dans lesquelles nous nous certifions. Nous pouvons alors dire à ces clients : « Nous nous sommes organisés pour vous garantir la qualité, le suivi, et nous engager pour vous fournir des séries ». Nous ne recherchons pas les demandes ponctuelles, les maquettes au coup par coup. »* Cette adaptabilité permet aussi aux artisans de tenir le choc lorsque la météo économique devient mauvaise. « *Ce sont des entreprises qui ont souffert de la crise économique comme toute l'industrie, mais qui ont mieux préservé leurs emplois que les plus grosses* », analyse Catherine Élie. Si la moitié des 1 000 entreprises interrogées par l'ISM ont déclaré avoir été durement touchées en 2008-2009, elles ont généralement rebondi depuis 2010 et affichent aujourd'hui un taux d'utilisation de leurs capacités de 80 %.

Frilosité croissante

Ces bouleversements ne se font cependant pas sans accroc. Les entreprises les moins souples meurent et d'autres artisans prennent leur place : on enregistre 1 500 nouvelles immatriculations dans le secteur chaque année, contre un millier avant la crise et la création du statut d'auto-entrepreneur. Pour ces nouveaux arrivants comme pour les entreprises existantes engagées dans l'adaptation aux nouvelles exigences industrielles, il faut investir. Or, « *les entreprises qui se créent avec une ou deux personnes ne sont pas concurrentielles, n'ont pas suffisamment d'équipement*, estime Catherine Élie. *Elles compensent par le temps de travail, mais ne dégagent pas suffisamment de marge pour se développer.* »

Quant aux artisans établis, ils déclarent faire face à une frilosité croissante des banques et des sociétés de cautionnement mutuel, à l'image de Jacky Halotel (lire encadré ci-dessous). « *C'est très compliqué d'être accompagné, de rassurer les financiers* », déclare le patron des Ateliers de constructions chaudronnées de l'Ouest, qui évoque un « *parcours du combattant* ». En 2008, il a abandonné un projet de recherche et développement faute de financement. Les difficultés d'accès au crédit ont menacé

jusqu'à son cœur de métier, car ses donneurs d'ordres fournissent eux-mêmes de coûteuses matières premières et exigent une caution en bonne et due forme avant de s'engager. « *Cela m'est arrivé d'avoir du mal à garder des clients qui voulaient des garanties, alors qu'ils continuent à me fournir aujourd'hui !* », enrage-t-il.

Thomas Hubert



- **Entreprise :** Ateliers de constructions chaudronnées de l'Ouest (ACCO 44)
- **Date de création :** 1985
- **Effectif :** 30 personnes
- **Chiffre d'affaires :** 3 M€ (hors matières – fournies par les clients)
- **Sites Internet :** www.acco44.com / www.apportech.com

Jacky Halotel : jouer collectif pour rester compétitif

Jacky Halotel a beau être à la tête d'une trentaine d'employés, il reste un artisan dans l'âme. Cet ancien compagnon du devoir arrivé à Châteaubriant à l'issue de son tour de France a toujours travaillé en équipe. C'est avec six collègues de son premier atelier qu'il crée la société ACCO lorsque leur employeur cesse son activité il y a 28 ans. Et lorsqu'il flaire l'évolution de l'environnement industriel, il décide à nouveau de jouer collectif. « *En 2005, je sentais que les entreprises se spécialisaient dans leurs corps de métiers mais n'avaient plus la polyvalence nécessaire. On se trouvait limités dans nos opportunités* », se souvient-il. Il lance donc l'idée d'un « *cluster* », groupement d'entreprises de la métallurgie, de la plasturgie et de l'agencement bois capables de répondre ensemble à des demandes complètes de clients industriels, y compris à l'export. Les institutions publiques répondent présent : la chambre de commerce et d'industrie et la chambre de métiers et de l'artisanat disposent justement à Châteaubriant d'une antenne conjointe, où un conseiller aide pendant deux ans les entrepreneurs à monter le projet Apportech et à obtenir des aides régionales. « *Le groupement est né juste avant 2008* », rapporte Jacky Halotel. En pleine crise, Apportech parvient pourtant à accrocher des clients qu'aucun des membres n'aurait pu aller chercher seul : DCNS, Thalès, General Electric... Autant de commandes responsables aujourd'hui de près de la moitié de l'activité déployée dans les trois vastes ateliers d'ACCO, où se reflètent les flashes des robots de soudure. Prochaine étape pour ce groupement jusqu'ici constitué en association : la création d'une société commune, car « *les donneurs d'ordres préfèrent avoir un interlocuteur unique* ».

Éclairage Sous-traitance industrielle

LEVIERS DE PROGRÈS

Vente, RH, crédit : peut mieux faire

Performant, l'artisanat producteur industriel pourrait aller encore plus loin. Le domaine commercial, les ressources humaines et l'accès au financement figurent parmi les axes d'amélioration possibles.



Joël Fourny, de la Commission du développement économique et territorial de l'APCMA, le reconnaît : « on apportait peu d'éléments de réponse à ce secteur parce qu'on ne le connaissait pas ». Un constat à l'origine de l'étude sur l'artisanat de sous-traitance commandée à l'ISM, qui a identifié des besoins de conseil et de formation chez les dirigeants d'entreprise, notamment sur les fonctions commerciales. « Le patron prend souvent son téléphone lorsqu'il n'y a plus de carnet de commandes pour la semaine suivante, ne répond pas à des appels d'offres... Une diversification de la clientèle qui pourrait avoir lieu ne se fait pas », souligne Catherine Élie. Près d'un artisan sous-traitant sur cinq reste ainsi dépendant à plus de 50 % d'un seul gros client. Et les relations avec les donneurs d'ordres, bien qu'empreintes de confiance, restent trop souvent informelles. « S'asseoir autour d'une table pour écrire, ce n'est pas agressif, cela permet par exemple de définir à partir de quel moment court un délai de paiement », déclare l'acheteur industriel Jean-Pierre Rivard. Sans s'engager dans des contrats trop compliqués, on peut adhérer à la charte soutenue par la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France et le médiateur inter-entreprises (lire interview p. 46), qui désigne par exemple un dirigeant à contacter chez le don-

- **Entreprises** : AMGP et Saiplast
- **Date de création** : 1985 et 1992
- **Effectif** : 18 et 11 salariés
- **Chiffre d'affaires** : 1,8 M€ pour chaque société
- **Sites Internet** : www.saiplast.com
www.absis44.fr

Serge Aubry, artisan militant

Issu de l'atelier, créateur d'entreprise à 25 ans, Serge Aubry a créé deux sociétés aussi malléables que les matériaux desquels il tire des cadres-vases muraux, pour un distributeur d'accessoires d'art floral, que les composants d'un « nouveau matériel de l'armée française

de très haute technologie ». Il a connu l'expansion et le recul de l'automobile, la concurrence chinoise, la compression des chaînes de sous-traitance dans l'aéronautique - en s'adaptant à chaque fois par des réorganisations et la conquête de nouveaux marchés. Alors quand quelque chose bloque, il n'hésite pas à le dénoncer : la prochaine écotaxe, « qui va augmenter de 4 à 5 % nos coûts de transports » ; la disparition des écoles professionnelles dans sa région ; « la pression de nos constructeurs à toujours baisser les prix, malgré la hausse permanente des matières premières »... Pour porter haut ces revendications, Serge Aubry est le fondateur de l'organisation professionnelle Artisans des biens et services aux industries (Absis 44), qui permet depuis 2000 aux chefs d'entreprise de Loire-Atlantique et des Pays de la Loire d'échanger, de visiter ensemble des Salons, d'obtenir des formations... Absis 44 est membre de la Fnapem, Fédération nationale des artisans et petites entreprises de la métallurgie.

neur d'ordres en cas de litige. Côté personnel, les artisans sous-traitants interrogés évoquent fréquemment des difficultés pour attirer et former des jeunes. Il y aurait actuellement 3 500 emplois en cours de création dans le secteur ! Des initiatives locales pourraient faire école, comme celle de Jacky Halotel, de ses collègues du secteur de la mécanique et des chambres consulaires qui se sont récemment regroupés avec succès pour s'opposer à la fermeture de filières de formation dans un lycée professionnel et promouvoir leurs métiers. Quant aux questions de financement et de

gestion du risque, le secteur appelle à plus d'ouverture envers les artisans chez des institutions qui « ciblent les entreprises de taille intermédiaire ou les PMI de plus de 50 salariés », selon Catherine Élie. Joël Fourny donne l'exemple des aides proposées par certaines collectivités locales aux entreprises en difficulté. « Les montants sont importants, pour de grosses structures, avec des montages de dossiers extrêmement complexes. Nous demandons aux pouvoirs publics d'adapter ces dispositifs en fonction des tailles d'entreprises. »

Thomas Hubert

Site internet : vous avez droit à votre site web, comme les plus grands...

Nos solutions Internet vous ouvrent le monde

Aujourd'hui, il y a deux types de professionnels : ceux qui ont un site et ceux qui n'en n'ont pas... Inutile de vous dire que les premiers ont une longueur d'avance sur les seconds. Avec NordNet, pas besoin d'avoir fait HTML première langue ou d'être le roi du FTP pour **créer son propre site** ! Nom de domaine, référencement, hébergement...

NordNet vous donne les moyens de construire le site dont vous rêvez. Et ce, quel que soit votre niveau ou vos besoins.

Si vous pensez, comme nous qu'un **site** n'est pas un luxe, rendez-vous sur **nordnet.com**.

Un site Internet pour tous les pros, c'est l'une des solutions que propose NordNet depuis 15 ans pour réduire les inégalités numériques.



www.facebook.com/NordNetOFFICIEL
www.twitter.com/NordNetOFFICIEL

NordNet

Cas d'entreprise

Le New Hair Center est un salon de coiffure qui sait prendre soin de ses clients. Pendant l'attente, le shampoing et la coupe, ils se voient proposer trois massages différents. Des services gratuits qui constituent une redoutable stratégie de fidélisation.



Photos: © E. Daniel

Ken Nguyen Huu a fait construire deux confortables lits à shampoing sur mesure pour son salon.

SALON DE COIFFURE NEW HAIR CENTER

Le bien-être comme concept

Loin des salons low-cost « où le client fait lui-même son brushing », Ken Nguyen Huu, à la tête du New Hair Center, a décidé de replacer le service au cœur de son métier. « Je propose une nouvelle façon de voir la coiffure, lance cet artisan. Je me suis rendu compte que les gens venaient chez le coiffeur non plus par plaisir mais par obligation. Je me suis dit qu'il était nécessaire de restaurer l'image de la profession et de faire que les clients viennent chez moi pour se détendre, même s'ils n'ont pas beaucoup de temps. »

Pour ce faire, il a décidé de tout miser sur le bien-être. En pénétrant dans son salon, l'œil est tout de suite attiré par les spots colorés au plafond. Ils diffusent une lumière apaisante qui se conjugue parfaitement avec la musique relaxante, à base de chants d'oiseaux et de bruits de vague, qui vient bercer nos oreilles.

Le sentiment de sérénité qui règne dans la boutique tranche nettement avec l'agitation et le stress des rues de ce quartier touristique du centre parisien.

Mais pour faire de son salon « un havre de détente », Ken Nguyen Huu ne s'est pas contenté d'y créer une ambiance zen. Il a transformé « les temps d'attente et de coupe en temps de relaxation ». C'est ainsi qu'au New Hair Center, les clients ne se plaignent pas quand le coiffeur est en retard sur l'heure du rendez-vous. Au contraire : ils aiment ça ! Rien de plus normal quand on est invité à patienter dans un fauteuil massant et à siroter un thé ou café. Alors que les retards provoquent généralement des désagréments, cet artisan a réussi à en faire un argument de vente.

Au New Hair Center, les clients apprécient quand le coiffeur est en retard !

Un levier de prospection et de fidélisation

On ne prend néanmoins toute la mesure du concept de ce salon qu'au moment du shampoing, qui se déroule... en position allongée ! Ken Nguyen Huu a en effet fait construire deux confortables lits à



IL A SU

- **Faire du passage chez le coiffeur un plaisir** plutôt qu'une corvée en développant un concept original autour du massage et du bien-être.
- **Fidéliser la clientèle** en alliant une qualité de service élevée à un coût modéré.
- **Faire d'une pierre deux coups** en plaçant ses lits à shampoing bien en vue des passants pour attirer les curieux.

Pendant la coupe, une machine de réflexologie plantaire vient masser les pieds des clients. Un service gratuit qui permet de gonfler les recettes, puisque Ken Nguyen Huu en vend en moyenne 5 exemplaires par mois.



shampooing sur mesure. Pure fantaisie ? Pas du tout. Avec ce système, il voulait résoudre le problème des bacs à shampooing classiques, très désagréables pour la nuque. Surtout qu'ici le shampooing dure presque aussi longtemps que la coupe. Pendant près de 15 minutes, Ken ou son épouse gratifie le client d'un massage des tempes et du cuir chevelu. En plus de satisfaire les clients, ce massage en position allongée présente aussi l'intérêt d'en ramener d'autres. Car ils sont nombreux, intrigués par cette scène inhabituelle dans un salon de coiffure, à passer la porte vitrée par curiosité. Ce n'est pas rare qu'ils repartent avec un rendez-vous voire une nouvelle coupe. Accompagnée d'un massage, bien sûr. Et ce n'est pas tout. Pendant la coupe, une machine de réflexologie plantaire vient masser les pieds des clients. « *L'idéal pour se détendre après une longue journée de travail* », glisse Ken Nguyen Huu. Pas étonnant, dès lors, que le succès soit au rendez-vous.

L'essayer, c'est l'adopter

Le salon a ainsi vu son chiffre d'affaires progresser de 30 % depuis son ouverture en 2010. « *Notre retour clientèle est très satisfaisant par rapport au concept du salon, mais aussi aux coupes qui répondent à leurs attentes* », s'enorgueillit l'artisan. Proposer aux clients de mettre à profit le temps d'attente pour se détendre s'avère être un outil de fidélisation efficace. L'essayer, c'est l'adopter. Une fois que l'on y a goûté, difficile de remettre les pieds chez un coiffeur classique. Surtout que les tarifs sont

très abordables pour un salon parisien. La coupe homme s'élève à 21 € tandis que les femmes doivent déboursier 29 €, coupe, thé et massages inclus. Sa stratégie de prospection et de fidélisation du client est aussi subtile qu'efficace. Et Ken Nguyen Huu, est persuadé que son concept est transposable, bien qu'il soit, à sa connaissance, « *le seul à proposer ce type de prestations à Paris* ». Pour autant, il ne se repose pas sur ses lauriers et est constamment en train de réfléchir aux moyens d'améliorer encore la qualité du service. Ainsi, au printemps, les

clients pourront bénéficier dans le salon de soins des pieds et des mains. Ce nouveau service sera dispensé soit dans un espace dédié, soit « *à la chaise* », pour les clients les plus pressés.

Il est également en train de réfléchir à une amélioration de son lit à shampooing qui intégrerait des appareils de massage pour les pieds. Ken Nguyen Huu a bien compris qu'il était moins coûteux de fidéliser des clients que d'en prospecter, il leur apporte donc un service qu'ils ne pourront pas trouver ailleurs.

Emmanuel Daniel



RECETTES COMPLÉMENTAIRES **Le pari de la diversification**

Comme n'importe quel coiffeur, Ken Nguyen Huu propose certains de ses produits à la vente. Ainsi les clients peuvent se procurer

soin pour les cheveux, le visage, et autres pots de gel. Jusque-là, rien de très original. Mais le long des vitrines de son salon, on trouve aussi des souvenirs de Paris proposés à la vente. Ces tours Eiffel et pyramides du Louvre en bois ne constituent qu'une infime partie de son chiffre d'affaires, mais elles ont le mérite d'attirer l'œil des passants. Car cet artisan n'a pas choisi par hasard de s'implanter au 12 rue Brantôme, en plein cœur de la capitale. Le salon de coiffure est situé à proximité d'une grande surface, d'un parking, mais il est surtout à 2 minutes à pied du centre Georges Pompidou. « *Il y a beaucoup de passage, notamment des groupes de touristes* », confirme le coiffeur. Et il n'est pas rare que certains s'arrêtent, intrigués par la présence de ces objets souvenirs, et passent ensuite entre les mains expertes de Ken et de ses 25 ans de carrière. Mais c'est un autre produit dérivé qui lui permet de gonfler ses recettes : les appareils de massage et de réflexologie plantaire. En effet, il en vend en moyenne cinq par mois (500 € pièce) à des clients conquis après en avoir testé gratuitement les bienfaits pendant la coupe.



En pleine crise industrielle, cette nouvelle entreprise de sous-traitance mécanique des Deux-Sèvres a embauché treize salariés en moins de cinq ans. Sa prochaine mission : séduire les jeunes pour ne pas manquer de bras.

AMTHÉUS

Des emplois en acier trempé

Stéphane Monrouzeau et Stéphane Guillot aiment les paris risqués. En 2009 et 2010, alors que la crise frappe le monde industriel de plein fouet, leur toute jeune entreprise de mécanique de précision recrute à tour de bras. « *Des gens expérimentés et compétents se sont retrouvés au chômage. Nous les avons embauchés par notre réseau, même si nous n'avions pas toujours le travail derrière* », raconte Stéphane Monrouzeau, président de la société Amthéus (Atelier mécanique thouarsais d'électroérosion et d'usinage). Créée il y a cinq ans avec un seul salarié, l'entreprise en compte aujourd'hui treize, dont un apprenti. Une croissance insensée ? Stéphane Monrouzeau a l'habitude de ce genre de réflexion. « *Les banquiers nous prenaient pour des fous* », sourit-il en se souvenant de la création de la société. « *Des gens qui démissionnaient de leur emploi pour se lancer dans l'entreprise, ça ne les faisait pas rêver.* » François Beneton, qui a mis les deux associés en contact, apporte alors les fonds nécessaires et reste actionnaire d'Amthéus jusqu'à son décès.

Les collectivités locales jouent le jeu : la Communauté de communes du Pays thouarsais loue un local à la société et

la région Poitou-Charentes lui accorde une subvention de 16 000 € à condition d'embaucher 10 personnes en deux ans. « *On a rempli le quorum* », se félicite Stéphane Monrouzeau.

Très vite, Amthéus se fait connaître chez les constructeurs de machines agricoles, d'avions et d'équipements automobiles ainsi que dans l'emballage des cosmétiques. L'entreprise fournit ces clients en pièces métalliques et en outillage de précision. « *Il faut répondre au plus vite. C'est toujours ce qui vient en premier dans la discussion avec le client* », souligne Stéphane Guillot, l'associé chargé de la production, qui continue à investir dans de nouvelles machines et des logiciens de conception.

Fidélisation du personnel

Aujourd'hui, la croissance de l'activité nécessite l'embauche d'une ou deux personnes par an. Mais le vent a tourné sur le marché du travail. « *C'est très difficile de les trouver sur notre bassin d'em-*

ploi », constate Stéphane Monrouzeau. C'est loin d'être un cas isolé ; la plupart des artisans de la sous-traitance industrielle interrogés récemment par l'Institut supérieur des métiers faisant part de difficultés de recrutement (lire p. 18 et suivantes). Conscientes de ce défi, la chambre de métiers et de l'artisanat des Deux-Sèvres multiplie les formations sur la fidélisation du personnel et l'Union professionnelle artisanale de Poitou-Charentes a conclu un accord avec les syndicats pour offrir aux salariés de l'artisanat les mêmes avantages socioculturels qu'un comité d'entreprise.

De son côté, Amthéus a ses recettes pour identifier les nouveaux talents. « *Nous avons recours à l'intérim pour voir ce que les personnes valent sur une semaine. Cela peut déboucher sur un CDD ou un CDI* », explique Stéphane Guillot. Son associé met l'accent sur les jeunes : « *nous accueillons des stagiaires et des apprentis pour détecter ceux qui ont la motivation* ». Certains font ainsi leur stage de découverte chez Amthéus dès la classe de 3^e. « *C'est à cet âge-là qu'il faut les avoir. Ils devraient avoir plus d'occasions de voir ce qui leur plaît, mais aussi ce qui ne leur plaît pas du tout* », ajoute-t-il.

Thomas Hubert



- **Création** : 2008
- **Localisation** : Thouars (79)
- **Effectif** : 2 associés et 13 salariés dont 1 apprenti
- **CA 2012** : 1,3 million d'euros

D

Dossier



TNS et protection sociale

État des lieux et nouveautés

Alors que la crise resserre les marges de manœuvres financières de nombreux artisans, la protection sociale des indépendants a fait couler beaucoup d'encre ces derniers temps. Retour sur les progrès accomplis par le RSI et les solutions offertes aux cotisants en difficulté ainsi que sur l'évolution du paysage de la complémentaire des salariés. □□□

Dossier réalisé par Sophie de Courtivron

Le RSI : en progrès

Certes, il y a eu des « bugs ». Certes, la protection sociale obligatoire des indépendants coûte cher (depuis le 1^{er} janvier 2013, les cotisations maladies, déplafonnées, ont augmenté*). Mais il y a des contreparties. Décryptage et mode d'emploi.

Petit flashback. En 2006, les régimes AMPI (Assurance maladie des indépendants), AVA (retraite des artisans) et Organic (retraite des commerçants et industriels) ont fusionné pour annoncer la naissance du régime social des indépendants (RSI). Celui-ci a accouché à son tour en 2008 de l'Isu (Interlocuteur social unique). Un prématuré... qui a causé beaucoup de dégâts : appels à cotisations erronés, non transfert des données entre le RSI et l'Urssaf (qui collecte les cotisations), etc. 200 000 personnes auraient ainsi été diversement impac-tées en 2008. Mais la barre est en passe d'être redressée. Moins d'un an après le plan de résorption des anomalies de l'Isu (lancé fin 2011), les stocks des radiations et des affiliations étaient totalement épurés. « Il reste aujourd'hui entre 15 et 30 000 cas non résolus, dont 80 % sont liés aux Urssaf », précise Gérard

Quevillon, réélu président national du RSI le 21 décembre 2012. L'état d'esprit est à la conciliation. « Nous régularisons ceux qui n'ont payé qu'une partie de leurs cotisations pendant trois ans selon leurs revenus. Si nos services n'ont pas enregistré la demande de radiation d'un retraité en 2010, celui-ci ne devra rien. » Fin 2012, les élections des administrateurs locaux puis nationaux ont eu lieu (l'Upa est arrivée en tête avec 32,6 % des élus). Mais il semble que les possibilités offertes par le RSI soient bien souvent méconnues des travailleurs non salariés (TNS).

Des solutions concrètes pour le cotisant en difficulté

Une offre globale de services existe. Dans chaque région, une Commission d'action sanitaire et sociale (Cass) intervient pour les entreprises qui ont des problèmes passagers. « Elle peut prendre en charge

tout ou partie des cotisations, des médicaments hors nomenclature ; elle peut donner de l'argent – de 1 000 à 1 500 € – dans des cas graves », énumère Michel Bressy, membre du conseil d'administration national du RSI et administrateur de la Caisse régionale de Champagne-Ardenne. Pour cela, 30 M€ ont été distribués sur l'ensemble du territoire en 2012. « À Dijon, nous avons ainsi aidé des commerçants chez qui les clients ne travaient plus à cause des travaux du tramway », illustre Jean-Pierre Rouillet, coiffeur et président de la caisse du RSI de Bourgogne.



Jean-Pierre Rouillet, président de la caisse du RSI de Bourgogne.

Trop de TNS ignorent en outre qu'ils peuvent toucher des indemnités journalières. « L'artisan apporte sa compta-

bilité en fin de mois ou de trimestre à son comptable, alors qu'il faut envoyer la demande dans les 48 heures... », poursuit le président bourguignon. Bon à savoir, l'entrepreneur peut alors avoir recours à la commission de recours amiable (Cra) de sa région, qui se réunit tous les mois. Celle-ci peut aussi être sollicitée en cas de désaccord sur un calcul. En moyenne, les cotisations versées par un chef d'entreprise non salarié correspondent à la moitié de ses revenus, avec un décalage de deux ans. Or en deux ans, la roue peut tourner. Après une mauvaise année, l'artisan peut demander le calcul à la baisse des cotisations qu'il aura à payer. Depuis l'année dernière, le congé maternité des fem-

Complémentaire : « j'ai fait un appel d'offres »

« Quand je me suis mise à mon compte, j'ai fait un appel d'offres et comparé différentes complémentaires », explique Anne Brugirard, devenue depuis vice-présidente d'Apti, Association de prévoyance des travailleurs indépendants. « Regardez le niveau des garanties, à quel prix par année, le remboursement éventuel du cumul des prestations non consommées, et méfiez-vous des arnaques publicitaires. » Car c'est un fait : s'assurer coûte de l'argent. « Pensez à cotiser à des indemnités journalières », rappelle-t-elle ; et comme celles-ci doivent couvrir

- **Entrepreneur :** Anne Brugirard
- **Activité :** création et restauration de vitraux d'art
- **Création :** 1943, reprise en 1999
- **Lieu :** Grenoble

les charges de l'entreprise en cas d'arrêt de travail, « revoyez vos prestations chaque année ». Concernant la retraite, « c'est bien de cotiser à un contrat loi Madelin*** pour compléter le RSI ».

« Il ne faut pas confondre chiffre d'affaires et bénéfice »

« Même si ce n'est pas évident de la payer, il faut prendre une mutuelle dès que l'on débute », confie l'électricien. « Les indemnités journalières du RSI, par exemple, ne suffisent pas ». En effet, « il ne faut pas confondre chiffre d'affaires et bénéfice ». « Les cotisations sont calculées par rapport à vos bénéfices. Avec deux ans d'écart. Bref, faites des économies avant de vous installer. »

- **Entrepreneur :** Jean-Claude Radel
- **Activité :** électricien en bâtiment
- **Création :** 1989
- **Lieu :** Dijon



© Dominique de Bray



© DR



60 % des TNS disent ainsi avoir continué de travailler durant les douze derniers mois alors qu'ils auraient dû s'arrêter pour raison de santé.



Philippe Bollecker,
secrétaire général MNRA.

Focus sur le diagnostic en protection sociale de la MNRA

La Mutuelle des artisans (MNRA) renforce ses liens avec ses adhérents. Son réseau de délégués va être étendu suite à la réforme de sa gouvernance adoptée en novembre dernier, et elle dispose d'une force de 135 conseillers mutualistes de terrain. Philippe Bollecker, son secrétaire général, nous explique le diagnostic gratuit mis en place pour tout adhérent. « Un expert MNRA procède à un relevé exhaustif des droits acquis pour les risques santé, retraite et prévoyance. Comme il y a parfois des allers et retours entre différents statuts dans la vie d'un artisan (salarié, indépendant), il recueille ces éléments auprès des différents organismes auxquels l'adhérent a cotisé. Cette analyse, complète (prise en compte du conjoint s'il a participé à l'activité), prend environ deux mois. Le conseiller MNRA remet ensuite un bilan personnalisé et chiffré concernant les droits et prestations. Ce qui est innovant, c'est que nous couvrons tous les domaines de la protection sociale, dans le cadre d'un service mutualiste entièrement gratuit. »

mes chefs d'entreprise dure 44 jours (soit 14 de plus que le régime général). Si les revenus de fin de carrière de l'entrepreneur baissent, une indemnité de départ à la retraite existe ; elle doit être demandée avant la radiation et intervient si les ressources sont inférieures à un plafond. Le calcul des trimestres cotisés pour la retraite réserve parfois quelques surprises. Jean de Dreuille, ébéniste à Paris, était TNS de 1990 à 1999 ; il est ensuite devenu salarié de sa SARL. « Je viens d'apprendre que j'ai des trimestres non validés pour cause de chiffre d'affaires trop bas ! Je faisais peu de bénéfices car j'avais cinq ou six salariés ; il est a priori trop tard pour réclamer... ». Mais

pour les TNS en fin de carrière, il est possible de racheter jusqu'à sept trimestres à bon prix (636 € en 2012). Depuis quelques années, on peut en outre cumuler une pension de retraite à taux plein tout en continuant à travailler. Car il semblerait tout de même que la précarité guette l'artisan.

La liberté a un prix

La santé de l'artisan est un bien précieux, son activité professionnelle en dépend. « À 64 ans, mon père, qui a commencé à 17 ans, n'a jamais pris une journée de sa vie », constate Jean-Louis Courtadon, tailleur de pierre à Volvic (Puy-de-Dôme). Plus de la moitié des TNS (60 %) disent ainsi avoir continué de travailler durant les douze

derniers mois alors qu'ils auraient dû s'arrêter pour raison de santé**. Leurs arguments – ne pas mettre en péril le chiffre d'affaires (37 %), l'impossibilité financière de payer un remplaçant (33 %), l'absence de couverture en cas d'arrêt de travail (29 %) – révèlent une certaine fragilité. Une personne sur deux ne se considère pas suffisamment protégée en cas d'arrêt de travail. « Ma femme a été ma collaboratrice non déclarée pendant des années, faute de moyens », témoigne Jean-Claude Guillemot, restaurateur de céramiques retraité. Or, la complémentaire est parfois écartée pour la même raison. L'argent. Alors qu'elle va devenir obligatoire pour les salariés (lire page suivante).



« Il faut savoir ce que l'on cotise, et pourquoi »

« Les artisans qui cotisent ne savent souvent pas à quoi ; ils ont du mal à dissocier cotisation retraite, charges patronales et sécurité sociale. Il faut savoir ce que l'on cotise, et pourquoi ». Le boulanger, président de l'Upa des Deux-Sèvres, est

actuellement en arrêt pour quatre mois. « Je reçois des indemnités ; ça m'aide mais ça ne rembourse pas la perte d'exploitation de l'entreprise », observe-t-il.

- **Entrepreneur :** Emmanuel Gripon
- **Activité :** boulanger
- **Création :** 1991
- **Lieu :** Melle (Deux-Sèvres)

* Avec un taux de 6,5 % sur les revenus à partir de 14 500 euros. En revanche, la cotisation forfaitaire prévue pour ceux dont le revenu est inférieur va diminuer. Lire notre article en page 35.

** Ces chiffres et les suivants proviennent d'une enquête réalisée par l'Ifop pour le groupe Prévoir en novembre 2012.

*** Les travailleurs indépendants qui se dotent de complémentaires de couverture santé et prévoyance peuvent déduire de leur bénéfice professionnel imposable les cotisations versées.

PORTAIL DU RSI :
www.rsi.fr

CONTACT :
www.mnra.fr
Tél. : 0 810 66 66 72
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

La protection sociale des salariés

Le TNS gère la complémentaire de ses salariés. Un sujet dont il va falloir s'occuper. Vite.

Une complémentaire, ce n'est pas donné. Stéphane Rapelli, économiste indépendant, l'illustre avec cet exemple : « La convention collective des détaillants de fruits et légumes leur impose de mettre en place une complémentaire pour leurs salariés ; lors d'une étude, je me suis rendu compte que les employeurs s'organisaient en temps partiel – qui permet de passer au travers de la complémentaire – pour payer moins ». La survie de l'entreprise peut en effet être en jeu. Pour 30 % de TPE/PME*, la question n'a jamais été évoquée... Cela va devoir changer ; le paysage de la complémentaire est en pleine mutation.

Vers l'égalité de traitement

Le décret du 12 janvier 2012 change la donne des contrats collectifs. Des catégories ont été recréées au sein des salariés ; si l'une d'elles a une complémentaire, les autres doivent en avoir une. « J'ai un collègue « ouvriers » et un collègue « employés » ; si je couvre l'un, je dois couvrir l'autre », résume Thierry François, responsable commercial chez Alptis (groupe associatif de courtage en protection sociale). Des modulations au niveau des prestations, du taux de cotisation et de la répartition de la cotisation employeur/salarié sont cependant possibles au sein de chaque collègue.



Petite précision non négligeable : « si l'entrepreneur maintient des différences, il devra le justifier auprès du contrôleur de l'Urssaf ». Les chefs d'entreprise devront étendre leur complémentaire ou leur nouveau contrat à tous leurs salariés avant le 31 décembre 2013. S'ils ne le font pas, plus d'exonération de leurs charges fiscales et sociales !

« Le législateur est allé loin avec ce décret, car il a précisé ce qu'attendait le régime obligatoire », note Thierry François. Un accord national interprofessionnel a par ailleurs été signé le 11 janvier 2013. Il stipule notamment, pour les branches qui ne l'ont pas déjà mise en place, la généralisation de la complé-

mentaire pour soins de santé à tous les salariés à compter du 1^{er} janvier 2016, avec la mise en place d'un panier de soins financé à 50/50 par l'employeur et le salarié.

Conséquences pour le TNS

« Les entreprises n'ont pas vraiment pris la mesure du décret », poursuit Thierry François, qui a fait le tour de France pour l'expliquer aux courtiers. Or un redressement Urssaf en protection sociale peut vite chiffrer. « Nous avons constaté une accélération des contrôles en 2012. La période transitoire de 2013 passée, cela va s'accroître. »

L'entrepreneur est invité à se

renseigner auprès d'un spécialiste. « De plus en plus de régimes de frais de santé se mettent en place pour l'ensemble du personnel », constate Stéphane Rapelli. Autre solution possible à proposer aux employés, le ticket modérateur amélioré assorti de la possibilité d'enrichir individuellement ses prestations. « C'est la grande tendance », observe Thierry François. Pour mieux coller à la réalité budgétaire des entreprises, Alptis propose ainsi à ses adhérents une offre modulable avec un socle commun à tous les salariés (déjà modulable), et une partie facultative à compléter, par blocs.

« La question n'est pas de maintenir ou non la complémentaire dans l'entreprise, la question est de savoir avec quel coût, quel contenu, quelle couverture ? », pointe Pascal Beau, président de l'Observatoire européen de la protection sociale. « Donner du sens à la complémentaire est l'enjeu de ces prochaines années. » Les chefs d'entreprise devront en discuter avec leurs salariés. Un bon point pour les fidéliser.

* Source : enquête Alptis/OpinionWay, mai 2012.

La protection sociale des salariés TPE/PME*

- 50 % des PME de moins de 50 salariés n'ont pas de contrat santé collectif.
- Près de 70 % des TPE de 1 à 9 salariés en sont dépourvues.
- 49 % des dirigeants de TPE (1 à 19 salariés) proposent une mutuelle santé à leurs salariés.
- 47 % proposent une couverture prévoyance à leurs salariés.
- Pour choisir sa mutuelle santé salariés, le chef d'entreprise a regardé : l'étendue de la couverture (45 %), la rapidité du remboursement (24 %), l'attractivité du tarif de cotisation (18 %).

Assurance, avoir les bons réflexes

À chaque événement de la vie de l'entreprise ou celle de la famille, le bon réflexe : prendre rapidement rendez-vous avec votre assureur ou votre courtier.

Tous les 3 ou 4 ans, pensez à :

- Faire évoluer vos contrats d'assurance au fur et à mesure des changements dans votre vie professionnelle et/ou personnelle : nouvelle activité, usage de nouveaux équipements, etc.
- Redéfinir vos besoins en matière d'assurance complémentaire santé, revenus de remplacement dans les situations d'arrêt de travail, quelles qu'en soient les causes.
- Évaluer le montant des charges fixes professionnelles et personnelles pour pouvoir déterminer les besoins à couvrir dans des situations de maladie, d'accident, de dégâts imprévisibles dans votre entreprise.

Nouvelle prestation à la CMA : une AIDE AU CHOIX DES CONTRATS DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ET DE PRÉVOYANCE

Le pôle actions sociales du service développement économique de la CMA vous propose : de réaliser un diagnostic de l'ensemble de vos contrats de prévoyance et d'assurance des personnes, ainsi qu'une aide au choix des propositions commerciales que vous avez recueillies.

Participation demandée : 150€.

■ RETARD DE PAIEMENT : UNE INDEMNITÉ FORFAITAIRE

À compter du 1^{er} janvier 2013, une entreprise qui ne règle pas une facture dans les délais prévus, devra payer à son créancier une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Cette indemnité s'ajoute aux pénalités et majorations de retard déjà prévues, sous réserve d'être prévue dans les conditions générales de vente et sur les factures.

Décret n°2012-1115 du 2/10/2012

Les travailleurs indépendants et le RSA

Vous êtes travailleur indépendant et vous souhaitez bénéficier du RSA (revenu de solidarité active). Cette allocation peut vous être accordée sous certaines conditions (plafond de CA, emploi de salarié...).

Dans le cadre du RSA, le statut de travailleur indépendant est déterminé en fonction du régime de protection sociale : sont considérés travailleurs indépendants non agricoles les travailleurs non salariés relevant du régime social des indépendants (RSI) ; les travailleurs non salariés affiliés au régime général de la sécurité sociale relèvent du droit commun.

LES CRITÈRES D'OUVERTURE DE DROITS

Pour pouvoir prétendre au RSA, vous devez respecter les critères suivants, quel que soit le statut de votre entreprise :

- ne pas employer de salarié,
- votre CA annuel ne doit pas dépasser le plafond suivant (pour l'année 2013) : 81 500 euros hors taxes pour les entreprises

dont le commerce principal est de vendre des marchandises, objets, fournitures et denrées à emporter ou à consommer sur place, ou de fournir un logement ; 32 600 € hors taxes pour les autres entreprises.

Si vous avez débuté votre activité en cours d'année civile, ces plafonds s'entendent au prorata du temps d'activité.

Si l'entreprise du travailleur indépendant a deux activités différentes (vente et prestation de service), le travailleur indépendant peut prétendre au RSA si :

- son CA global ne dépasse pas 80 000 € ;
- son CA correspondant aux prestations de service ne dépasse pas 32 000 €.

Le dossier est à demander à la Caf, qui versera l'allocation, en cas d'attribution. Toute modification de votre situation devra lui

être signalée dans les meilleurs délais. Le Conseil Général, pilote de ce dispositif, détermine les ressources à prendre en compte pour déterminer votre droit.

BON À SAVOIR

Si vous avez un droit au RSA, pensez à faire une demande de CMUC (couverture maladie universelle complémentaire) auprès du RSI des Alpes. Préciser les éléments significatifs de votre situation (difficultés particulières dans l'entreprise, baisse notable de vos revenus dans l'année en cours, maladie, etc.), dans un courrier annexé à votre demande si nécessaire.

POUR EN SAVOIR + :
www.rsa.gouv.fr



■ ASSURANCE-VIE

Au moment ou le Livret A (258,2 milliards d'en-cours, selon les

Échos) voit son taux de rémunération baisser, n'est ce pas le moment de s'interroger sur la bonne allocation de ses ressources face à ses « emplois » : Constitution d'un complément de retraite, placement plus rémunérateur de son épargne, préparation de l'avenir de ses enfants, épargne de précaution en cas de pépins de santé, transmission d'une partie de ses biens dans de bonnes conditions fiscales...

L'assurance-vie (1 400 milliards €) donne accès à des contrats multi-supports qui permettent de choisir selon son profil d'épargnant des solutions où seront privilégiés les placements → qui garantiront la sécurité avec un taux moyen de rémunération de 2,80 % net (en 2012) → qui permettront de jouer à la fois sur le volet « sécurité » et le

volet « risque » dans le cadre d'un profil dit « équilibré » → voire, qui offriront la possibilité de jouer le dynamisme des marchés en donnant la part belle aux placements dits « à risque » comme les actions.

Le marché offre aujourd'hui des contrats où la gestion est libre, les arbitrages possibles de manière permanente, et donnent ainsi le droit à l'erreur, la possibilité de s'adapter selon ses contraintes.

L'assurance-vie est le « couteau suisse de l'épargne »

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES :

- Chambéry : 04 79 75 13 12 ou 04 79 96 81 57
 - Albertville : 04 79 37 79 71
 - St-Jean-de-Maurienne : 04 79 59 90 49
 - Aix-les-Bains : 04 79 35 21 81
- E. Begne, conseiller des professionnels :
06 08 18 24 27



VOTRE AGENDA MARS-AVRIL 2013

Fiscal

- Artisans en société passible de l'IS : versement au service des impôts pour le **15 mars**, sous peine de majoration de 10 %, de l'acompte d'impôt sur les sociétés venu à échéance le 20 février.
- Déclaration des bénéfices de 2012 pour les artisans en nom propre ou en société, à déposer au Centre des impôts pour le **30 avril** (ce délai est repoussé en général à début mai).

Social

- Pour les artisans n'ayant pas plus de 9 salariés et payant les cotisations mensuellement, versement à Pôle Emploi et à l'Urssaf, pour le **15 mars**, des cotisations sur les salaires de février.

Versement identique, dans tous les cas, pour les artisans de plus de neuf salariés.

- Artisans non salariés : prélèvement mensuel par l'organisme conventionné, le **20 de chaque mois**, des cotisations provisionnelles 2013 de maladie, d'allocations familiales, de CSG et CRDS et de retraite (sauf option pour un prélèvement le 5 du mois).

- Pour les artisans n'ayant pas plus de 9 salariés, versement à Pôle Emploi et à l'Urssaf, pour le **15 avril**, des cotisations sur les salaires du 1^{er} trimestre 2013 ou sur les salaires de mars, selon la périodicité de paiement choisie.

Pour les employeurs de plus de 9 salariés, versement des cotisations sur les salaires de mars dans tous les cas.

Protection sociale

Les cotisations maladie plus chères en 2013

Les cotisations d'assurance-maladie et maternité des artisans sont désormais dé plafonnées et coûteront donc plus cher pour ceux dont les revenus sont les plus élevés. En contrepartie, la cotisation minimale pour les artisans aux revenus modestes est diminuée.

C'est la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2013 qui a institué cette mesure : à compter de 2013, la cotisation maladie des non-salariés (artisans, commerçants ou professionnels libéraux) est dorénavant calculée sur l'ensemble du revenu professionnel, et non plus dans la limite d'un plafond. Jusqu'à présent, en effet, cette cotisation était calculée avec un taux de 0,6 % dans la limite du plafond annuel de la Sécurité sociale (37 032 € en 2013) et un taux de 5,90 % entre une fois et cinq fois ce plafond annuel, soit un taux global de 6,5 %. Ce taux de 6,5 % n'est pas modifié, mais la cotisation est calculée sur la totalité des revenus d'activité, sans limitation.

Une partie des « économies » ainsi récupérées par la Sécurité sociale financera la diminution de la cotisation forfaitaire, qui est prévue pour les non-salariés les plus modestes, dont le revenu est inférieur à 40 % du plafond annuel de la Sécurité sociale, soit 14 813 €. Actuellement, les artisans qui sont dans ce cas doivent s'acquitter d'une cotisation minimale de 6,5 % sur cette assiette de 14 813 €, soit 963 € en 2013. Désormais, ils paieront un peu moins.

Cotisations sur les bas revenus

Une réduction dégressive de la cotisation minimale est en effet prévue.



Les modalités sont les suivantes :

- si le revenu professionnel est négatif ou nul, le montant de la réduction est égal à 313 € pour 2013, soit une cotisation minimale à payer, finalement, de 650 € ;
- si le revenu professionnel est positif, le montant de la cotisation minimale est progressif pour atteindre le maximum de 963 € à un niveau de revenu de 14 813 €.

On voit donc que même lorsque le revenu professionnel est très faible, il faudra continuer à verser une cotisation minimale forfaitaire pour être couvert par l'assurance-maladie des non-salariés.

En outre, ce nouveau dispositif ne s'applique pas pour les artisans qui débutent leur activité, et pour ceux qui peuvent bénéficier d'une autre réduction ou d'un autre abattement de cotisations maladie, notamment en zone franche urbaine, dans une zone de redynamisation urbaine ou dans un département d'outre-mer.

FISCALITÉ

LE CRÉDIT D'IMPÔT COMPÉTITIVITÉ VOUS CONCERNE-T-IL ?

Le Gouvernement a créé un « crédit d'impôt compétitivité », dont les artisans employeurs pourront bénéficier. En pratique, les effets de cette mesure ne se feront sentir qu'en 2014.

Le « crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi » (Cice), instauré par la dernière loi de finances rectificative pour 2012, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Cet avantage fiscal équivaut en fait à une baisse des cotisations sociales sur la masse salariale des entreprises. Il viendra en déduction de l'impôt à acquitter en 2014 au titre de l'exercice 2013.

Toutes les entreprises, quels que soient leur secteur d'activité et leur structure juridique, sont concernées. Le crédit d'impôt pourra donc bénéficier aussi bien aux artisans individuels qu'à ceux qui sont en société, à condition d'employer des salariés. Même les entreprises situées dans une zone d'exonération spécifique (en zone franche urbaine notamment) sont concernées.

Plus le nombre de salariés employés est élevé, plus l'avantage fiscal sera important. Dans la base de calcul du crédit d'impôt, on retient tous les salariés avec un contrat de travail, y compris les apprentis. Mais attention : les rémunérations prises en compte sont celles qui ne dépassent pas 2,5 smic par salarié. Les rémunérations excédant 2,5 smic sont donc exclues de l'assiette du Cice et ne donnent pas droit à l'avantage fiscal.

Le taux du crédit d'impôt a été fixé à 4 %

des rémunérations versées en 2013 ; ce taux passera à 6 % à compter de 2014.

Baisse de l'impôt sur les bénéfices

Le crédit d'impôt compétitivité revient en fait à une baisse de l'impôt sur les bénéfices, puisqu'il sera imputé sur l'impôt sur le revenu ou l'impôt sur les sociétés dû par l'entreprise pour l'année au cours de laquelle les rémunérations ont été versées (en 2014, donc, pour les rémunérations versées en 2013).

En outre, si le crédit d'impôt dépasse le montant de l'impôt dû par l'entreprise sur ses bénéfices, l'excédent pourra être déduit de l'impôt dû par l'entreprise au titre des trois années suivantes. À l'issue de cette période, il sera restitué à l'entreprise. Pour les petites PME, les entreprises nouvelles et les entreprises en redressement judiciaire, il pourra même être remboursé immédiatement, sans attendre ce délai de trois ans.

Le Cice devrait donc donner un « bol d'air » aux artisans employeurs, puisque le coût social de leurs emplois sera en partie compensé par une baisse de l'impôt sur les bénéfices. En revanche, le Cice sera financé par une modification des taux de TVA qui entrera en vigueur en 2014 : le taux normal passera de 19,6 % à 20 %, le taux intermédiaire passera de 7 % à 10 % et le taux réduit sera abaissé de 5,5 % à 5 %.

La taxe sur les travaux dans le bâtiment et la restauration, notamment, sera donc augmentée...

Le taux du crédit d'impôt a été fixé à 4 % des rémunérations n'excédant pas 2,5 smic versées en 2013. Ce taux passera à 6 % à compter de 2014.

■ TAUX DES PRÊTS PROFESSIONNELS

La Cour de cassation rappelle que le taux effectif global (TEG) d'un prêt doit toujours être mentionné dans un contrat de prêt, et correctement mentionné, dans tous les prêts, y compris ceux qui sont souscrits à titre professionnel. À défaut d'une telle mention, l'emprunteur peut demander l'application du taux de l'intérêt légal qui est moins élevé (chambre commerciale, 30.10.2012, n° 11-22258).



© Olivier Le Moal - Fotolia.com

■ MOTIF DU LICENCIEMENT

En principe, un employeur qui convoque un salarié à un entretien préalable au licenciement doit lui indiquer l'objet de cet entretien, en l'occurrence la possible rupture du contrat de travail. En revanche, il n'a pas à énoncer les griefs reprochés au salarié. Ces règles s'appliquent en l'absence de règles plus favorables au salarié dans la convention collective. Si ce texte impose de notifier par écrit au salarié le motif d'une mesure disciplinaire ou le motif de la rupture dans la convocation à l'entretien préalable, l'employeur qui ne respecte pas cette clause peut se voir condamné, ultérieurement, pour licenciement sans cause réelle et sérieuse (Cour de cassation, chambre sociale, 9.1.2013, n° 11-25646 FSPB).



Le site Internet www.ma-competitivite.gouv.fr détaille le dispositif du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi. Il permet notamment de simuler le montant de l'allègement au titre du crédit d'impôt.

LES STAGES DU 1^{er} SEMESTRE 2013

Informatique et Media		
Informatique à la carte Gagner du temps en faisant de l'outil informatique votre allié! <ul style="list-style-type: none"> Réaliser un document commercial, un film commercial Créer des images et des effets spéciaux Réaliser une maquette Gérer son fichier client, une base de données 	1j	27/05 ou 24/06 ou 8/07 ou 27/09
Se faire connaître par les réseaux sociaux Découvrir, maîtriser et tirer profit des réseaux sociaux <ul style="list-style-type: none"> Construire sa page Facebook, Viadeo ... Fidéliser sa clientèle à travers sa page Communiquer par l'image : Youtube, Dailymotion, Flickr 	1j	18/11
Préparer et optimiser son site web Anticiper la création de son site internet/ Analyser son site internet <ul style="list-style-type: none"> L'approche web marketing La web stratégie La construction du cahier des charges Les outils et les actions 	2 jrs	2 et 3/12
Créer son site web Devenir autonome pour faire évoluer son site en seulement 4 jours <ul style="list-style-type: none"> Découvrir le système de création en ligne Créer votre site vitrine en ligne Savoir référencer votre site web 	4 jrs	10, 11, 17, 18/06
Optimiser l'usage de son Smartphone Savoir exploiter toutes ses fonctionnalités <ul style="list-style-type: none"> Gérer sa messagerie et ses contacts Gérer ses rendez-vous par l'agenda électronique Naviguer facilement sur internet 	1j	4/04 ou 9/09
Développer l'image de son entreprise Créer des documents attractifs sans vous ruiner <ul style="list-style-type: none"> GIMP : l'outil de retouche photos qui mettra en valeur vos réalisations SCRIBUS : logiciel de mise en page de documents attractifs : commerciaux, personnels ... 	2 jrs	10 et 17/09
Efficacité et Personnalité		
Gérer son stress au quotidien Adapter ses réactions à toutes les situations <ul style="list-style-type: none"> Découvrir et comprendre l'origine du stress Savoir préserver son énergie en réduisant l'agitation, les tensions, la pression Apprendre à reconnaître ses générateurs de stress et diminuer leur impact 	1j	4/06
Ressources humaines		
Formation des Maîtres d'Apprentissage Réussir avec son apprenti : faire du contrat d'apprentissage un contrat gagnant <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le rôle du CFA et de l'entreprise formatrice Utiliser les différents outils de liaison Psychologie de l'adolescent : comprendre le jeune et mieux le suivre dans sa formation 	1j	14/05

Gestion et comptabilité		
Tenir sa comptabilité sur informatique Travailler en adéquation avec son cabinet comptable <p>Formation modulable selon niveau</p> <p>1er jour (débutants)</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer une entreprise sur logiciel, saisir des écritures Comprendre et réaliser un compte de résultat et un bilan <p>2^e jour (utilisateurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> Effectuer une révision des comptes Saisir des déclarations de TVA et des opérations d'inventaires 	1 ou 2 jrs	13 et 14/06
Transmettre son entreprise avec succès Les différents volets d'une transmission d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> Établir un plan d'actions Négocier la vente Connaître les aspects patrimoniaux, fiscaux, sociaux 	1j	24/06
Commercialisation		
Programme nouveaux exportateurs Exporter à proximité en toute simplicité <ul style="list-style-type: none"> Préparer votre approche commerciale à l'export Découvrir la réglementation Sélectionner les marchés et réaliser un plan d'actions 	2 jrs + suivi individuel	Marché Suisse : À Chambéry, 10 et 11/06 Dates : nous consulter
Réglementation		
Construire son document unique Acquérir la méthode d'évaluation des risques professionnels <ul style="list-style-type: none"> Connaître les obligations et se mettre aux normes Réaliser son document unique d'évaluation des risques professionnels Être en conformité en cas de contrôle 	1j	20/06
L'entretien professionnel annuel Mobiliser son équipe et construire son plan de formation <ul style="list-style-type: none"> Acquérir les méthodes et les outils de conduite d'entretien Fixer des objectifs co-construits avec ses salariés Définir un plan de formation 	1j	27/06
Formation hygiène et sécurité Alimentaire Répondre à l'obligation de formation de l'arrêté du 5 octobre 2011 <ul style="list-style-type: none"> Connaître la réglementation et la mettre en application Étude d'un contrôle DDSCPP Les bonnes pratiques d'hygiène Accessibilité 	2 jrs	À Chambéry 13 et 27/05

Coût / journée :

- 20 € : Artisan non salarié ou conjoint déclaré non salarié ou Auto-entrepreneur inscrit au RM ou Auxiliaire familial
 - 230 € : Salarié/autre public
- Possibilité de prise en charge totale ou partielle par votre organisme financeur

FORMATION DIPLOMANTE ET QUALIFIANTE

ADEA

ASSISTANT(E) DE DIRIGEANT(E) D'ENTREPRISE ARTISANALE

Un parcours de formation
à la carte pour les chefs
d'entreprises, leurs conjoints
et collaborateurs



Objectifs

- Renforcer les compétences du chef d'entreprise et/ou de son collaborateur
- Obtenir une qualification reconnue et spécifique au secteur de l'artisanat de niveau IV (équivalent baccalauréat)

Avantages de cette formation

- Une organisation conciliable avec la vie de famille et la vie de l'entreprise
- Des intervenants issus du monde de l'entreprise
- Des exercices et études de cas concrets permettant une application immédiate dans l'entreprise
- Des échanges constructifs et sincères avec les autres stagiaires
- Une reconnaissance du rôle et de la place du conjoint au sein de l'entreprise

Public concerné

Toute personne qui gère quotidiennement l'administratif, les Ressources Humaines, la comptabilité et le commercial dans l'entreprise (chef d'entreprise, conjoint collaborateur, secrétaire...)

« J'ai acquis des connaissances et gagné des amis. »
Amanda L.B.

Organisation

- 497 heures réparties sur 2 ans à raison d'un jour par semaine, hors vacances scolaires
- 4 modules indépendants
- 2 lieux de formation : Chambéry / Albertville

Coût

Nous consulter.

Possibilité de prise en charge totale ou partielle par votre organisme financeur. Le service Formation vous assiste dans vos démarches.

Conseil de la formation

Artisans,
pensez à vous
former !

Le Conseil de la Formation finance la formation des **chefs d'entreprises** inscrits au répertoire des métiers concernant la gestion et le développement de l'entreprise.

Conjoints d'artisans, la justification d'un statut est obligatoire pour pouvoir bénéficier des fonds pour le financement de la formation professionnelle.

Contacts

Isabelle Michon Tél : 04 72 44 15 63 - Josette Sedfi Tél : 04 72 44 15 66
Contact régional Télécopie : 04 72 44 15 65 - Courriel : confor@crm-rhonealpes.fr
CRMA Rhône-Alpes - Conseil de la Formation
119, Boulevard Stalingrad - 69100 Villeurbanne - www.crm-rhonealpes.fr



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

Région Rhône-Alpes

DOSSIERS DE L'ÉPARGNE

MÉDICIS RETRAITE MADELIN REMPORTE UNE FOIS DE PLUS LE LABEL D'EXCELLENCE

Qui sont les « Dossiers de l'Épargne » ?

C'est un organisme indépendant qui, depuis maintenant plus de 25 ans, compare les contrats proposés par les banques, les compagnies d'assurance et les mutuelles. Plus de 10 000 contrats sont ainsi suivis par leurs équipes d'analystes financiers.

Le Label d'excellence

Pour faciliter le choix des Français, les « Dossiers de l'Épargne » distinguent les meilleurs contrats par un Label d'excellence attribué sur des critères comme le niveau des frais, l'accessibilité, la souplesse, le panel d'options de rente et de prévoyance... Un contrat peut être distingué une année et pas une autre si, entre-temps, les offres concurrentes ont évolué.

Médicis retraite Madelin lauréat pour la 3^e fois

Après avoir été le premier à remporter le Label d'excellence en 2010 dans la catégorie des contrats en points retraite, Médicis a mis à profit l'année 2011 pour faire évoluer son contrat Madelin : des nouveautés immédiatement couronnées par le Label d'excellence en 2012 et confirmées en 2013 avec l'obtention à nouveau du Label.

Un taux de rendement retraite de plus de 8 % en 2011

Le contrat Médicis retraite Madelin enregistre un taux de rendement retraite moyen à la liquidation de plus de 8 % en 2011 pour une carrière complète soit l'un des meilleurs taux du marché. « *Un tel niveau de rendement est le résultat de 35 ans de gestion financière pruden-*

te et avisée, de la part de nos élus et de nos spécialistes », déclare Michel Clerc, directeur général de Médicis.

Des contrats retraite en points, un système simple et sûr

Le fonctionnement est simple : dans le cadre de Médicis retraite Madelin, les versements des commerçants et artisans adhérents sont convertis en points retraite qui se cumulent chaque année. Multiplié par la valeur du point, le nombre de points donne le montant de la rente viagère annuelle. Un tel système permet d'avoir en permanence une estimation de sa future retraite en euros.

POUR PLUS D'INFORMATIONS : consultez les Dossiers de l'Épargne, n° 132, Guide 2013, p. 119.

Article réalisé en partenariat avec Médicis.



Abonnez-vous au Monde des artisans

Bulletin à renvoyer avec votre règlement à ATC. Service abonnements.
23 rue Dupont-des-Loges. 57000 Metz. Fax : 03 87 69 18 14.



Oui, je m'abonne au Monde des artisans pour deux ans (12 numéros) au tarif préférentiel de 8 euros (au lieu de 12 euros*)

Prénom Nom

Profession

Nombre de salariés Adresse

Téléphone Fax

E-mail

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2012. Tarif d'abonnement 1 an, France : 6 euros. En application de la loi n° 78-17 du 6 juin 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant reproduites ci-dessus. LMA vous précise qu'elles sont nécessaires au bon traitement de votre abonnement.



PRATIQUE

CHOISIR SON EXPERT-COMPTABLE

De l'établissement des comptes annuels en passant par le conseil en gestion (juridique, social, fiscal), votre expert-comptable deviendra l'un de vos conseillers les plus proches. Le choix de ce partenaire est donc une étape primordiale.

Très souvent assimilé au médecin de famille, l'expert-comptable est un professionnel essentiel à votre quotidien. Si son cœur de métier est la tenue des comptes, la révision comptable, l'établissement du bilan et les déclarations fiscales, l'expert-comptable saura plus largement vous conseiller et vous apporter ses compétences en fonction de vos besoins. Il peut exercer dans un cabinet comptable ou au sein d'une association de gestion et de comptabilité (AGC). La confiance, reposant sur la fréquence et la qualité de vos échanges, est donc primordiale. Grâce à elle, l'expert-comptable saura vous accompagner pour le développement et la réussite de votre entreprise.

Avant de choisir ce partenaire, il vous faudra définir vos besoins. En fonction de vos exigences, votre choix se portera sur un expert-comptable qui connaît votre métier et souhaite mettre en place une organisation en adéquation avec la taille de votre structure.

Le cadre de la relation avec votre expert-comptable est établi dans un document obligatoire : la « lettre de mission ». Celle-ci définit les obligations des deux parties pour chaque domaine d'intervention, leurs modalités et le tarif de la prestation. On constate aujourd'hui que les sites de devis en ligne se multiplient, tout comme la tendance à choisir son expert-comptable sur un critère uniquement tarifaire. C'est certes important,

mais pour faire un choix le plus éclairé possible, il est préférable de rencontrer plusieurs professionnels afin de mieux comparer les prestations et les prix.

Il est vrai que vous ne pourrez estimer la qualité de votre expert-comptable qu'avec le temps. Il se doit d'être votre premier partenaire et pourrait devenir votre plus grand « fan » ! Ce choix, vous l'aurez compris, doit être guidé par quelques critères importants : ses compétences, son relationnel, son organisation, ses services (comptabilité, paie, juridique, informatique...) et son rapport prix/prestation. Aussi, nous vous conseillons de prendre le temps de choisir votre expert-comptable.

Article réalisé en partenariat avec Gestélia.

Un répondeur pour les artisans et... les apprentis

Le Monde des artisans est votre magazine. Sur chaque sujet, nous voulons savoir ce que vous pensez. Politique, économie, formation, questions sociales, matériels, gestion, loisirs : comment percevez-vous, au sein de votre entreprise, les questions que nous traitons au fil de ces pages ? Pour vous exprimer dans la rubrique forum, vous disposez du courrier, du fax, de l'e-mail et de notre coupon-réponse (ci-contre). Vous pouvez également nous laisser un message vocal ou nous envoyer un SMS !

En contactant le 06 82 90 82 24*, vous pourrez témoigner, protester, questionner, interpellier, partager vos réflexions.

* Répondeur de la rédaction du Monde des artisans. Communication facturée au tarif normal vers un mobile.

**Une remarque, une question ?
Contactez la rédaction
au 06 82 90 82 24 !**



Contact rédaction

ATC. Le Monde des Artisans. 137 quai de Valmy. 75010 Paris.

Tél. : 06 82 90 82 24. Fax. : 01 40 05 23 12.

lemondedesartisans@groupe-atc.com

Prénom Nom

Métier

Adresse.....

.....

Téléphone.....

Fax.....

E-mail

Souhaite être recontacté pour apporter à la rédaction

son témoignage sur le(s) sujet(s) suivant(s) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Stratégie d'entreprise | <input type="checkbox"/> Environnement |
| <input type="checkbox"/> Innovation | <input type="checkbox"/> Transmission d'entreprise |
| <input type="checkbox"/> Techniques commerciales | <input type="checkbox"/> Gestion et comptabilité |
| <input type="checkbox"/> Fiscalité et administration | <input type="checkbox"/> Questions sociales |
| <input type="checkbox"/> Statut du conjoint | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| <input type="checkbox"/> Apprentissage | <input type="checkbox"/> Matériels |
| <input type="checkbox"/> Loisirs | <input type="checkbox"/> Autres : |

Interactif : permanences CMA

Site de la CMA : www.cma-savoie.fr / Courriel : contact@cma-savoie.fr

■ PERMANENCES À LA CHAMBRE

→ Chambéry

7 rue Ronde, 73 024 Chambéry Cedex. Tél. : 04 79 69 94 00.
Horaires d'ouverture : 8 h 30 à 12 h et 14 h à 17 h.

■ **Service développement économique** : les conseillers vous reçoivent sur rendez-vous, du lundi au vendredi. Tél. : 04 79 69 94 20.

■ **Service actions sociales** : Anne de Robert de Lafrégeyre vous reçoit sur rendez-vous, le lundi de 14 h à 17 h et le mercredi de 8 h 30 à 12 h.

■ **Permanences notaires et avocats** : 1 mardi matin par mois sur rendez-vous. Tél. : 04 79 69 94 20.

→ Avant-Pays Savoyard

■ **Service développement économique** : Thierry Dancer vous reçoit sur rendez-vous le jeudi matin de 9 h à 12 h dans les locaux du Syndicat mixte à Belmont-Tramonet. Tél. : 04 79 69 94 20.

→ Albertville

Espace économie emploi formation : Antenne interconsulaire, 45 avenue Jean-Jaurès, 73 200 Albertville. Tél. : 04 79 32 18 10.
Horaires d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 17 h 15.

■ **Service développement économique** : Louis Mesnil vous reçoit sur rendez-vous. Tél. : 04 79 32 18 10

■ **Service actions sociales** : Anne de Robert de Lafrégeyre vous reçoit sur rendez-vous le jeudi de 8 h 30 à 11 h 30.

→ Saint-Jean-de-Maurienne

Centre d'affaires et de ressources, avenue d'Italie, 73 300 st-Jean de Maurienne (locaux de Maurienne Expansion).

■ **Service développement économique** : Didier Scarfogliero, vous reçoit le jeudi matin de 9 h à 12 h. Tél. : 04 79 69 94 20.

■ **Service actions sociales** : Anne de Robert de Lafrégeyre se déplace sur rendez-vous, du lundi au vendredi. Tél. : 04 79 69 94 16.

PETITES ANNONCES

■ À louer sur Frontenex

• Local commercial idéal tous commerces. Surface totale : 240 m². Surface d'exposition : 180 m². Surface dépôt/atelier : 60 m². Vitrine : 12 ml. Loyer : 2 000 € HT/mois charges comprises. Chauffage économique au gaz de ville. Plancher chauffant. Local en bord de route avec parking. Proche autoroute A43.
Contact : Monsieur EVEQUE au 06 03 34 25 07

■ À vendre - Droit au bail, zone piétonne

• Très joli local commercial, 29 m² entièrement refait. Convierait à un artisan : coiffeur, cordonnier, bijoutier.
Contact : 06 67 74 39 60

■ À vendre fourgon Fiat Ducato 2009

• 67 000 km. 3.0 MH2. Pack 8CV. Paroi de séparation. Galerie avec rouleaux et échelle. Plancher et parois en bois avec casiers (aménagé par un pro). Pneus neufs. Prix : 11 000 € TTC (à débattre).
Contact : 09 61 43 98 57 ou 06 71 76 66 17

■ À vendre - Droit au bail avec possibilité d'acheter les murs

• Local commercial 46 m², situé 73 av. de Turin à Chambéry comprenant : un local technique 2,48 m² avec coin cuisine (kitchenette et frigo), branchement machine à laver ou lave-vaisselle. Un WC 1,32 m² avec lave-mains et miroir. Une

réserve 1,46 m² avec des étagères. Carrelage et peinture refaits à neuf fin 2011.
Contact : 06 15 59 79 47

■ À louer Le-Bourget-du-Lac (proche Technolac)

• Local professionnel 200 m². Terrain 1 000 m². Accès poids lourds facile. Bureau. Réfectoires. Sanitaires. Loyer : 1 300 €/mois.
Contact : Garage Fonti au 04 79 25 01 83 (heures bureau) ou 06 75 47 55 84

■ À vendre Chambéry Sud

• Local. Plateau de 54 m² + bureau de 9 m². Rez-de-chaussée lumineux. Prix : 126 000 €.
Contact : 06 88 68 30 66

■ URGENT

Vend matériel de coiffure en très bon état

- Climazon de chez Wella de couleur gris métal (650 €)
- Fauteuil de coupe avec pompe couleur framboise (350 €)
- Fauteuil de coupe sans pompe couleur framboise (150 €)
- Bac à shampoing : bac Caraïbes, fauteuil noir, epoxy gris marbré en habillage, dossier amovible, deux places assises (850 €)
- Table de service de couleur grise avec 6 tiroirs (pour ranger des bigoudis) (35 €)
- Table single noire sur rouleau plateau simple (20 €)
- Table single noire sur

roulette double plateau (30 €)

- Casque à mise en plis classique 2000 avec pieds 5 branches noires (85 €)
 - Stérilisateur alu box à rayon ultra-violet (75 €)
 - Pouf enfant carra noir hauteur de 17 Chambre de Métiers et de l'Artisanat (30 €)
 - Pouf enfant saxi mini noir hauteur de 11 Chambre de Métiers et de l'Artisanat (20 €)
 - Bigoudis de mise en plis de différentes formes (du plus petit au plus grand) un grand sac (15 €)
- Photo à l'appui. Matériel bien entretenu.
Contact : Virginie au 04 79 44 28 17 ou 06 03 83 52 37



Pour passer votre publicité dans
LE MONDE DES ARTISANS, contactez :

Thierry Jonquières, directeur de publicité

☎ 06 22 69 30 22

Cédric Jonquières, chef de publicité

☎ 06 10 34 81 33

Audrex

Société d'expertise comptable
inscrite au tableau de l'ordre de la région Rhône Alpes

1er RV gratuit
Dossiers prévisionnels
Tenue comptable ou surveillance
Etablissement des comptes annuels
Déclarations fiscales
Tableaux de bord personnalisés
Déclarations impôt sur les revenus et I.S.F.
Suivi de la paie et déclarations sociales

PROXIMITE - COMPETENCE - REACTIVITE

EVALUATION ET TRANSMISSION D'ENTREPRISES

BASSIN CHAMBERIEN-AIXOIS

A Chambéry, 480, rue de la Belle Eau
ZI des Landiers Nord
Tél. 04 79 69 06 35

E-mail : audrexchambéry@audrex.fr

BASSIN TARENTAISE - LES 3 VALLEES

A Moutiers, 28, faubourg Saint-Alban
Tél. 04 79 24 58 59

E-mail : audrexmoutiers@audrex.fr

Vous êtes créateur
ou repreneur
d'entreprise,
CERFRANCE Savoie
est à vos cotés pour
vous aider à réaliser
votre projet
et pérenniser
votre réussite.



VOUS VOULEZ
DEVENIR
CHEF
D'ENTREPRISE

NOUS VOUS AIDONS À
FAIRE POUSSER VOS
IDÉES



CERFRANCE 1er réseau associatif de
CONSEIL - EXPERTISE COMPTABLE

CERFRANCE Savoie

191 route d'Agrémont
73190 Saint BALDOPH
04 79 28 33 33 - contact@73.cerfrance.fr



Le bon sens a de l'avenir

Professionnels

Continuons
à parler business,
commençons
à parler retraite.

Les Entretiens Retraite Pro du Crédit Agricole.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Anney - PAE Les Glaisins - 4 avenue du Pré Félin - Anney le Vieux - 74985 Anney cedex 9 - 302 958 491 RCS Anney - code APE 6419 Z. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 022 417. Téléphone : 04.50.64.71.71 - Télécopie : 04.50.64.71.29 - Télex 385319.

ca-des-savoie.fr

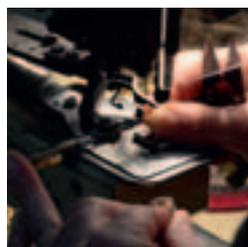
11/2012 - A10119 - Éditée par Crédit Agricole S.A., agréée en tant qu'établissement de crédit. - Siège social : 17, place des États-Unis, 92127 Montrouge Cedex - Capital social : 749400 011C - 78 008 416 RCS Nanterre. % 1er

PRESTIGE

FABRICATION ET BRODERIE DE PARAPLUIES

Jean-Pierre Yvon

“ Le Véritable
Cherbourg
se mérite ”



En haut : Les parapluies du Véritable Cherbourg sont brodés au sein même de la manufacture.

Ci-dessus : Sept manufacturiers, principalement des femmes, s'emploient à la découpe, l'assemblage, et au montage des parapluies de Cherbourg.

Ci-contre : Chaque parapluie est vérifié minutieusement. « On vise le zéro faute, zéro défaut », explique J.-P. Yvon.

L'artisan du président

La marque de parapluies de Jean-Pierre Yvon, Le Véritable Cherbourg®, est reconnue internationalement sur le marché du luxe. Parmi ses clients, il compte des marques prestigieuses et des chefs d'Etat. Son secret : l'innovation.



Ci-dessus : Jean-Pierre Yvon prend la pose avec le « *fer de lance* » de sa collection, le Parapactum, qui a nécessité des années de recherche et développement.

Ci-contre : Dans la boutique Le Véritable Cherbourg, difficile de faire son choix parmi les innombrables parapluies de luxe.

Ci-dessous : Chaque parapluie est repassé grâce à une machine à vapeur pour éliminer tous les plis.



© Photos: E. Daniel

Jean-Pierre Yvon est amoureux de Cherbourg, et il a longtemps été attristé par la mauvaise image dont souffrait la ville. « *Un jour sous la douche, j'ai décidé de faire quelque chose pour changer cela* », se rappelle cet ancien artisan photographe. C'était en 1986. Aujourd'hui, il est convaincu d'avoir réussi à redonner un peu de fierté aux habitants. Comment ? En créant une marque de parapluies reconnue à l'international et arborant fièrement le nom de leur ville : « Le Véritable Cherbourg® ».

Dès le début de l'aventure, le succès est au rendez-vous. En effet, les produits de Jean-Pierre Yvon présentent la particularité de résister aux vents violents qui balaient cette cité à la proue du Cotentin. Les Cherbourgeois ont même été étonnés de constater que ses parapluies parvenaient à « *passer le pont* », celui qui traverse le port et auquel peu de ses concurrents ont survécu. Ce qui fait dire à l'artisan que ses produits « *ne sont pas des objets ordinaires, mais des compagnons, des protecteurs* ». Conscient de cet avantage compétitif, il a donc décidé d'axer sa communication sur la solidité de ses parapluies, « *car l'élégance, elle, se voit directement* ». En effet, les tissus sont beaux, le bois de qualité, les courbes travaillées, et les bagues en métaux précieux sur lequel le nom et le logo de

l'entreprise sont gravés donnent à l'ensemble un air majestueux. Rien de surprenant quand on sait qu'il parcourt des milliers de kilomètres par an pour dénicher les matériaux les plus nobles... Son autre atout : l'innovation. Rares sont les petites entreprises qui peuvent se targuer d'avoir déposé trois brevets. C'est son cas et il ne compte pas s'arrêter là. L'amour de la perfection paie. Dans son carnet de commandes, des entreprises prestigieuses comme Cartier ou Moët & Chandon, ou encore, plus étonnant, des chefs d'État. D'ailleurs, les gardes du corps du président français utilisent son parapluie-bouclier, le « Parapactum », extrêmement résistant, pour le protéger de la pluie, mais aussi des agressions. Passionné, Jean-Pierre Yvon considère que ses illustres clients « *font partie d'un club d'amoureux de bel ouvrage* ». Aussi, pour cultiver son image de marque, refuse-t-il que ses parapluies soient vendus à côté de produits bas de gamme. Pour cela, il sélectionne avec rigueur les points de vente car, selon lui, « *le Véritable Cherbourg se mérite* ».

Emmanuel Daniel

CONTACT :

Le Véritable Cherbourg
30, rue des Portes - 50100 Cherbourg
www.parapluiedecherbourg.com

1963

La passion de Jean-Pierre Yvon naît, quand, à 12 ans, il assiste au tournage du film *Les Parapluies de Cherbourg*, de Jacques Demy, de palmé à Cannes.

1986

Après plusieurs expériences en tant que photographe et commerçant de produits de luxe, Jean-Pierre Yvon crée la marque « Le Véritable Cherbourg® » en l'honneur de sa ville natale.

1996

Désireux de ne plus sous-traiter sa production, il crée la Manufacture de Parapluies de Cherbourg (SARL Mapache) afin de « *satisfaire l'excellence d'une fabrication de Haute Façon française* ».

2008

Il s'implique dans la recherche et le développement de son produit phare : le Parapactum, le parapluie de protection rapprochée, bouclier des personnalités.

2011

Sortie du Parapactum, qui lui vaudra notamment de recevoir le prix Stars & Métiers - Innovation technologique en 2012.

42^{es} OLYMPIADES DES MÉTIERS

« FAIRE QUE L'ÉLÈVE DÉPASSE LE MAÎTRE »

Avant les finales internationales des Olympiades qui auront lieu en Allemagne début juillet, l'Équipe de France des Métiers s'entraîne avec acharnement. Reportage auprès des candidats en installation électrique et de leurs coachs, qui travaillent d'arrache-pied pour être prêts à temps.



Avant un exercice, Fabien, médaillé d'or à Clermont-Ferrand, écoute les consignes de ses coachs.



Les trois compétiteurs, casque sur les oreilles, réalisent un exercice de câblage.

L'ambiance est studieuse dans la salle de classe du CFA de Saint-Grégoire, à 15 minutes de Rennes. Casque sur les oreilles, Fabien, Julien et Jimmy ont les yeux fixés sur leur établi. Ces électriciens de moins de 23 ans sont les trois finalistes de l'épreuve d'installation électrique des Olympiades des Métiers qui a eu lieu à Clermont-Ferrand en novembre dernier. Et si la crème de la profession est réunie dans cette pièce, ce n'est pas pour évoquer les souvenirs de cette compétition, mais bien pour préparer la compétition internationale qui aura lieu à Leipzig, en Allemagne, du 2 au 7 juillet 2013.

Pendant les prochains mois, ils vont suivre des stages de préparation physique et de gestion du stress. Deux fois par semaine, ils s'entraînent également avec un coach près de chez eux. Mais cette semaine, ils se réunissent en Bretagne pour s'affûter techniquement. « On n'est pas là pour leur apprendre le métier, rappelle Gildas Jouanno, préparateur technique entré dans l'encadrement des Olympiades il y a presque dix ans. Le but de ce stage est de travailler sur la méthodologie, de déceler et d'éliminer les gestes parasites

qui font perdre du temps et sont donc facteur de stress. » Pour y parvenir, rien n'est laissé au hasard. Les performances des trois candidats sont chronométrées et enregistrées sur ordinateur. À partir de ces données, Bernard Finet, expert-métier chargé de préparer les candidats à la finale internationale, créera des graphiques pour surveiller leur progression.

Gagner en compétences

Sur les trois, seul Fabien, 19 ans et médaillé d'or à Clermont-Ferrand, concourra à Leipzig. Julien, son dauphin, sera également du voyage en tant que suppléant mais pas Jimmy, qui est ici en tant que partenaire d'entraînement et jeune espoir pour la prochaine édition. Pour autant, leur présence n'est pas fortuite. « L'idée est de créer une émulation pour qu'ils se dépassent », explique Bernard Finet du haut de ses presque 50 ans de carrière en tant qu'électricien, dont 15 ans de bénévolat aux Olympiades. L'expert-métier mise aussi sur la diversité des profils pour faire gagner les candidats en compétences : « L'intérêt d'être trois, de trois régions différentes, est que chacun apporte sa méthode, sa technique ». Les deux

accompagnateurs et leurs champions en herbe ont ainsi élaboré de nouvelles techniques et pensé à de nouveaux outils pour gagner du temps. C'est le cas par exemple du brassard magnétique, qui permet de maintenir clous et crayon entouré d'un fil de fer à portée de main ; ou encore d'une visseuse accrochée au-dessus de l'établi et reliée à une poulie afin de pouvoir l'attraper plus rapidement.

L'atmosphère est cordiale mais les coachs restent exigeants. Gildas avoue « viser l'excellence ». Ils n'ont d'ailleurs pas le choix car lors de la finale internationale, les différentes équipes ne se font pas de cadeau. Pour certaines nations, en effet, les enjeux sont totalement différents. « Les candidats et coachs de certains pays asiatiques qui gagnent une médaille d'or se voient offrir une voiture, une maison ou un gros chèque. Pour nous, c'est juste le plaisir d'avoir participé ! », souligne Bernard Finet, révélant que certains entraîneurs étrangers n'hésitent pas à déstabiliser les adversaires de leur poulain. Précautionneux, Bernard et Gildas préparent donc Fabien et ses comparses à supporter les pressions à venir. Ce n'est qu'à ce prix qu'ils atteindront leur objectif : « faire que l'élève dépasse le maître ».

Emmanuel Daniel

FIAT FIORINO 1.3 Multijet 75 ch Pack Professional



11 148 € HT (1)

Ou

200 €/mois

FIAT DOBLO 1.3 Multijet Euro 5 90 ch Pack Professional



12 288 € HT (1)

Ou

221 €/mois

La seule concession
100% ENTREPRISE !

=



SHARP TV LCD LC- 60LE840E Valeur: 2196€

Pour  de plus

FIAT SCUDO 1.6 Multijet Euro 5 90 ch Pack Professional



16 565 € HT (1)

Ou

298 €/mois

=



SHARP TV LCD LC- 70LE835E Valeur: 3196€

Pour  de plus

FIAT DUCATO Multijet Euro 5 3.0 CH1 2.0 115 Pack Professional



18 226 € HT (1)

Ou

328 €/mois

(1) Offres réservées aux professionnels pour tous véhicules commandés avant le 30/03/2013 dans la limite des stocks disponibles. Voir conditions spéciales de l'offre en concession, (2) Garantie exclusivement réservée aux véhicules Fiat sous réserve de disponibilité. *Sous réserve d'acceptation du dossier par FL Auto. Crédit bail 60 mois VR 10%

GARANTIE 5 ANS KILOMÉTRAGE ILLIMITÉ (2)

Pierre Pelouzet est le Médiateur national des relations inter-entreprises, à la tête de la Médiation Inter-entreprises créée en 2010 pour régler à l'amiable les litiges commerciaux. Il appelle les artisans à le saisir sans hésiter en cas de mésentente avec une autre entreprise.



“ Nous sommes là pour rapprocher des gens qui ont du mal à se comprendre ”

Pierre Pelouzet,
Médiateur des relations inter-entreprises

Pouvez-vous présenter votre rôle aux artisans qui ne vous connaissent pas ?

Notre objectif est que les relations entre les entreprises soient un facteur d'amélioration de la compétitivité et non d'accélération de la crise. Nous avons deux axes de travail : améliorer ces relations, et faire grandir les PME à plus fort potentiel en soutenant les pépinières d'entreprises ou des initiatives de solidarité économique entre grands groupes et sociétés plus petites. Mais l'aspect curatif, la médiation elle-même, est au cœur de notre métier. C'est un outil extraordinaire, dont il est dommage qu'il soit encore peu connu car il affiche un taux de réussite de 80 %.

Une étude de l'Institut supérieur des métiers (lire p. 18) montre que les artisans sous-traitants ont une relation de confiance avec leurs donneurs d'ordres, mais qu'elle reste très informelle, le plus souvent sans contrat écrit. Qu'en pensez-vous ?

Tout d'abord, je n'aime pas le terme de « donneur d'ordres », qui implique qu'une entreprise joue le rôle du patron : tout ce que ne devrait pas être la relation inter-entreprises ! Je suis très heureux que tant d'artisans aient de bonnes relations avec leurs clients, et il faut le montrer. Malheureusement, notre expérience montre que ce n'est pas toujours le cas, d'où mon inquiétude devant si peu de formalisation. Quand tout va bien, on tope là, mais quand on tombe sur un acheteur indélicat, on peut mettre son entreprise en péril.

Comment alors réformer ces relations sans entrer dans des logiques paperassières ?

Il faut essayer de formaliser un minimum, faute de quoi les paroles de l'un peuvent avoir un autre sens pour l'autre. Si on ne s'est pas compris sur la prestation, on ne paye pas la facture, l'artisan ne peut alors plus payer ses employés et l'entreprise se retrouve en danger. En cas de problème, il ne faut pas hésiter à aller vers la médiation. Vous pouvez nous saisir sans attendre en cas de litige potentiel, dès que vous vous dites : « *vu la manière dont on s'embarque, les choses vont mal se passer* ». Nous ne sommes pas là pour ajouter du papier au papier, mais pour rapprocher des gens qui ont du mal à se comprendre.

Concrètement, comment se passe le recours à la médiation ?

Il suffit de visiter le site Internet du médiateur pour saisir quelques informations, puis l'un des 30 médiateurs régionaux recontacte les parties sous 15 jours maximum (en réalité, au bout de trois jours en moyenne) et organise par exemple une réunion. C'est confidentiel, gratuit, rapide et local. La médiation se limite parfois à un simple coup de fil. Il n'y a pas de dossier trop petit : si le

problème est important pour l'artisan, il est important pour nous, même pour quelques milliers d'euros.

QUELS CONSEILS DONNER À UN ARTISAN QUI N'OSE PAS SE PLAINDRE D'UN TRÈS GROS CLIENT DE PEUR D'ACQUÉRIR UNE MAUVAISE RÉPUTATION ?

Soit il ne dit rien et finit par déposer le bilan ; soit il va devant le juge, ce qui est long et coûteux ; soit il saisit la Médiation Inter-entreprises, ce qui est gratuit, efficace et suivi. Nous retournons, quelques mois après, voir les entreprises que nous avons aidées et les suites ne sont que positives.

Comment la médiation peut-elle soutenir la croissance ?

Si nos entreprises passent leur temps à chercher de nouveaux clients, à créer de nouveaux produits, à investir plutôt qu'à courir après des impayés ou des clients en rupture de contrat, nous allons être beaucoup plus compétitifs.

Propos recueillis par Thomas Hubert

SITE DU MÉDIATEUR :
www.mediateur.industrie.gouv.fr



2006 : Président de la CDAF (Compagnie des dirigeants et acheteurs de France)

2007 : Directeur Achats Groupe de la SNCF

2009 : co-écrit la Charte des relations inter-entreprises

2012 : nommé Médiateur national des relations inter-entreprises le 22/11 par décret du Président de la République, placé sous la tutelle du ministre du Redressement productif. Pierre Pelouzet est également vice-président de Pacte PME, de l'Observatoire des achats responsables et à la tête de l'association Pas@Pas pour des achats solidaires.

PROTECTION DES
PROFESSIONNELS INDÉPENDANTS



PACK PROFILS

Santé, Prévoyance et Retraite, Protégez Votre Indépendance.

Fort de la confiance de plus de 200 000 professionnels indépendants, Radiance Groupe Humanis a créé Pack Profils, un ensemble de garanties santé, prévoyance et retraite conçu spécialement pour répondre à vos besoins. Ainsi avec Pack Profils vous bénéficiez d'une protection intégrale pour vous, votre activité et votre famille. Et grâce à la loi Madelin, vous profitez d'une déduction fiscale de vos cotisations. **Pour découvrir les nombreux avantages de Pack Profils, rencontrons-nous!**

www.radiancehumanis.com



La Mutuelle qui va à l'Essentiel

CHAMBERY
20, boulevard
de la Colonne
04 79 75 13 12

CHAMBERY
7, rue Ronde
04 79 69 94 08

CHAMBERY
Les Berges
de la Leysse
04 79 96 81 81

AIX-LES-BAINS
5, avenue
de Verdun
04 79 35 21 81

ALBERTVILLE
92, rue
de la République
04 79 37 79 71

ST-JEAN-
DE-MAURIENNE
29, rue de l'Orme
04 79 59 90 49

PROFESSIONNELS, SOYEZ LÀ OÙ VOS CLIENTS VOUS CHERCHENT !



DÉCOUVREZ NOS SOLUTIONS POUR CRÉER
VOTRE VITRINE OU VOTRE BOUTIQUE EN LIGNE.

BANQUE & ASSURANCE
www.banquepopulaire.fr

des Alpes



LA BANQUE
QUI DONNE ENVIE D'AGIR