

LE MONDE  
DES



# Artisans

ÉDITION **SAVOIE**

## Ça déménage à la CMA de la Savoie !

PAGE  
04

Bimestriel n°125



**NOUVELLE OFFRE**

« Les Estivales  
de la formation 2018 » !

P. 08

**PRATIQUE**

Dépôt de marque :  
décodage pratique

P. 36

APPRENTISSAGE, PENSEZ CHAMBRE DE MÉTIERS P.13



// création  
// développement  
// transmission

## PRÊT ARTISAN AUVERGNE- RHÔNE-ALPES,

### UN PRÊT À TAUX ZÉRO POUR FINANCER VOS PROJETS

**PRÊT 0%\***  
DE 3 000 À  
20 000 €

ENVELOPPE DE  
FINANCEMENT  
DE 10 M€\*\*

○ FRAIS  
DE DOSSIER  
○ GARANTIE  
PERSONNELLE

Parce qu'investir est la clé de compétitivité des entreprises, la Région Auvergne-Rhône-Alpes, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et les Chambres de Métiers et de l'Artisanat s'engagent !

Pour en bénéficier, contactez votre  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat



LES  
JOURNÉES  
PLUS  
UTILITAIRES

## Toyota PROACE

À partir de

# 139€<sup>HT/mois (2)</sup>

SANS CONDITION DE REPRISE

HABILLAGE INTERIEUR BOIS INCLUS<sup>(2)</sup>

LOA\* 60 mois, 1<sup>er</sup> loyer de 4 050 € HT

suivi de 59 loyers de 139 € HT

Montant total dû en cas d'acquisition : 18 201 € HT



TOYOTA

TOUJOURS  
MIEUX  
TOUJOURS  
PLUS LOIN

Toyota BusinessPlus

UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER. Consommations mixtes (l/100 km) et émissions de CO<sub>2</sub> (g/km) : de 5,1 à 6,2 et de 133 à 163 (C à E). Selon données d'homologation (Cycle NEDC) pour les véhicules produits jusqu'en avril 2018. Au-delà de cette échéance, valeurs corrélées NEDC déterminées sur la base du nouveau cycle d'homologation WLTP. Données en attente d'homologation définitive. Pour en savoir plus, consultez notre page WLTP. \* LOA : Location avec option d'achat (1) Exemple pour un Toyota Proace Compact 95 D-4D Active neuf au prix exceptionnel de 15 945 € HT, remise de 7 900 € HT déduite. LOA\* 60 mois, 1<sup>er</sup> loyer de 4 050 € HT suivi de 59 loyers de 139 € HT/mois hors assurances facultatives. Option d'achat : 5 950 € HT dans la limite de 60 mois et 75 000 km. Montant total dû en cas d'acquisition : 18 201 € HT hors prestation facultative. Modèle présenté : Toyota Proace Medium 95 D-4D Business avec peinture métallisée et habillage intérieur en bois neuf au prix exceptionnel de 18 060,7 € HT, remise de 8 974,3 € HT déduite. LOA\* 60 mois, 1<sup>er</sup> loyer de 4 050 € HT suivi de 59 loyers de 168 € HT/mois hors assurances facultatives. Option d'achat : 6 759 € HT dans la limite de 60 mois et 75 000 km. Montant total dû en cas d'acquisition : 18 471 € HT hors prestations facultatives. Offre réservée aux professionnels valable jusqu'au 30/06/2018 chez les distributeurs Toyota participants portant sur le tarif en vigueur au jour de la souscription du contrat. En fin de contrat, restitution du véhicule dans votre concession avec paiement des frais de remise en état standard et des éventuels kilomètres excédentaires. Sous réserve d'acceptation par TOYOTA FRANCE FINANCEMENT, 36 boulevard de la République 92423 Vaucresson, RCS 412 653 180 - n° ORIAS 07 005 419 consultable sur www.orias.fc Just Drive 1 : Conduire, l'esprit libre !

**Jean Lain**  
Just Drive !

AIX LES BAINS ALBERTVILLE CHAMBÉRY

04 201 01 201

WWW.JEANLAIN.COM



## ÉVÉNEMENT 04

**Ça déménage  
à la CMA de la Savoie !**

### ACTUALITÉS | 06

- | Signature de convention : la Banque Populaire Aura et la Socama des Alpes partenaires de la CMA Savoie
- | Réduisez vos charges pour augmenter votre rentabilité
- | Profitez de notre nouvelle offre : « Les Estivales de la formation 2018 » !
- | Le Conseil de la Formation
- | L'apprentissage, une formation, des compétences, un emploi

### INITIATIVES | 16

- | Protection des données : artisans êtes-vous prêts ?

## DOSSIER 28

**Reconversion professionnelle :  
redémarrer à zéro... et renaitre !**

### PRATIQUE | 33

- | Découvrez la Cité du Goût et des Saveurs
- | Travailleurs saisonniers : quelles obligations ?
- | Dépôt de marque : décodage pratique...
- | Le handball se forge sur le terrain mais se construit aussi dans les tribunes

### REGARDS | 42

- | Prestige : miroirs dorés de la belle époque
- | Vie d'artisans : dans la cour des grands
- | Opinion : Patrick Fauconnier, fondateur du magazine *Challenges*



**André Mollard**  
Président de la CMA  
de la Savoie

## ÉDITO

**U**ne Chambre de Métiers et de l'Artisanat accompagne des entreprises artisanales qui existent grâce aux talents manuels et à l'intelligence de ceux et celles qui les dirigent. C'est l'intelligence de la main alliée à l'intelligence de la tête. Chefs d'entreprises artisanales vous êtes souvent avant tout centrés sur vos activités de production. La gestion des affaires vient en second. Il y a tant à faire quand on est à la tête de sa petite entreprise. L'aide extérieure est alors bénéfique. C'est là où les services d'une chambre de métiers sont parmi les soutiens et conseils les plus directement accessibles pour qui est inscrit dans une CMA. Ce modèle de chambre consulaire existe depuis des décennies, forgé par les artisans eux-mêmes avant d'être consolidé par les pouvoirs publics. Aujourd'hui deux projets de loi sont en cours de discussion concernant la vie de nos petites entreprises et la mise en œuvre des services d'accompagnement que nous délivrons. Premièrement, le projet de loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à la formation tout au long de la vie, de garantir une assurance chômage plus universelle et plus juste, et de mettre à jour diverses dispositions relatives à l'emploi. Avec ce projet, l'ambition est notamment de développer l'apprentissage. J'y souscris. Il s'agit pour y arriver, de simplifier les conditions d'exécution du contrat d'apprentissage, tant en ce qui concerne les conditions d'âge que la durée du contrat. Celle-ci peut être ramenée à six mois minimum par accord entre le CFA, l'employeur et l'apprenti pour tenir compte de son niveau initial. La rupture du contrat d'apprentissage est simplifiée. Une aide unique aux employeurs d'apprentis est instaurée en lieu et place des trois dispositifs d'aide actuels. Deuxièmement, le « plan d'actions pour la croissance et la transformation des entreprises » (PACTE) a un triple objectif : développer l'épargne-retraite et l'intéressement des salariés aux résultats des entreprises, faciliter la création d'entreprise et alléger les contraintes liées aux seuils d'effectifs pour les PME. Concernant le deuxième volet de ce PACTE, nous attendons de connaître précisément les options qui seront prises par le gouvernement. Je suis d'accord pour que soit facilitée la création d'entreprise en allégeant la lourdeur administrative. Cependant, faire abstraction des services rendus par les chambres consulaires en supprimant leur intervention lors de l'immatriculation et des premiers conseils serait une fausse bonne idée. Les formalités d'inscription sont complexes car elles arrivent en finalité d'une série de questionnements dont on n'a pas forcément la clé, seul face à son ordinateur ou à son smartphone. Le rôle des conseillers de CMA est justement d'aider à la décision, au moment du démarrage d'activité bien sûr mais aussi dans les années qui suivent et tout au long de la vie de l'entreprise. Il est important que les CMA continuent à exercer ce rôle tout en modernisant leur façon de faire et d'accueillir. Notre modèle a fait ses preuves et apporte un service d'accompagnement indispensable aux petites entreprises artisanales. Il me semble primordial de pouvoir continuer à le faire avec un engagement de qualité et de prix juste pour les artisans.

03

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°125 - juillet/août 2018 - Édition de la Savoie - Président du comité de rédaction des pages locales : André Mollard - 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 : Julie Clessienne, Sophie de Courtivron, Christelle Fénéon, Isabelle Flayeux, Guillaume Geneste, Samira Hamiche, Mélanie Kochert, Samorya Wilson - Secrétariat de rédaction : Pixel Image (M. Anthony, J. Neisse) - Publicité : ATC, 137 quai de Valmy, 75010 Paris - Publicité : Thierry Jonquières, Tél. 06 22 69 30 22, fax 05 61 59 40 07, e-mail : thierry.jonquieres@wanadoo.fr et Cédric Jonquières, Tél. 06 10 34 81 33, fax 05 61 59 40 07, e-mail : cedric.jonquieres@orange.fr - Photographies : Laurent Theeten, responsable image, © photos pages départementales : cma 73, JCB - Promotion diffusion : Shirley Elter, Tél. : 03 87 69 18 18. Tarif d'abonnement 1 an. France : 9 euros. Tarif au numéro : 1,50 euro. à l'étranger : nous consulter - Conception éditoriale et graphique : TEMAJresse, Tél. 03 87 69 18 01 - Fabrication : Pixel image (I. 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 Grandidier - N° commission paritaire : 0321 T 86957 - ISSN : 1271-3074 - Dépôt légal : juin 2018 - Impression : Socosprint Imprimeurs, 36 route d'Archettes - 88000 Épinal.

Origine géographique du papier : Espagne - Taux de fibres recyclées : 0,27% - Certification des fibres utilisées : PEFC - Au moins 1 des indicateurs environnementaux : Ptot 0,01 kg/tonne



EN FIN D'ANNÉE, LA CMA DE LA SAVOIE PRENDRA SES NOUVEAUX QUARTIERS,  
SUR SAVOIE TECHNOLAC...



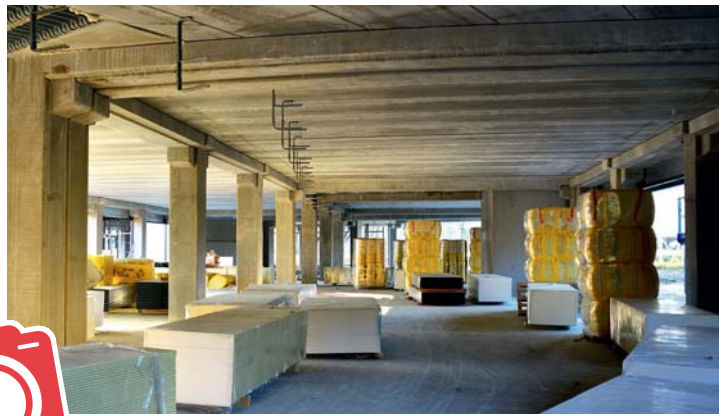
## Bâtiment Sirius

# Ça déménage à la CMA de la Savoie !



**L**a Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie trouvera un nouvel essor au cœur de ce Parc Technologique. En s'installant dans le bâtiment SIRIUS, au rond-point de l'Entrée Jéricho, allée du Lac de Tignes, elle posera les bases d'une nouvelle stratégie pour répondre à l'ensemble des acteurs du secteur de l'artisanat, des jeunes et du grand public et proposera une constellation de projets, d'idées avec une énergie renouvelée. Nous vous présentons quelques photos de l'avancée des travaux sur site.





## SIGNATURE DE CONVENTION

# CMA Savoie, Banque Populaire AURA et Socama des Alpes partenaires

La CMA de la Savoie a signé une convention de partenariat pour 2018 avec la Banque Populaire Auvergne Rhône-Alpes et la Socama des Alpes.

Depuis de nombreuses années, un lien de confiance s'est établi entre les trois entités illustré par des actions en faveur du secteur de l'artisanat en Savoie.



Ferjeux Jager, André Mollard et Rodolphe Delblouwe.

06

## PRÊT À TAUX ZÉRO

Nicolas Terrassier – Directeur Régional du Développement Économique et Territorial de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, Rodolphe Delblouwe – Directeur Commercial Régional de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, Ferjeux Jager, président de la Socama des Alpes et



André Mollard, Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie ont lancé le mardi 24 avril 2018 le prêt à taux zéro pour les artisans de Savoie.

## UN PARTENARIAT RÉGIONAL DÉCLINÉ DANS LE TERRITOIRE D'Auvergne RHÔNE-ALPES

Le 26 mars dernier, la Région Auvergne-Rhône-Alpes, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat signaient un accord pour le lancement d'un prêt à taux zéro à destination des artisans de la région pour un montant total de 10 M€.

Dans cette perspective, la Banque Populaire Auvergne-Rhône-Alpes s'engage à investir, sur les trois prochaines années, 10 M€ pour les entreprises artisanales à travers un prêt à taux zéro (montant compris entre 3 000 € et 20 000 €) inter-

venant en complément d'un prêt bancaire sur l'ensemble des phases de la vie de l'entreprise (création, développement, transmission-reprise).

Dans le même temps, la Région interviendra en co-garantie aux côtés des sociétés de caution mutuelle artisanale (Socama) Alpes, Loire et Lyonnais et Massif Central, à couvrir les risques en perte finale à hauteur de 50 %. Cette intervention représente pour la Région un engagement à hauteur de 400 000 €.

Ce dispositif innovant, fruit d'un partenariat public-privé novateur sera déployé avec l'appui du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, en charge de l'instruction des dossiers.



BANQUE POPULAIRE AUVERGNE RHÔNE ALPES

## ARTISANS DE TARENTAISE :

# Réduisez vos charges pour augmenter votre rentabilité

Dans le cadre du dispositif LEADER de Tarentaise, l'Union Européenne cofinance l'action sur la sobriété énergétique des TPE / PME de Tarentaise de votre CMA Savoie sur l'année 2018.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie accentue son dispositif sur les économies d'énergie en proposant un accompagnement gratuit à toutes les entreprises de Tarentaise sur 2018. Notre objectif est, pour vous chef d'entreprise, un gain financier, une amélioration de la rentabilité et la possibilité de communiquer auprès de vos clients sur l'image éco responsable de votre entreprise.

Ce conseil expert s'appuie sur un état des lieux des consommations énergétiques de l'entreprise grâce à une approche croisée des différents postes de dépenses (l'eau, le gaz, le fioul...). Cet outil de mesure est déployé par un agent de la CMA de la

Savoie en charge des questions environnementales et certifié par l'ADEME.

À l'issue de cette visite, nous vous proposerons un plan d'actions concret pour réduire durablement et efficacement l'impact énergétique de votre entreprise et améliorer votre rentabilité.

Alors au-delà des gains financiers, inscrivez-vous dans une démarche citoyenne et responsable dans laquelle nous mettrons en avant les entreprises qui bougent et se mobilisent contre le réchauffement climatique en Tarentaise. Faites partie de cette aventure unique en Savoie et bénéficiez de ce conseil gratuit proposé grâce aux fonds européens du LEADER Tarentaise.



Pour toute question ou demande de visites, merci de vous adresser au service économique de votre chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie | 04 79 69 94 20 | sde@cma-savoie.fr



L'EUROPE S'ENGAGE  
en région  
Auvergne-Rhône-Alpes  
avec le FSE

## EXPOSITION

saïson  
3

### Promenade photographique



Le Voyage extraordinaire  
l'œil de 15 photographes

30 juin - 8 juillet 2018 Yenne



L'image animée, mouvante, électrique envahit nos espaces visuels, où la vitesse, l'immédiateté et la réactivité sont la nouvelle norme.

La Promenade Photographique de Yenne vous balade, d'images immobiles en images fixes, dans une galerie de pleine nature où le temps se mesure en regards.

07

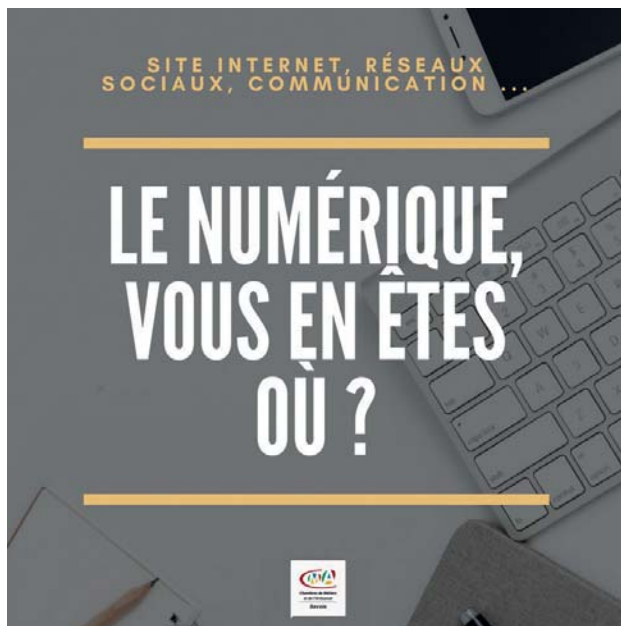
## LOI ALIMENTATION

L'Assemblée nationale a voté dans la nuit du 23 mai le premier article du projet de loi sur l'agriculture et l'alimentation.

Le texte dicte une partie des nouvelles règles de commerce agro-alimentaire, dans l'objectif de réguler les prix dans le secteur. Cet article renforce la place et le rôle des agriculteurs dans la négociation du prix de leurs produits. Il a été voté par 70 voix contre 1 avec 17 abstentions. Il entend faire des coûts de production la base de la construction du prix, avec des indicateurs de prix qui "seront fixés à partir des coûts de production, dans un bassin de production, par l'ensemble des acteurs de la filière, de l'amont à l'aval", a développé le ministre de l'Agriculture Stéphane Travert.







## Référencement, supports de communication, e-réputation ....

### ILS TÉMOIGNENT :

« Mon site internet m'a permis de **RENFORCER L'IMAGE DE MON ENTREPRISE** auprès de ma clientèle. La formatrice est à l'écoute, compétente et disponible pour nous accompagner », Frédéric P.

« Grâce à la formation sur les supports de communication, j'ai fait le point sur mon **IDENTITÉ GRAPHIQUE ET MON PLAN DE COMMUNICATION. J'ÉLABORE MOI-MÊME MES DOCUMENTS** », Sophie C.

« J'ai pu **METTRE DIRECTEMENT EN APPLICATION** les éléments de la formation pour mon entreprise. Les explications sont claires et pratiques », Jennifer R.

« Aujourd'hui, j'arrive à **MIEUX GÉRER MA PAGE FACEBOOK ET LA RENDRE PLUS ATTRAYANTE**. Les conseils d'Héloïse me permettent d'augmenter les visites et les contacts sur ma page et mon site », Catherine O.



Renseignements et inscriptions auprès de notre Service Formation : 04 79 69 94 27 – [formation@cma-savoie.fr](mailto:formation@cma-savoie.fr)

# LES ÉLUS DE LA CMA DE LA SAVOIE EN VISITE À LA CHAMBRE DE MÉTIERS D'ARNSBERG,

## EN RHÉNANIE DU NORD-WESTPHALIE, EN ALLEMAGNE

Jumelée avec les CMA de Savoie et Haute-Savoie, la Chambre de Métiers d'Arnsberg, en Allemagne, a accueilli cette année les élus de la CMA de la Savoie pour des visites, partages d'expérience, soirée de Gala, rires et

convivialité. Ainsi, André Mollard, président de la CMA de la Savoie a-t-il pu mettre la main à la pâte lors de la visite du centre de formation professionnel de la boulangerie à Olpe, avec la fabrication du pain.

À l'occasion de ce voyage, les élus de la CMA de la Savoie ont offert aux élus d'Arnsberg une meule de beaufort. Un clin d'œil à l'agriculture savoyarde et au bien manger ! En 2019, les élus d'Arnsberg seront reçus en Savoie.



TROIS QUESTIONS À BERNARD STALTER, PRÉSIDENT DE L'APCMA

# La volonté de former 40 % d'apprentis en plus

Le 30 mai, Bernard Stalter, président de l'APCMA\*, signait avec Muriel Pénicaud, ministre du Travail, un engagement commun qui reconnaît les missions du réseau des chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) dans le développement de l'apprentissage, en visant, pour 2022, de participer à la formation de 40 % d'apprentis supplémentaires. En exclusivité pour *Le Monde des Artisans*, Bernard Stalter revient pour nous sur ces enjeux...



Bernard Stalter s'est engagé en faveur du développement de l'apprentissage aux côtés de Muriel Pénicaud, ministre du Travail.

plusieurs propositions de nature à encourager des jeunes à s'engager dans la voie de l'apprentissage. Une majorité d'entre elles ont d'ailleurs été reprises par le Gouvernement. Pour la suite du processus, le réseau des CMA restera un partenaire actif dans l'objectif d'une réforme ambitieuse tournée vers l'entreprise et l'apprenti. Il est nécessaire notamment de pouvoir sécuriser davantage les entreprises artisanales dans leur recrutement et de favoriser l'orientation de nouveaux publics vers la voie de l'apprentissage.

## LMA : 40 % D'APPRENTIS FORMÉS EN PLUS, C'EST LA CONTRIBUTION DES CMA À LA RÉUSSITE DE LA RÉFORME ?

**B. S. :** Nous nous devons tous de prendre nos responsabilités dans la mobilisation générale en faveur de l'emploi, de relever le défi de former plus d'apprentis. Près d'un million et demi de jeunes sont sans emploi ni qualification en France, un véritable gâchis pour notre jeunesse alors même que de nombreuses entreprises artisanales peinent à recruter du personnel qualifié. La ministre du Travail a réaffirmé le rôle clé de notre réseau dans la réussite du nouveau système, notamment par le maintien du portage en direct des CFA par les CMA. Cet engagement de former 60 000 apprentis en plus d'ici 2022 est un défi que nous relèverons ensemble pour faire de la réforme une victoire partagée en faveur de l'emploi sur nos territoires.

\* Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat.

10

## LMA : QUEL EST LE RÔLE DES CMA EN FAVEUR DE L'APPRENTISSAGE ?

**Bernard Stalter :** En organisant des stages de découverte, les CMA participent à la connaissance des métiers par les jeunes et assurent plus généralement un accompagnement de proximité des entreprises artisanales. La force de notre réseau est de disposer d'une connaissance fine des besoins des entreprises, notamment en termes de recrutement. Cette organisation en hyper-proximité avec les réalités des territoires fait du réseau des CMA le facilitateur du lien entre les jeunes, l'entreprise et les institutions. Nos centres de formation d'apprentis (CFA) mettent en œuvre un accompagnement sur mesure des apprentis, en individualisant les parcours des jeunes qui veulent entrer dans l'artisanat et se donner toutes les chances de trouver un emploi pérenne. Nous formons ainsi plus de 30 % des apprentis de notre pays.

## LMA : LE RÉSEAU DES CMA EST-IL ENGAGÉ DANS LA RÉFORME DE L'APPRENTISSAGE ?

**B. S. :** Plus que jamais ! Nous nous sommes mobilisés depuis le début des consultations et dans toutes les phases de l'élaboration de la loi. Dès le mois de décembre, nous avons remis à la ministre du Travail notre Livre blanc de l'apprentissage qui recense

### Artisanat et Europe À VOUS LA PAROLE

Alors que les élections européennes se profilent en 2019, le ministère chargé des Affaires européennes organise, jusqu'en octobre prochain, des **consultations citoyennes**. Objectif affiché : recueillir les sentiments, attentes et propositions des citoyens sur cette vaste thématique. L'APCMA joue le jeu et, sous le haut patronage et en présence de la ministre Nathalie Loiseau, ouvre ses portes au grand public **le mercredi 27 juin, dès 10 heures**. Débats, expositions et démonstrations réalisés par des artisans s'articuleront autour du thème : « L'Europe des savoir-faire, quelle place pour l'artisanat dans l'UE ? ».



Pour vous inscrire à cet événement, rendez-vous sur le site [artisanat.fr](http://artisanat.fr)

MISE EN APPLICATION DU RGPD

# Souplesse réclamée...

Entré en vigueur le 25 mai dernier, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) impose aux institutions et entreprises, quelle que soit leur taille, une mise en conformité. Face à la nouveauté du dispositif, des organisations professionnelles demandent une tolérance pour les TPE et PME, qui risquent des sanctions en cas de manquement au règlement.

À la veille de la mise en application du RGPD, plusieurs organisations se sont élevées contre la sévérité des amendes encourues par les petites entreprises (jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel). La Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME), a notamment appelé la Commission nationale informatique et liberté (Cnil) à la clémence et réclame un « droit à l'erreur ». « Il convient de mettre en place des procédures particulières comme la tenue d'un registre spécifique, et de s'assurer du respect de certaines règles relatives, notamment, au droit à la portabilité », indique la confédération dans un communiqué.

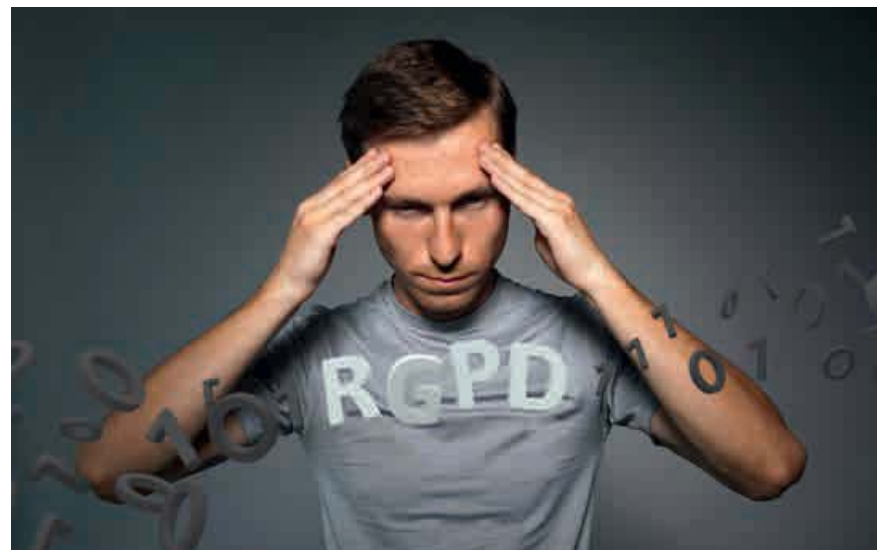
## DÉROGATION ESPÉRÉE POUR LE BÂTIMENT

Du côté du bâtiment, la Fédération française du bâtiment (FFB) demande une dérogation pour les petites entreprises du

secteur et, a minima, « une simplification drastique de leurs obligations », selon les termes du président de la FFB, Jacques Chanut. « Les plus grandes entreprises ont des services juridiques et informatiques qui leur permettent de se mettre en conformité avec le RGPD. Pour les plus petites, c'est forcément plus difficile. (...) Les artisans et entrepreneurs de la construction ne sont pas les géants du Web ! », argumente le président de la fédération.

Pour l'heure, aucune politique « officielle » de tolérance n'est à l'ordre du jour. Pour aider les PME à se mettre en conformité, la Cnil et Bpifrance mettent à disposition sur leur site un guide à destination des petites entreprises.

**i** Retrouvez le guide de la Cnil sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) | Pour tout comprendre sur le RGPD et sa mise en application, lisez notre article « RGPD : artisans, êtes-vous prêts » sur [www.lemondedesartisans.fr](http://www.lemondedesartisans.fr)



# APPEL À PROJET 100 % INCLUSION

Dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences, le ministère du Travail lance un appel à projets destiné à favoriser l'accès à l'emploi des personnes les moins qualifiées dans les territoires les plus défavorisés.

Baptisé « 100 % inclusion », cet appel à projets vise à former un million de jeunes peu qualifiés et un million de demandeurs d'emploi de longue durée faiblement qualifiés.

Le ministère du Travail vise, par le biais de ce dispositif destiné aux structures publiques comme privées, une « expérimentation à grande échelle », ciblant notamment « les quartiers de la politique de la ville, zones rurales enclavées et Outremer ».

Concrètement, un jury présidé par le boulanger Éric Kayser se réunira tous les trois mois pour sélectionner « des projets innovants capables d'identifier les jeunes et les demandeurs d'emploi, les remobiliser, les orienter et les accompagner vers l'emploi durable », développe un communiqué du ministère. Très impliqué dans les réflexions autour de l'apprentissage et des petites entreprises, le fondateur de la Maison Kayser avait déjà été sollicité par Bercy pour plancher, dans le cadre du Pacte\*, sur la question du développement international (export) des TPE et PME.

\* Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.

**i** Candidatures en ligne via le site des consultations de la Caisse des dépôts et consignations : <http://cdcinvestissementsdavenir.achatpublic.com/accueil/>

## FINANCEMENT FORMATIONS

# Le Conseil de la Formation

Se former : c'est indispensable pour les artisans qui souhaitent progresser et avoir une longueur d'avance.



12

**P**our se différencier de ses concurrents et développer sa réputation, pour s'approprier les nouveaux outils de commercialisation et de communication, pour s'adapter aux bouleversements de son marché, il est important de se remettre en question, d'avoir la volonté de continuer à apprendre, à évoluer, bref... à se former.

## La recette pour une formation réussie : bien analyser ses besoins et se fixer des objectifs opérationnels

Le Conseil de la Formation finance les formations suivies par les chefs d'entreprise inscrits au Répertoire des Métiers et par leur conjoint (collaborateur ou associé) dans le domaine de la gestion et du développement de l'entreprise.

Il intervient sur les actions dont le contenu n'est pas lié au geste professionnel comme, par exemple, les formations « bureautique », « comptabilité », « Photoshop »...

Les formations techniques (« ultraviolets », « installations gaz » ...) ou à caractère réglementaire (« formations taxis », « permis d'exploitation », « normes alimentaires », « normes environnementales »...) relèvent de la compétence du FAFCEA, géré au niveau national par les organisations professionnelles représentatives du secteur.

### LES THÉMATIQUES PRIORITAIRES EN 2018 :

- la stratégie commerciale
- la gestion des ressources humaines
- le numérique
- les formations qualifiantes

**i** Pour plus d'informations : [www.crma-auvergnerhonealpes.fr](http://www.crma-auvergnerhonealpes.fr) catégorie Formation continue.

## DÉPOSEZ VOTRE DEMANDE DE FINANCEMENT EN LIGNE

[cdf.crma-auvergnerhonealpes.fr](http://cdf.crma-auvergnerhonealpes.fr)

- 1 /** Munissez-vous de votre numéro SIREN et des pièces nécessaires à votre dossier
- 2 /** Lors de votre première demande, vous devez impérativement créer votre compte. Vos identifiants vous seront communiqués par retour de courriel.
- 3 /** Si vous n'avez pas communiqué d'adresse E-mail lors de votre immatriculation au Répertoire des Métiers, contactez le CFE de votre CMA.
- 4 /** Saisissez votre demande de financement : cliquez sur le bouton « Créer » en haut du tableau de bord. Validez chaque étape de la saisie avec la flèche.
- 5 /** Déposez les documents nécessaires (en format PDF, JPEG, TIFF...). Chaque pièce doit être fournie dans un fichier séparé. **Attention :** tous les documents doivent être déposés à la suite et au même moment, sinon la saisie ne sera pas validée.
- 6 /** Votre dossier et son avancement sont, à tout moment, accessibles sur le portail et vous serez tenu informé du suivi de votre demande par courriel : accusé de réception, éventuelle demande de compléments, décision, règlement. Si vous constatez une erreur ou rencontrez un problème, contactez-nous !

AVEC LE CENTRE D'AIDE À LA DÉCISION DE VOTRE CMA

# L'apprentissage, une formation, des compétences, un emploi

Avec l'apprentissage, vous formez à votre culture, à vos méthodes de travail et assurez la pérennité de vos métiers grâce à la transmission de vos savoir-faire.

L'artisan investit aujourd'hui pour être gagnant demain. Vous souhaitez embaucher un apprenti, mais comment faire le bon choix ? Une des missions de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, dans le cadre de la promotion des métiers du secteur artisanal, est l'accompagnement des jeunes dans leur projet d'orientation professionnelle et l'aide au recrutement pour les chefs d'entreprise : c'est le rôle du Centre d'Aide à la Décision – CAD.

## COMMENT BIEN RECRUTER SON APPRENTI ?

**Qui ?** Définissez le profil recherché (rythme d'alternance, niveau de diplôme...).

**Quand recruter ?** À partir de mars, avril pour une embauche en septembre.

**À qui vous adresser ?** Au CAD de votre CMA qui recueillera votre offre et vous mettra en relation avec des jeunes dont le projet professionnel a été validé par un bilan de positionnement reposant sur plusieurs points :

- La motivation du jeune
- Le degré d'information et de connaissance du métier envisagé
- Les connaissances générales et les aptitudes
- La capacité du jeune à s'orienter sur un contrat d'apprentissage

➔ Nous vous aidons, vous restez maître de votre choix

**Quelles étapes ?** Recevez les jeunes pré-sélectionnés, en entretien – Retenez le candidat répondant le mieux à vos critères

- Le jour J : prendre le temps de bien accueillir l'apprenti pour une bonne intégration dans l'entreprise (consignes de sécurité, règlement intérieur, présentation des collaborateurs...)



© ROBERT KNIESCHKE

## DÈS LE RECRUTEMENT EFFECTUÉ, ÉTABLIR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Votre CMA vous simplifie les formalités en établissant pour vous le contrat d'apprentissage : il ne vous reste plus qu'à le relire et le signer.

La réglementation évolue en permanence et les conventions collectives diffèrent d'une profession à l'autre ce qui impose une grande vigilance concernant :

- la qualification du maître d'apprentissage,
- le nombre d'apprentis autorisé
- la date de démarrage du contrat,
- la durée envisageable du contrat (réduction, modulation de la durée du contrat),
- la situation antérieure de l'apprenti,
- la rémunération de l'apprenti selon la convention collective de l'entreprise.

Une réforme de l'apprentissage est en préparation. En effet, un projet de loi « *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* » va être débattu pendant l'été à l'Assemblée Nationale. Des modifications et des assouplissements sont à venir. Les décrets d'application interviendront avant la fin de l'année. Nous vous tiendrons informés dès que parus.

**Apprentissage, pensez Chambre de Métiers et de l'artisanat !**



Contact CAD : D. TOURNOUR  
et C. ZANONI au 04 79 69 94 15  
ou F. GIRIN au 04 79 69 94 29

13

## GEOFFREY ARALDI, apprenti à la Boucherie Rittaud (Mathilde et Lionel Rittaud) À FOURNEAUX,

a été désigné comme l'un des trois Meilleurs Apprentis de France par la Confédération des bouchers de France. Une belle récompense pour beaucoup de travail et de rigueur.

**Félicitations à tous, apprenti et maître d'apprentissage !**





© CMA PACA - B. BERCHIE

**ROUTE DES ARTS & GOURMANDISES DE PROVENCE**

# Rendez-vous en terre provençale



La 9<sup>e</sup> édition de la Route des Arts & Gourmandises de Provence a été officiellement lancée en mai. Un dispositif qui ne cesse de se déployer avec 35 nouveaux artisans sélectionnés cette année...

14

Le 17 mai dernier, plus de 300 invités ont assisté à l'inauguration de la Route des Arts & Gourmandises de Provence, au Château de la Roque Forcade à Peypin (Bouches-du-Rhône), où 75 artisans, représentant les métiers d'art et de gourmandise, exposaient leurs savoir-faire. Parallèlement, une quarantaine de personnes se pressait dans la boutique des nougats Boyer à Sault (Vaucluse), pour assister à la fabrication des célèbres friandises. Arts et gourmandises : tous les ingrédients étaient bien réunis pour lancer la route éponyme !

## DÉCOUVERTE ET VISIBILITÉ

À travers des itinéraires répartis dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse, la Route des Arts et Gourmandises invite, depuis 2009\*, les locaux comme les touristes à pénétrer dans l'univers

d'artisans – soigneusement sélectionnés – et à explorer les richesses du patrimoine provençal. Les artisans participants, quant à eux, bénéficient d'une belle visibilité, peuvent nouer de nouvelles relations – souvent génératrices d'affaires – et disposent d'un outil de promotion original de leur activité (guide distribué chez les partenaires et dans les offices de tourisme, site Internet et page Facebook dédiés). Une Route forcément jalonnée de succès pour les 200 artisans qui la composent (dont 35 nouveaux pour cette édition 2018) et qui a vocation à s'étendre à toute la région Paca... pourquoi pas pour les dix ans du dispositif, l'année prochaine ?

\* Une initiative de la délégation Bouches-du-Rhône de la chambre de métiers et de l'artisanat de région Paca.



[www.artsetgourmandises.fr](http://www.artsetgourmandises.fr) | [laroutedesartsetgourmandisesdeprovence](https://www.facebook.com/laroutedesartsetgourmandisesdeprovence)



## DÉVELOPPEMENT DURABLE: LES CMA JOUENT LE JEU!

La SEDD (Semaine européenne du développement durable) a eu lieu du 30 mai au 5 juin autour du thème « Villes et territoires de demain ». Objectif : faire découvrir des initiatives territoriales, urbaines et architecturales innovantes. Particulièrement impliquées sur ces questions, les Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) se sont largement mobilisées pour valoriser, auprès du grand public et de leurs ressortissants, les démarches menées dans l'artisanat. Déployée par le réseau des CMA, l'opération Répar'Acteurs, qui recense les professionnels de la réparation s'engageant à promouvoir la réduction des déchets, a été valorisée lors de nombreuses manifestations, notamment dans le Puy-de-Dôme, la Loire, le Rhône et la Haute-Garonne ([www.annuaire-reparation.fr](http://www.annuaire-reparation.fr)). En Nouvelle-Aquitaine, les chambres ont opté pour des actions pédagogiques axées sur les économies d'énergie (Pyrénées-Atlantiques) ou sur la gestion des déchets (Gironde) ([www.dechets-aquitaine.fr](http://www.dechets-aquitaine.fr)). C'est sur le numérique qu'on a misé du côté des CMA de Centre-Loire avec la diffusion, durant toute la semaine, de témoignages d'artisans engagés dans une démarche d'économie circulaire ([www.crma-centre.fr](http://www.crma-centre.fr)). Bravo à elles pour cette mobilisation !

# 5 nouvelles pistes pour l'emploi

Simplifier la formation et le recrutement, valoriser les stages... Le Gouvernement a dévoilé le 6 juin cinq mesures directrices destinées à favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées.

Après quatre mois de négociations avec les partenaires sociaux, le Gouvernement a dévoilé le 6 juin ses premières mesures pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées. Ces axes seront intégrés au projet de loi « avenir professionnel » par le biais d'amendements.

## 1. LE TAUX DE 6 % MAINTENU

La ministre du Travail, Muriel Pénicaud, a annoncé que l'exécutif ne reviendrait pas sur l'obligation d'embauche de 6 % de travailleurs handicapés. À noter que, malgré ce taux, le taux d'emploi de travailleurs handicapés dans les entreprises privées est de 3,4 % en emploi direct (hors sous-traitance) et de 5,2 % dans le public.

## 2. FAVORISER LA FORMATION

Du fait de l'« effet cumulé de la non-intégration dans l'école et de ruptures de parcours », les personnes handicapées éprouvent de fortes difficultés d'insertion professionnelle. Leur taux de chômage est deux fois supérieur à la moyenne nationale (19 %). Dans le monde de l'apprentissage, les personnes handicapées sont également peu nombreuses : seuls 1,2 % des apprentis ont un handicap. Pour favoriser leur rapprochement du monde du travail, les Centres de formation des apprentis (CFA) seront mis à contribution. Chaque CFA devra disposer d'un « référent handicap ». Parallèlement, l'accueil d'un jeune handicapé en CFA sera mieux doté financièrement.

## 3. FACILITER LES DÉMARCHES DES EMPLOYEURS ET SALARIÉS

À l'ordre du jour figure également la simplification de la gestion administrative. Ainsi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, la



Déclaration obligatoire d'emploi d'un travailleur handicapé (DOETH) sera intégrée à la Déclaration sociale nominative (DSN). La déclaration sera donc automatisée et non plus sur papier. Autre nouveauté : les stagiaires et intérimaires pourront être déclarés comme salariés.

## 4. INCITER À L'EMPLOI DIRECT

Des minorations et déductions aujourd'hui permises seront supprimées afin d'« inciter » les employeurs à l'emploi direct. Le recours à la sous-traitance des entreprises adaptées et Esat (établissement et service d'aide par le travail) sera toutefois maintenu.

## 5. L'OFFRE DE SERVICES REDÉFINIE

Une nouvelle phase de concertation, qui devrait durer jusqu'à la fin de l'année, permettra de décider de l'avenir de l'offre de service liée au handicap : Agefiph, aides financières, FIPHFP (qui collectent les pénalités financières et s'occupent de l'insertion professionnelle).

## Du foncier adapté et disponible pour les artisans

En avril dernier, la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat d'Île-de-France a signé une convention de partenariat avec la Société d'aménagement foncier et d'établissement rural (Safer) d'Île-de-France pour promouvoir le développement local en implantant mieux les activités économiques en zone rurale.

En région francilienne, de nombreuses entreprises artisanales rencontrent des difficultés pour s'installer dans des locaux adaptés à leurs activités. Pression foncière, prédominance du tertiaire dans l'immobilier d'entreprise et pénurie de locaux adéquats en sont les principales causes.

En parallèle, la rurbanisation et les mutations agricoles ont engendré le développement de biens bâtis ruraux pour lesquels de nouveaux usages doivent être imaginés.

Cette convention a ainsi vocation à :

- utiliser des bâtiments existants pour éviter d'en construire de nouveaux sur des terres productives ou des espaces naturels de qualité ;
- trouver et mettre en relation des porteurs de projets pour les biens bâtis ;
- imaginer des projets de requalification de bâtiments qui puissent allier agriculture et artisanat ;
- mutualiser les expertises.



[www.crma-idf.com](http://www.crma-idf.com)  
[www.safer.fr](http://www.safer.fr)

## PROTECTION DES DONNÉES

# RGPD : artisans, êtes-vous prêts ?



Depuis le 25 mai 2018, le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur. Remplaçant une directive de 1995, ce texte, visant à harmoniser le régime juridique européen et à renforcer les droits des individus sur leurs données, implique une mise en conformité du côté des entreprises. Mode d'emploi.

## LES PISTES D'AMÉLIORATION

Le RGPD harmonise le régime juridique européen et remplace une directive de 1995. Il vise trois objectifs :

**I renforcer les droits des individus sur leurs données :** création d'un droit à la portabilité des données personnelles, protection des mineurs accrue ;

**I responsabiliser les acteurs traitant des données :** entreprises, institutions, responsables de traitement et sous-traitants ;

**I renforcer la régulation et la coordination :** les autorités de protection des données prendront plus facilement des décisions et des sanctions, à l'échelle de l'UE.

## QUELLES SANCTIONS ?

À compter du 25 mai 2018, tout traitement contraire au règlement est passible de sanctions : amendes allant jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires annuel. Les entreprises hors UE traitant des données à l'intérieur de l'UE sont aussi concernées. Seront responsables du traitement des données **les entreprises et institutions**, mais aussi les **prestataires Informatiques et donneurs d'ordre**.

Ainsi, il ne sera pas possible de déléguer ses responsabilités à d'autres entités.

## LE RÔLE DE LA CNIL

En France, c'est la **Commission nationale**

**de l'informatique et des libertés (Cnil)** qui veillera à la bonne application du RGPD. En parallèle, certaines démarches de conformité des entreprises seront assouplies.

**Les contrôles seront réalisés en ligne, sur audition et sur pièces.** La Cnil vérifiera le respect des principes fondamentaux : loyauté du traitement, pertinence et sécurité des données, durée de conservation.

## QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

**Il s'agit de toute information permettant de reconnaître ou identifier une personne, directement ou indirectement.** Sont concernés : nom, prénom, adresse postale et électronique, téléphone, numéro de sécurité sociale, de carte bancaire, revenus, plaque d'immatriculation, mots de passe, adresse IP, historique de navigation web, de tchat, de géolocalisation, photo...

## OÙ FIGURENT CES DONNÉES ?

**En entreprise**, ces données figurent notamment dans les contrats, fiches de paie, formulaires, documents relatifs à la santé, casiers judiciaires, trombinoscopes, badges d'accès, matériels informatiques pro, répertoire mail interne de l'entreprise, documents commerciaux (devis, factures, fiches d'intervention...), documents bureautiques, bases de données clients...

## SE PRÉPARER EN 6 ÉTAPES

Pour aider les professionnels à se préparer au RGPD, la Cnil propose six étapes :

### 1. Désigner un pilote.

Dans les petites entreprises, il est possible de nommer un salarié ou un prestataire extérieur.

### 2. Cartographier les traitements de données personnelles.

**I** les types de traitement de données personnelles

**I** les catégories de données personnelles

**I** les acteurs en contact avec ces données.

Pour chaque donnée, il faut indiquer :

**I** pourquoi vous les avez recueillies (le but étant d'en avoir le moins possible)

**I** le lieu de stockage

**I** le temps de conservation.

**3. Prioriser les actions et identifier les traitements à risque.** Une fois le registre établi, identifiez les anomalies, puis déterminez des actions pour vous mettre en conformité.

### 4. Gérer les risques.

### 5. Organiser les processus internes.

### 6. Documenter la conformité.

## GARE AUX ARNAQUES

La Cnil met en garde contre les tentatives d'arnaques de faux 'experts RGPD', susceptibles de soutirer de l'argent aux chefs d'entreprises. Pour être conseillé, n'hésitez pas à appeler la Cnil au numéro dédié : 01 53 73 22 22.

La Cnil met en outre à disposition 17 fiches pratiques rappelant les bases de la protection des données, sur son site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).



## FAIRE DES ACHATS GROUPÉS D'ÉNERGIE

# Des coûts maîtrisés et des économies



**DANS UN CONTEXTE DE MARCHÉ OUVERT, IL EST AUJOURD'HUI POSSIBLE DE MAÎTRISER SES MODALITÉS D'APPROVISIONNEMENT DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ EN PARTICIPANT À DES OPÉRATIONS D'ACHATS COLLECTIFS D'ÉNERGIE. PAR « EFFET DE MASSE », L'ACHAT GROUPÉ PERMET DE BÉNÉFICIER DE MEILLEURS TARIFS AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR. UNE OPPORTUNITÉ POUR FAIRE BAISSER SA FACTURE.**

**MÉLANIE KOCHERT**

**L**es coûts de l'énergie peuvent représenter un poste de dépenses majeur pour une entreprise artisanale. Dominique Merlhès, de Nanterre (Hauts-de-Seine), le sait bien. « *Une boulangerie consomme beaucoup : chez nous, le gaz et l'électricité représentent 3 % de notre chiffre d'affaires.* » Ancien dirigeant de la meunerie Générale des Farines, l'homme associe depuis deux décennies ses forces à celles de son fils, boulanger, pour faire tourner la boutique Maître Pain. « *J'assiste mon fils au quotidien à la gestion sociale, administrative et financière... ce qui n'est pas une mince affaire !* »

## UNE RÉELLE COMPLEXITÉ

Après la privatisation du marché de l'énergie, l'entreprise a dû faire un choix. « *Soit nous restions administrés par Engie, soit nous nous dirigeons vers des fournisseurs alternatifs. Je me suis vite rendu compte que ces questions étaient d'une réelle complexité.* » Les prix varient en effet selon un grand nombre de critères. « *Il y a des formules, des taux de taxes, des frais qui se rajoutent en fonction du volume de consommation, de la région... J'ai vu que je n'arriverai*

*pas à suivre efficacement de tels dossiers : je n'avais pas le temps, et cela dépassait mes compétences et disponibilités.* »

## AVEC DES PROFESSIONNELS

Plutôt que de faire un choix irrévocable, Dominique Merlhès a préféré s'en remettre à des intermédiaires, pour gérer ces postes à sa place. Le prestataire pour lequel il a opté gère attentivement ses contrats de gaz et d'électricité, et les renégocie pour lui en choisissant toujours le meilleur fournisseur, avec des garanties de prix fixes, non soumis aux variations du marché. « *Cela me décharge de ce travail et, en plus, je fais des économies.* » Qui peuvent atteindre jusqu'à 15 % de la consommation d'énergie ! De quoi maîtriser ses coûts sans risque, et préserver sa marge.

« *La boulangerie est un monde très exigeant et compétitif : on vous en demande beaucoup, en permanence. S'accompagner de professionnels de confiance pour gérer son affaire au quotidien, c'est investir à bon escient. Cela permet d'aller droit au but, plus simplement.* »

**i** | [maitrepain.fr](http://maitrepain.fr)

## WATTVALUE AUX CÔTÉS DES ARTISANS

« *Un artisan a vraiment d'autres choses à faire que de négocier ses factures de gaz ou d'électricité. D'autant que les contrats n'ont cessé de se complexifier... Et les fournisseurs ne vont pas l'aider à y voir plus clair, pas plus que les courtiers, note Sabrina Caballero, responsable marketing et partenariats de la société de services à l'énergie Wattvalue. Cela fait, à l'inverse,*

*partie de notre métier : au-delà de l'achat groupé d'énergie que nous proposons aux entreprises pour leur faire accéder aux meilleurs prix, nous revérifions leurs factures, les tarifs d'acheminement, les taxes et contributions, montons les dossiers de remboursement... Pour les artisans, c'est un gain de temps, d'argent, et l'assurance d'un accompagnement personnalisé sur la durée.* »

Concernée par les questions écologiques, Wattvalue propose également, dans le cadre des achats groupés d'énergie, de consommer de l'énergie renouvelable française à faible impact environnemental et de financer le projet « Rivières sauvages » pour la protection de la biodiversité.

**i** | [wattvalue.fr](http://wattvalue.fr)

## MARKETING CLIENT

# Dépoussiérez vos cartes de fidélité

EXIGEANTS, CHANGEANTS, LES CONSOMMATEURS PAPILLONNENT ENTRE LES POINTS DE VENTE, BOUTIQUES PHYSIQUES ET EN LIGNE. EXIT LA CARTE DE FIDÉLITÉ EN CARTON : POUR MIEUX CONNAÎTRE VOS CLIENTS ET LES INCITER À REVENIR, PERSONNALISEZ VOS OFFRES GRÂCE À DES OUTILS « NOUVELLE GÉNÉRATION ».

SAMIRA HAMICHE

## 1. AUTOMATISEZ VOTRE PROGRAMME

Geste commercial, réduction improvisée... Tournez le dos aux pratiques informelles ! Dites aussi au revoir aux cartes de fidélité à tampons, qui deviennent désuètes – voire archaïques du point de vue des plus jeunes.

De plus, « *ce programme de fidélité n'est ni mesurable ni quantifiable pour le commerçant* », note Mickaël Le Nezet directeur du marché des Professionnels Banque Populaire. Instaurer une routine dématérialisée (programme informatisé de fidélité) vous facilitera la tâche et mettra plus à l'aise le client, qui n'aura plus à fouiller dans son portefeuille.

## 2. COPIEZ LES FRANCHISES

Les franchises l'ont compris : le client ne revient que s'il en perçoit l'intérêt. « *Une logique de donnant-donnant* », résume Mickaël Le Nezet. Les codes marketing qui en découlent ont fait leur preuve et sont transposables aux petits commerces. Lorsque chaque passage en caisse ou commande sur le Web est enregistré, le sentiment de récompense suit tout naturellement. « *Le client adhère à un programme de fidélité car il perçoit un avantage. Il confie alors plus facilement ses données personnelles : téléphone, courriel, date de naissance, adresse...* » Toujours sur le modèle des franchises, les possibilités sont variées : réduction immédiate, ou encore bons applicables aux prochains achats. Une méthode importée des États-Unis, « *où les commerçants multiplient les "tips" (bons de réduction) pour inciter aux achats futurs. Nous assistons en France à la transposition d'un phénomène qui a émergé il y a vingt ans Outre-Atlantique* », décrit l'expert.

## POURQUOI FIDÉLISER ?

Vous devez raisonner selon votre activité. Un artisan du bâtiment et un boulanger n'ont pas le même niveau de fidélisation. « *Dans les métiers faisant face à une récurrence faible, la fidélisation passe le plus souvent par la réputation et le bouche-à-oreille* », pose Mickaël Le Nezet. « *À l'inverse, dans les métiers à récurrence forte, proposant des services du quotidien, il faut employer des méthodes marketing de fidélisation, car le panier est faible et la concurrence importante.* » Cartes de fidélité, bons de réduction, offres promotionnelles sont donc le plus souvent les bienvenus dans les commerces de proximité... Ce qui n'empêche pas les autres catégories d'artisans de proposer des programmes de fidélité via le Web...

### 3. ANALYSEZ LES DONNÉES

Grâce aux outils numériques, le retour sur investissement de votre stratégie de fidélisation devient mesurable. Les données récoltées avec l'accord des clients vous permettront de tracer leurs achats et donc d'en savoir plus sur leurs habitudes. En répertoriant les tendances, il devient possible de personnaliser les offres, de proposer des promotions ponctuelles et saisonnières... Et de revoir votre stock. La solution « FID PRO », développée par Banque Populaire, permet par exemple d'envoyer, via un logiciel de gestion des données clients (conforme au RGPD\*), des alertes personnalisées par SMS ou par mail (spécial anniversaire, promotion sur un produit, à sa main et à son choix...). « *L'artisan peut analyser les périodes phares, les sensibilités des clients, leurs centres d'intérêt* », développe Mickaël Le Nezet. La clé du succès réside donc dans la capacité du commerçant à « *travailler à l'enrichissement de la data* », conseille l'expert.

\* Règlement général sur la protection des données, entré en vigueur le 25 mai 2018.

### 4. QUID DU WEB ?

Autre moyen de fidélisation : votre site et vos comptes sociaux. La bonne animation d'une page Facebook peut parfois suffire à amener des clients en boutique. En multipliant les offres (1 acheté/1 offert, spécial Fête des mères, concours...), vous véhiculerez une image de proximité et de sympathie qui ne pourra que vous être favorable. Néanmoins, gare à l'effet « boomerang » ! « *S'il n'a pas le temps ou l'envie de faire vivre son commerce en ligne, l'artisan ne doit pas se lancer sur le Web, car cela peut être contre-productif* », alerte Mickaël Le Nezet. À l'heure des plateformes et des réseaux sociaux, votre site ou vos pages « sociales » ne peuvent pas se permettre de rester en jachère. Privilégiez donc le contact en boutique si vous n'estimez pas avoir le temps, les ressources humaines ou l'envie nécessaire pour gérer ce volet digital.



### QUI EST « IN » ?

**Les SMS :** Selon plusieurs sources unanimes (Fevad, Actito, Wellpack), le taux d'ouverture des SMS avoisine les 95 % ! Nous sommes de plus en plus « accros » à nos smartphones, ce qui explique ce chiffre. L'impression de « lien direct » joue aussi pour beaucoup.



### QUI EST « OUT » ?\*

**L'e-mailing :** Il est en cours d'essouffissement, du fait de l'avalanche de mails reçus au quotidien. Ne le réservez pas qu'aux offres promotionnelles, utilisez-le pour des enquêtes de satisfaction ou pour indiquer vos dates de fermeture, par exemple.

\* Qui est dans l'air du temps ? Qui ne l'est pas ?

QUAND  
VOUS REFERMEZ  
UN **MAGAZINE**  
UNE NOUVELLE VIE  
S'OUVRE À LUI.

EN TRIANT VOS JOURNAUX, MAGAZINES, CARNETS, ENVELOPPES,  
PROSPECTUS ET TOUS VOS AUTRES PAPIERS, VOUS AGISSEZ POUR UN MONDE PLUS DURABLE.  
DONNONS ENSEMBLE UNE NOUVELLE VIE À NOS PRODUITS. [CONSIGNESOETRI.FR](http://CONSIGNESOETRI.FR)

**CITEO**

Le nouveau nom d'Eco-Emballages et Ecofolio

## FRÉDÉRIC FLU - LES GOURMETS DE SAINT-CYR

## « Former est un besoin »

QUAND FRÉDÉRIC FLU S'ENGAGE, CE N'EST JAMAIS À MOITIÉ. ARTISAN BOULANGER-PÂTISSIER, IL A REPRIS LES GOURMETS DE SAINT-CYR À SAINT-CYR-SUR-LOIRE (37) EN 2011 ET S'INVESTIT À TEMPS PLEIN POUR TRANSMETTRE UN SAVOIR-FAIRE ARTISANAL ET DÉFENDRE LES VALEURS DE SON MÉTIER.

ISABELLE FLAYEUX

## COMMENT EST NÉE VOTRE FIBRE DE LA TRANSMISSION ?

J'ai appris le métier et effectué l'ensemble de mon parcours d'apprentissage auprès des Compagnons du Devoir et du Tour de France boulangers et pâtisseries. J'y ai passé tous les diplômes jusqu'à mon brevet de maîtrise boulanger-pâtisseries et c'est là que j'ai commencé à transmettre. Dès la deuxième année, je montrais certains gestes aux nouveaux arrivants. J'ai également formé une classe d'apprentis dans le cadre du compagnonnage avant de rejoindre une minoterie en tant que formateur et boulanger conseil. L'entreprise que j'ai achetée en 2011 comptait dix personnes, dont deux apprentis. J'ai ensuite régulièrement continué à intégrer des jeunes à l'équipe. Nous sommes 25 aujourd'hui, avec une dizaine de jeunes en apprentissage.

## POURQUOI ÊTES-VOUS DEVENU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE ?

Transmettre mon savoir-faire artisanal est naturel, c'est ancré en moi. Un jeune, même peu motivé, peut devenir très bon si on l'intéresse correctement au métier. Le message passe bien, je procède différemment en fonction de chaque caractère, je m'adapte aux jeunes. La réussite passe par la patience et la persévérance, même si cela dépend aussi de leur motivation. Je ne baisse pas les bras, même face aux décrocheurs. Avec l'expérience, il est plus facile de voir les points forts et les faiblesses. La dizaine d'apprentis est répartie sur les différents métiers : boulangerie, pâtisserie, mais aussi cuisine et service

à table pour la partie restauration qui compte 60 couverts. Certains changent de poste d'une année sur l'autre pour bénéficier d'une formation complète.

## QUE VOUS APPORTENT CES RENCONTRES ?

L'échange avec les apprentis est enrichissant. Ils apportent des idées et sont curieux de tout. C'est une superbe expérience des deux côtés, même si ce n'est pas toujours rose ! Les apprentis font partie intégrante de l'équipe, beaucoup restent pour passer d'autres diplômes. Tout ce que nous vendons est fait maison de A à Z, ils gagnent en savoir-faire. J'ai été heureux d'obtenir le Prix du maître d'apprentissage 2017, catégorie Engagement du maître d'apprentissage. Je le suis d'autant plus quand ce sont les jeunes que j'ai formés qui réussissent. Je me bats aussi aux côtés des vrais artisans et m'investis dans la profession en tant que président de jury des CAP Indre-et-Loire et de la charte « Viennoiseries 100 % maison ». Mon but est de transmettre un maximum de savoir-faire artisanal, il est parfois difficile de reprendre des jeunes passés par des chaînes industrielles.


[f Les-Gourmets-de-Saint-Cyr](#)

20

## LA PLUS BELLE DES RÉCOMPENSES

Apprenti aux Gourmets Saint-Cyr depuis 2013, Antoine Heurteux a déjà été récompensé par plusieurs titres dont celui d'« Un des Meilleurs apprentis boulangers de France en 2017, à l'âge de 19 ans. En novembre, il participera aux Olympiades des métiers avec l'objectif d'arriver premier et de représenter la France en 2019 en Russie. Il a passé tous ses diplômes en boulangerie aux côtés de Frédéric Flu et gagné tous les concours qu'il a entrepris. « Antoine compte partir chez les Compagnons après sa formation chez nous. Il deviendra à très court terme Meilleur ouvrier de France. Il a compris le sens des mots sacrifice et passion ! »



Antoine Heurteux fait la fierté de Frédéric Flu qui espère pour lui, dans un avenir proche, l'obtention d'un titre de Meilleur ouvrier de France.

**DIFFÉRENCES ENTRE GÉNÉRATIONS**

# Comment impliquer vos salariés selon leur âge ?

LES FOSSÉS ENTRE LES GÉNÉRATIONS N'ÉTAIENT PAS PLUS PROFONDS HIER QU'AUJOURD'HUI. NÉANMOINS, AVEC L'HYPER-CONNEXION À INTERNET, LE RAPPORT DES JEUNES À L'ENTREPRISE A CHANGÉ. PETIT POINT POUR Y VOIR PLUS CLAIR SUR LES AUTRES... ET SUR VOUS-MÊME.

SOPHIE DE COURTIVRON\*

**LES BB (BABY-BOOMERS)  
NÉS ENTRE 1942 ET 1960  
(ENTRE 58 ET 76 ANS)**



**Spécificités :** Ils ont bâti la société d'aujourd'hui, celle de l'après-guerre. Ils sont en bonne santé. Ils ont un management de type vertical, « paternaliste » : ce sont eux les chefs, car ils ont l'expérience.

**Qualités :** Rassurants, ils donnent des cadres et ont des valeurs ; ils peuvent être des repères pour certains jeunes. Ils sont liants, prêts à aider et à former. Ils ont le sens de l'équité.

**Défauts :** Ils ne veulent pas quitter l'entreprise, ni céder leur place ! Souvent, ils ne sont pas prêts à changer leur mode de management.

**Hep, entre nous...** : Le management très vertical est source de tensions pour les Y : les BB doivent accepter leur cadre de référence.

**LES X  
NÉS ENTRE 1960 ET 1980  
(ENTRE 38 ET 58 ANS)**



**Spécificités :** Crises (économique, pétrolière...), explosion du chômage et des divorces... : c'est une génération sacrifiée, éduquée pour se battre. Elle ronge son frein pour succéder aux BB et se fait déborder par les Y qui veulent tout, tout de suite. Le management des X s'accompagne d'outils (tableaux de bord, objectifs...) et est orienté vers le résultat.

**Qualités :** Niaque et sens du défi. Ils sont attachés à leur bien-être et souhaitent évoluer dans un environnement convivial. Ils sont de très bons adjoints pour les BB.

**Défauts :** Leur management, toujours vertical, n'est pas très « social » : si l'entreprise va bien, le salaire est maintenu ; si elle ne va pas bien, au revoir !

**Hep, entre nous...** : Les objectifs de chiffres et de résultats ne parlent pas du tout aux Y et aux Z !

**LES Y (DIGITAL NATIVES OU MILLENNIALS)  
NÉS ENTRE 1980 ET 1995  
(ENTRE 23 ET 38 ANS)**



**Spécificités :** Ils ont grandi dans un monde où les nouvelles technologies ont bouleversé les habitudes. En recherche d'autonomie, ils sont peu attachés à l'entreprise.

**Qualités :** Originaux, créatifs, soucieux de la qualité à condition d'avoir de la liberté. Ils apportent du dynamisme, communiquent rapidement. Ils sont très bons en informatique/Internet.

**Défauts :** Rebelles vis-à-vis des cadres, des ordres... Un Y respectera la génération au-dessus de lui parce qu'elle est compétente, pas parce que « c'est le patron ».

**Hep, entre nous...** : Les Y ont besoin d'attention (accueil, environnement de travail, endroit pour se ressourcer...) et de souplesse. Ils peuvent accepter toutes les règles si elles ont du sens et ont ensuite besoin de signes de reconnaissance.

**LES Z  
NÉS APRÈS 1995  
(MOINS DE 23 ANS)**



**Spécificités :** Ils ont grandi avec un smartphone et maîtrisent les nouvelles technologies. À la base de leur pyramide de Maslow... le Wi-Fi.

**Qualités :** Les Z ont été bien formés. Dynamiques et motivés, ils sont prêts à s'investir dans l'entreprise, mais ils ont besoin de responsabilités. Ce sont des pros des réseaux sociaux !

**Défauts :** S'ils ont une tâche unique, ils s'ennuieront et partiront. Il faut les « nourrir » ; ils sont impatientes.

**Hep, entre nous...** : Les Z veulent être pris en compte en tant que personnes : garder des temps d'échange pour discuter, négocier les horaires, etc. Il y a beaucoup à gagner avec eux, si l'on introduit de la souplesse dans les règles.

X  $\hookrightarrow$  Y et Z :: BB  $\heartsuit$  Y et Z si les BB n'imposent pas leur cadre :: BB  $\heartsuit$  X :: Y = +/- Z

\* Réalisé avec le concours de François Gabaut, formateur et consultant en management et RH.

**AMÉNAGEMENT DES LOCAUX**

# Transformer sans chambouler

L'ESPACE DANS LEQUEL S'EXERCE UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE LA RÉUSSITE ET DU DÉVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE. FAIRE ÉVOLUER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL POUR OPTIMISER LES LOCAUX, CHANGER L'ORGANISATION, FAVORISER LE BIEN-ÊTRE PEUT S'AVÉRER COMPLIQUÉ. POUR RÉUNIR LES CONDITIONS IDÉALES À LA RÉUSSITE D'UN PROJET D'AMÉNAGEMENT ET EN TIRER TOUS LES BÉNÉFICES, DES ACCOMPAGNEMENTS EXISTENT AUX DIFFÉRENTES PHASES DE CHANGEMENT.

ISABELLE FLAYEUX



22

## Le témoignage

### L'ART DU BOIS

Installé à Lavau (10), au cœur de la zone artisanale du Moutot, L'Art du Bois est spécialisé dans la menuiserie et les aménagements extérieurs, l'agencement de bureaux et magasins, l'agencement intérieur et l'isolation. Sa clientèle se répartit entre professionnels (60 %) et particuliers. L'année dernière, l'entreprise a vécu au rythme d'un chantier de six mois. « Nous avons agrandi le bâtiment pour développer l'espace de stockage de produits finis et créer une zone de travail supplémentaire destinée à accueillir un centre d'usinage à commande numérique, une aspiration et un compresseur, explique François de Zutter, gérant. La réalisation de l'ensemble des travaux a été motivée par le bien-être quotidien des collaborateurs (dix-sept salariés dont trois apprentis). »



### DES BÉNÉFICES CONSIDÉRABLES

Avec l'appui de la chambre de métiers et de l'artisanat (CMA) de l'Aube, L'Art du Bois, qui a dépensé 85 850 euros, a obtenu une subvention de la Région Grand-Est de 25 755 euros pour l'achat du matériel. L'investissement dans le centre d'usinage a permis de gagner en réactivité, de répondre à de nouveaux marchés et ainsi

d'augmenter le chiffre d'affaires, mais pas seulement. « Nous avons embauché un salarié dédié à la machine et formé pour la rentabiliser au maximum. Grâce à l'extension du bâtiment, nous avons réorganisé l'espace de travail et aménagé un réfectoire avec plus de confort pour le personnel. » Avant et tout au long de la phase travaux, l'entreprise a bénéficié de l'accompagnement d'un conseiller en développement technologique de la CMA. « Nous avons également pris des conseils auprès d'un architecte afin d'optimiser l'agencement des nouveaux locaux et auprès de professionnels du matériel technique afin de garantir au mieux la mobilité et la sécurité des collaborateurs dans l'espace de travail. »

[www.lartdubois.com](http://www.lartdubois.com)



## L'enquête



**UN AMÉNAGEMENT D'ESPACE REPRÉSENTE BIEN PLUS QU'UN SIMPLE TRANSFERT DE PERSONNES ET DE BUREAUX. DES PROFESSIONNELS PROPOSENT AUX CHEFS D'ENTREPRISE UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE POUR FAVORISER UN CHANGEMENT EN DOUCEUR. PARMIS LES CLÉS DU SUCCÈS : L'IMPLICATION DES SALARIÉS.**

« Bien-être, motivation, efficacité. » Pour Nathalie Georges, ce trinôme, qu'elle a baptisé « triangle d'or », est la combinaison gagnante pour les entreprises. Fondatrice d'Ideal place to work, agence de design et d'aménagement, elle insiste sur la nécessité de concilier deux facteurs fondamentaux pour éviter bien des désagréments : le fond et la forme. « *L'aménagement des espaces de travail révèle les marqueurs forts des entreprises (culture, marché, valeurs, management, collaborateurs). Le fond est la partie concernant l'entreprise, son ADN, alors que la notion de forme englobe la phase d'aménagement (installation, transformation, intégration, rénovation, réaménagement) et décoration.* » Aucun projet d'aménagement n'est anodin. Derrière une optimisation de mètres carrés ou un changement d'usage, il faut faire comprendre au personnel les bénéfices induits par les travaux. S'inspirer de nouvelles tendances, privilégier les couleurs à la mode..., tout cela peut être bénéfique à condition de prioriser l'ADN de l'entreprise. « *Nous accompagnons les clients à chaque phase de leurs projets pour valider la cohérence entre le fond et la forme. Dès le départ, nous mobilisons la direction pour éviter qu'un aménagement ne se transforme en casse-tête chinois. Des diagnostics doivent être réalisés sur le fond, je me demande même s'il*

*n'y a pas plus de temps à passer sur le fond que sur la forme.* »

### SE FAIRE ACCOMPAGNER ET SUSCITER L'ADHÉSION

À côté de ce type de prestations, les artisans peuvent se tourner vers les CMA qui proposent des services spécifiques, à l'image du dispositif dont a bénéficié L'Art du Bois via la chambre de métiers de l'Aube. « *Cela renforce le dialogue entre le dirigeant et ses collaborateurs pour aboutir à une amélioration progressive de la performance et non à un bouleversement dans les méthodes de travail. Le conseiller de la CMA commence par un entretien privé avec chaque membre de l'équipe afin de cerner ses envies professionnelles, les éventuels problèmes liés à l'organisation de son travail mais aussi son caractère. Le but étant de l'orienter sur le poste de travail le mieux adapté* », souligne François de Zutter. À l'issue de sa mission, le conseiller a élaboré, à destination de toute l'équipe, un tableau nominatif (dirigeant compris) avec les objectifs atteints et ceux attendus. « *Avec cet accompagnement, les salariés se sont impliqués dans la recherche de solutions en vue d'améliorer les dysfonctionnements dans les méthodes de travail : déplacements inutiles, gestion des stocks, gestion de l'espace de travail...* »

« Il existe un lien évident entre la satisfaction vis-à-vis de l'environnement de travail et la motivation. Pour accroître le développement d'une entreprise, son ADN doit être le fil conducteur de tout aménagement. »

Ideal place to work

### L'INFO EN PLUS

**8 salariés sur 10** considèrent que l'aménagement de leur espace de travail favorise leur performance.

Source : étude Engaging workplace 2017



Nathalie Georges :  
nathalie@  
idealplacetowork.com |  
Pour connaître  
les dispositifs existants  
dans votre CMA :  
0825 36 36 36  
(0,15 € TTC/min - numéro  
d'appel commun) -  
annuairecma.artisanat.fr

## Aller plus loin

« Ce sont les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci qui déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte. »

ANI - Accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle, juin 2013

### BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCE AU TRAVAIL

Quelques données supplémentaires à prendre en compte du côté des entreprises...

**ENTRE 25 000 ET 35 000 EUROS/AN** : coût des TMS (troubles musculo-squelettiques) induit par de mauvaises postures.

**+ 3 À 15 %** de performance avec un meilleur éclairage.

**+ 5 %** de productivité grâce à un espace de travail bien conçu.

**350 EUROS/M2/AN** : gain estimé de productivité grâce à une démarche sensitive dans l'entreprise.

Source : *Ideal place to work*

### BAROMÈTRE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

« La qualité de vie au bureau est le deuxième élément le plus important pour les salariés après l'intérêt du travail et avant le niveau de rémunération. » L'observatoire de la qualité de vie au bureau Actineo a réalisé une enquête avec l'institut Sociovision auprès de 1 200 actifs travaillant dans un bureau. Vous y trouverez des réponses à de nombreuses questions comme : quel est l'environnement perçu comme idéal par les actifs travaillant dans un bureau ? L'espace et la gestion du temps sont-ils les nouveaux défis à relever pour les entreprises ?

**i** | Retrouvez l'ensemble de cette enquête sur [www.actineo.fr](http://www.actineo.fr)

### WELLBEINGRETAIL, QU'ÈS-ACQ ?

Se sentir bien quand on fait ses courses. Le wellbeingretail est le soin apporté à l'accueil et au confort mais aussi à l'animation pour favoriser le sentiment de bien-être chez le consommateur, tout comme chez l'employé. « Avec des espaces plus qualitatifs, les points de vente intègrent de plus en plus des éléments de confort, quitte à réduire le nombre de références de produits. L'heure n'est plus à l'étalage d'une profusion de produits mais à l'accueil dans les meilleures conditions. »

De quoi susciter l'envie de revenir !

Source : *Le cahier des tendances Salon MPV 2018*

## Des aides ciblées

**La Confédération nationale de la boulangerie et pâtisserie-boulangerie française** a réalisé un guide à destination des professionnels qui souhaitent améliorer à la fois la qualité de vie au travail (QVT) et la performance de leur entreprise. Cet outil met en avant six objectifs à intégrer dans toute démarche globale de QVT : concevoir la boulangerie-pâtisserie de demain, prévenir les risques professionnels, développer les compétences des salariés et les parcours professionnels, favoriser l'égalité professionnelle et veiller à l'équilibre temps professionnel/temps personnel, consacrer du temps aux salariés et favoriser leur engagement, veiller à la qualité des relations au travail.

### Soutien financier

Pour accompagner les entreprises de moins de 50 salariés quelle que soit leur activité, les **Carsat** (Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail) proposent des aides financières simplifiées (AFS). Versées sous forme de subvention, les AFS soutiennent les professionnels dans l'acquisition de matériels et d'équipements visant à réduire les risques professionnels et améliorer la sécurité et les conditions de travail des salariés. Selon les régions, les AFS participent également au financement de prestations de conseil en ergonomie dans une démarche de prévention des TMS.



[www.boulangerie.org](http://www.boulangerie.org) | Consultez votre CMA ou votre Carsat pour connaître les aides dont vous pouvez bénéficier

### Selon les salariés, améliorer les espaces de travail a un impact sur...



**82 %**

Les relations humaines



**81 %**

Le sentiment de bien-être



**79 %**

L'implication dans le travail



**79 %**

La qualité du travail

Source : *Étude Opinionway 2016, réalisée selon la méthode des quotas auprès d'un échantillon représentatif de 811 actifs.*



## NORMA AUTOMOTIVE

# En pôle position

FONDÉE AU MILIEU DES ANNÉES 80 PAR NORBERT SANTOS, ANCIEN PILOTE, L'ENTREPRISE NORMA AUTOMOTIVE CONÇOIT ET RÉALISE DES VOITURES DE COURSE DE COMPÉTITION. CENTRÉS SUR LA PERFORMANCE ET LES RÉSULTATS SPORTIFS, CES BOLIDES D'EXCEPTION ASSEMBLÉS À SAINT-PÉ-DE-BIGORRE, AU PIED DES PYRÉNÉES, ONT FAIT LEURS PREUVES SUR TOUS LES CIRCUITS D'EUROPE ET DES ÉTATS-UNIS.

MÉLANIE KOCHERT



### PETITE SÉRIE

En côte ou en circuit, aux 24 Heures du Mans ou au Pikes Peak International Hill Climb (Colorado), le succès a accueilli les pilotes des voitures Norma au premier virage. « En 1992, nous avons reçu le premier titre de Champion de France », se souvient Norbert Santos, le fondateur de l'entreprise, ex-pilote professionnel. « Le plus dur était fait ! Il ne restait plus qu'à continuer... » En 2003, l'atelier de construction, composé de cinq personnes, aborde un tournant et grandit, en accueillant son premier ingénieur, Guillem Roux. « Nous avons décidé de produire en petite série certains modèles de nos voitures. » Vingt à trente par an depuis lors. « Par chance, nos réussites sportives nous ont permis d'avoir de la crédibilité dans le monde de la voiture de compétition. »

### TRAVAIL PARFAIT

Norbert Santos est aujourd'hui à la tête d'une entreprise en pôle position de son activité, et d'une vingtaine de salariés cultivant l'excellence au quotidien. « Chez chacun, il y a ce même intérêt pour le travail parfait. À aucun moment, on ne peut oublier qu'une voiture sortant de nos ateliers part directement sur une piste. Et que dans la voiture, il y a un pilote. » Pour Norbert Santos, le pilotage a toujours été une passion. Motrice. « Lorsque l'on ne pilote plus, soit on devient aigri, soit on trouve le moyen de partager sa passion avec d'autres. C'est ce que j'ai choisi de faire. »



[norma-auto-concept.com](http://norma-auto-concept.com)

### UNE RÉFÉRENCE

À l'homme d'aujourd'hui, de 71 ans, on demande souvent : « Mais comment parvenez-vous à garder cette flamme intacte ? », témoigne l'intéressé. « Je crois en vérité que le contact des jeunes pilotes m'a donné beaucoup d'énergie, pour lancer des choses, pour prendre des risques et entreprendre. » En 2017, l'entreprise a reçu la plus haute reconnaissance du sport automobile en étant choisie pour réaliser le fameux modèle de voiture LMP3. Seuls quatre constructeurs dans le monde ont cet honneur. « Nous avons lancé le produit il y a un an, et il est déjà reconnu comme une référence », annonce Norbert Santos, satisfait. « À ce jour Norma en a produit une trentaine, et affiche un carnet de commandes rempli jusqu'en 2026. »

25



## PASSAGE DE VOLANT

Après 35 ans d'activité dans la construction automobile de pointe, l'ex-pilote professionnel met désormais en place les conditions d'un « passage du volant », qui prendra effet dans trois ans. Fin 2017, l'entreprise midi-pyrénéenne a d'ores et déjà rejoint l'écurie du groupe Duqueine Mobility afin de s'inscrire pleinement dans une dimension de développement industriel. Une pérennisation annoncée qui rassure Norbert Santos. « Norma continuera de se concentrer sur la performance de ses conceptions, tout en se donnant la possibilité de se développer à l'export. » En 2018, le chiffre d'affaires de Norma devrait atteindre 12 M€, le double de l'an passé. « Pour une entreprise née d'une passion, ce n'est pas mal, non ? »



## ENTREPRISE ROMAIN PASCAL

26

# Une aventure humaine



### Il a su

- **Donner sa chance et faire confiance** à des personnes aux profils atypiques et variés.
- **Former ses apprentis** pour en faire des professionnels aux compétences solides.
- **Mettre en place des binômes apprenti-ouvrier** tournants pour faire découvrir les différents postes de l'entreprise.
- **Inculquer une culture de l'apprentissage** au sein de son équipe de collaborateurs.
- **Diversifier son activité** et apporter davantage de services à ses clients.

**TRANSMETTRE EST UNE ÉVIDENCE POUR ROMAIN PASCAL. LE PLOMBIER CHAUFFAGISTE DE 38 ANS TEND LA MAIN AUX JEUNES COMME SES AÎNÉS L'ONT FAIT QUAND IL ÉTAIT EN PHASE D'APPRENTISSAGE, AVEC UN OBJECTIF BIEN PRÉCIS : FORMER SES FUTURS COLLABORATEURS OU METTRE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL DES OUVRIERS COMPÉTENTS.**

ISABELLE FLAYEUX

**I**mpossible d'évoquer l'engagement de Romain Pascal en tant que maître d'apprentissage sans revenir sur son passé. Un stage découverte en 1995 chez un artisan plombier provoque en lui un déclic. « *J'ai été très surpris de bénéficier d'une relative autonomie alors que je n'y connaissais rien. J'ai pris cela comme une récompense, c'est ce qui m'a donné envie de faire ce métier. Je trouvais motivant et intéressant d'avoir la possibilité d'exécuter des tâches par moi-même.* » Au milieu de son année de 3<sup>e</sup>, Romain Pascal décide de trouver un employeur pour intégrer un CFA à la rentrée suivante. L'artisan pressenti lui fait faux bond en septembre et le pousse à se dé-

brouiller seul. Au bout d'une quarantaine de contacts, l'entreprise Fauconnier & Liberge, basée à Lèves (28), lui donne sa chance. Une expérience que Romain Pascal juge salvatrice, avec le recul : « *Cet échec m'a fait prendre conscience que rien n'est acquis et que la persévérance est un moteur.* ». Il enchaîne les CAP de monteur en installation sanitaire et de chauffage, un brevet professionnel en génie climatique et découvre, en tant que jeune ouvrier, bien plus qu'un métier. « *Je sentais chez mes maîtres d'apprentissage une forte volonté de me former et j'étais demandeur. J'ai découvert ma voie dans une entreprise satisfaite de recevoir un jeune motivé.* » Au terme de sa phase d'apprentissage, Michel



Liberge propose de lui transmettre l'entreprise cinq ans plus tard.

### DES BINÔMES OUVRIER-APPRENTI

Dès la reprise en 2005, Romain Pascal poursuit la dynamique de recrutement d'apprentis et en profite pour se constituer un vivier. Quatre de ses collaborateurs, sur les sept actuellement en poste, ont effectué leur apprentissage au sein de l'entreprise. Au fur et à mesure, le mode d'organisation en binôme devient une évidence, et un atout. *« L'habitude a été prise de travailler à deux : un compagnon ouvrier, un apprenti. Le système fonctionne bien pour les interventions auprès des particuliers et c'est la meilleure façon d'apprendre. »* Rapidement, l'entreprise prend de l'essor et diversifie son activité. Les clients profitent de nouveaux services comme la rénovation de salles de bains clés en main. L'artisan structure l'entreprise et met en place des secteurs dédiés confiés à des équipes mixtes. *« Je fais tourner les binômes de manière à ce que les jeunes voient tous les postes. En début de formation, ils partent avec un dépanneur pour appréhender toute la diversité de notre métier. La deuxième année, j'essaye de les envoyer sur des chantiers où ils peuvent façonner des pièces, réaliser par eux-mêmes. Avoir des jeunes en permanence ajoute de la convivialité et oblige à se remettre un peu en question. Les idées nouvelles sont intéressantes, tout comme les regards extérieurs et les multiples personnalités. »*

### PAS DE PROFIL TYPE

Romain Pascal aime à dire que le développement de son entreprise est le fruit d'un travail d'équipe dans lequel les apprentis ont toute leur place. Quand il choisit les jeunes, il confie marcher au feeling et



*« Mon but est de faire aimer mon métier, de donner envie de le faire bien. Je transmets aux apprentis non seulement des compétences mais aussi tous les codes de vie sociale. »*



être sensible aux parcours atypiques, voire compliqués. *« Toutes les personnes qui m'entourent ont des profils totalement différents. Je me fie à mon instinct et à la motivation de mon interlocuteur, à sa volonté d'y arriver. Il n'y a pas que des réussites, je ne suis pas une école de l'excellence. Il m'est arrivé d'avoir des décrocheurs pour lesquels j'ai essayé de trouver des solutions, de refixer des objectifs en lien avec le CFA avant de les lâcher. »* Récompensé par le Grand Prix Responsable Stars & Métiers en 2018\*, il a également été lauréat du Prix national du maître d'apprentissage 2016, catégorie Jeune maître d'apprentissage. Des honneurs qu'il reçoit avec humilité. *« Je suis très fier. Pour autant, l'équipe continue à se remettre en question quotidiennement. Ce qui m'intéresse, c'est de proposer une solution à des gens qui ont besoin d'un service. Je suis satisfait quand j'atteins cet objectif avec mes clients ; c'est la même chose quand je m'engage auprès d'un jeune à qui je propose une place d'apprenti. La récompense vient de la reconnaissance. »*

\* Dossier présenté par Banque Populaire Val de France.

27

## CHIFFRES CLÉS

**1,06 M€**

Son chiffre d'affaires en 2018  
(contre 450 000 en 2006)

**14**

Collaborateurs, dont cinq  
apprentis (2,5 collaborateurs  
et un apprenti en 2005)

**20**

Apprentis formés  
depuis 2005



Tél. : 02 37 21 74 08 |  
[www.romain-pascal-plomberie.fr](http://www.romain-pascal-plomberie.fr)

## DES VALEURS FORTES

Incontestablement humain dans son approche professionnelle et son mode de management, Romain Pascal explique puiser bon nombre de ses valeurs dans le rugby, sport qu'il pratique depuis le collège. Parallèlement, il est membre de l'association « Artisan socialement responsable » dont l'objectif est de promouvoir les entreprises qui « n'emploient pas de main-d'œuvre détachée, s'engagent dans la formation professionnelle des jeunes et la transmission de leurs savoir-faire, respectent la réglementation et dynamisent l'emploi local ». Il est également président de Respire Habitat, un réseau collaboratif d'entreprises du bâtiment défenseur d'un artisanat local, performant et responsable.



[www.artisansocialementresponsable.fr](http://www.artisansocialementresponsable.fr) | [respire-habitat.com](http://respire-habitat.com)

## RECONVERSION PROFESSIONNELLE

# Redémarrer à zéro... et renaître !

SOPHIE DE COURTIVRON



28

VOICI QUELQUES PORTRAITS DE RECONVERTIS DANS L'ARTISANAT QUI ONT TROUVÉ LEUR VOIE APRÈS QUELQUES ERREMENTS. ILS PROUVENT QU'IL N'EST JAMAIS TROP TARD POUR SE REMETTRE EN QUESTION... COMMENT A EU LIEU LEUR RÉVÉLATION ? COMMENT S'Y SONT-ILS PRIS POUR TOUT RECOMMENCER ? À LA LECTURE DES EXPÉRIENCES, DIFFICULTÉS ET RÉUSSITES DE CES ARTISANS, VOUS POURREZ PIOCHER IDÉES ET BONNES PRATIQUES, VOIRE... RETROUVER VOTRE FLAMME INITIALE ?

« **L** a offert son bicorne à son grand-père et a dit à tous qu'il pouvait maintenant faire ce qu'il voulait, évoque Christian Le Moal, responsable de la formation d'installateur sanitaire en un an du CFA de Quimper. Mon élève, diplômé de Polytechnique, est aujourd'hui plombier. » L'artisanat peut ainsi constituer la voie de salut de personnes mues par le désir profond de faire – enfin – fonctionner leurs mains et leur tête. Car l'artisanat requiert des compétences plurielles (savoir-faire, gestion, communica-

tion...). Ces nouveaux venus arrivent avec leur bagage et un regard neuf. Qu'ont-ils à nous dire, à part que l'artisanat devrait être valorisé dès le collège afin que les jeunes puissent s'y orienter de leur plein gré et sans jugement ? « Je préfère être un loup maigre et libre qu'un chien bien gras avec un collier au cou », assure, en se référant à la fable du Loup et du Chien, l'ex-responsable de direction commerciale d'un cabinet de conseil devenu ébéniste. Oui, la liberté n'a pas de prix. Oui, il y a des difficultés. Mais tous ont trouvé le bonheur. Pourquoi ?

## FUTURS RECONVERTIS

### LES 4 CONSEILS DE L'EXPERT



**DENIS FATET EST RESPONSABLE DES FORMATIONS DIPLÔMANTES À L'INBP\* DE ROUEN. SES RECONVERTIS, QUI ONT DE 22 À 55 ANS, PRÉPARENT UN CAP CLASSIQUE EN QUATRE MOIS ET DEMI À TEMPS PLEIN.**

**I** Faites un **stage/une immersion** avant votre formation, pour vivre la réalité du métier.

**I** Après l'obtention de votre diplôme, **soyez salarié** pour découvrir d'autres visions du métier, d'autres organisations de travail, et vous fonder un vrai jugement (pour trouver les solutions adaptées quand vous serez à votre compte). Plus vous aurez d'expériences variées, plus ce sera facile.

**I** Le monde de la TPE n'est pas celui de la PME ou de la grosse entreprise. Allez sur le terrain, gérer l'administratif derrière un ordinateur ne suffit pas. Soyez **proches de vos salariés** pour vous faire accepter (c'est surtout vrai lors d'une reprise) et faites attention aux écarts de discours.

**I** **Entourez-vous**, faites appel à votre chambre de métiers et de l'artisanat, des consultants, à votre centre de formation, à vos fournisseurs (les meuniers ont une aide professionnelle à disposition)... Cherchez des informations sur Internet et sur les réseaux sociaux.

\* Institut national de la boulangerie-pâtisserie

## 1. « J'AI FAIT DE MA PASSION UN TRAVAIL »

Sandra Schumacher fut mannequin pendant quinze ans, puis responsable import/export dirigeant une équipe de huit personnes, puis assistante commerciale et de direction (elle parle quatre langues). Elle quitte ce dernier poste à 42 ans. « *J'avais commencé ma carrière professionnelle par un métier passion et j'avais envie de retrouver cela.* » Le déclic se fait rapidement : « *J'ai toujours voulu travailler avec des animaux. J'ai pris contact avec la CMA des Hauts-de-France (antenne de Boulogne-sur-Mer) et j'ai suivi une formation qualifiante en alternance de six mois au CFA d'Arras. Dès le premier jour, ce fut une révélation !* » Si Pôle emploi l'aide à se former, elle finance son matériel et s'installe, chez elle, le 1<sup>er</sup> juin 2016. « *J'ai dépassé le prévisionnel élaboré avec la CMA dès le premier mois ! J'ai beaucoup communiqué sur Facebook. Avant d'ouvrir, j'avais organisé un défilé en toilettant une dizaine de chiens ; il y a eu une très bonne couverture presse écrite et radio.* » Arrivée



sans idée préconçue dans le métier, Sandra laisse parler son cœur : « *Ce qui m'intéresse, c'est la relation avec l'animal. Je prends donc mon temps ; j'avais peur que cela se retourne contre moi, mais c'est un vrai plus.* ». Sandra vient de déménager et de reprendre son activité dans le Bas-Rhin (Bischheim). Avec le même amour, et le même succès.

**i** | [SalonSaMajeste](#)

## 2. « JE N'AURAI JAMAIS FINI D'APPRENDRE »

« *Très rapidement je me suis ennuyé, j'avais fait le tour du métier* » ; Jean-Alain Le Quéré était alors comptable. « *Aujourd'hui j'ai un métier complexe, où plus on en sait, moins on en sait...* », confie l'heureux couvreur de Quimper, qui s'est lancé en 2008 avec une soif insatiable. Après son CAP couverture passé en deux ans à l'afpa\*, il commence par quelques années de salariat, « *pour apprendre* ». Parti seul, son entreprise compte maintenant dix personnes (pour 1 350 000 euros de chiffre d'affaires en 2017). « *L'artisanat est un trip-tique : vendre, produire, gérer. Produire et gérer, je savais. Après la crise de 2008, il a fallu apprendre à vendre. Nous allons ouvrir une formation complémentaire initiale au CFA du Finistère pour préparer les artisans à la gestion.* » Car Jean-Alain, notamment administrateur de CFA, a une mission : « *que demain il y ait encore des artisans et qu'on ne soit pas tous esclaves des grands groupes.* » Pourquoi ? « *L'artisanat, c'est un métier pour une vie, nous transmettons nos*



*valeurs, c'est une famille. Le frère d'un de mes apprentis en pleurait au téléphone de voir la transformation positive de son cadet.* » Ses salariés sont en autogestion. « *Je fais tout pour qu'ils trouvent le bonheur. On m'a donné une chance, je dois la redonner.* »

\* Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.

**i** | [auconfortdutoit](#)



# 1/2

La moitié des actifs a déjà changé de métier au moins une fois.

Source : Sondage Odoxa, mai 2017.



### 3. « **RESTER PETIT ET MONTER EN QUALITÉ** »

Olivier Carrobourg a quitté L'Oréal en 2003, après 18 ans et un dernier poste de directeur financier international. Depuis 2007, il est bottier à Paris. Il s'est formé pendant sept mois intensifs auprès d'un Compagnon du devoir, qui l'a aussi accompagné à ses débuts. Olivier avait un but : démocratiser le soulier sur mesure. Il a donc « *décortiqué les étapes de fabrication et diminué par cinq la proposition du marché* ». Comment ? En utilisant les nouvelles technologies : prise des mesures via un scan du pied en 3D, etc. Olivier est l'un des rares à travailler avec un seul cuir, à tannage végétal, qui peut être patiné de toutes les couleurs. Un atelier fait les souliers à l'unité pour lui, et « *je m'occupe des finitions, ma spécialité* ». Seul dans sa boutique, il avait au départ de grands projets, comme créer une franchise, « *mais j'ai choisi de mettre mon développement au service d'une dimension plus artisanale* ». Olivier déplore le non-soutien des banques et le poids de l'administratif :



« *J'ai tout sous-traité, sinon j'aurais coulé ! J'en fais quand même deux à trois heures par jour... J'ai l'impression de travailler pour l'État.* » De son passé « grand groupe », il a gardé de bons réflexes : « *On se projette, on fait des plans à trois ans. Je dois maintenant penser à ma transmission* ».

**i** | [www.derville-chaussures.fr](http://www.derville-chaussures.fr)

### 4. « **JE FAIS LE LIEN À TOUS LES NIVEAUX** »

Josiane Deloye a été pharmacienne pendant 27 ans. Elle bichonne aujourd'hui... des voitures. D'abord tombée dans le cambouis pour aider son mari, elle acquiert seule le garage de Nyons en 2005 (Drôme, neuf personnes), et reprend depuis mars 2016 le garage Valréas Automobiles (Vaucluse, neuf personnes). « *J'étais entrepreneur dans ma tête ! Je gère et je communique.* » Une gestion centrée sur l'humain. Dans l'entreprise, « *les salariés – secrétaire, conseiller-service (qui reçoit le client), vendeur et mécaniciens-carrossiers – sont formés et impliqués ; clients, fournisseurs et membres de l'entreprise font partie d'un même cercle : l'échange entre eux doit être permanent.* » À l'extérieur, la vice-présidente du CNPA\* et membre d'un club d'entrepreneurs (CPME\*\*) confie la nécessité d'aller au-devant des autres professionnels : « *On a sans cesse besoin d'aller chercher les infos (administratives, politiques, juridiques, sociales...)* ». La communication vers le client



est tout aussi essentielle. « *Si l'on n'existe pas dans la société dans laquelle on travaille, on n'existe nulle part ! Je fais beaucoup de publicité (radio, journaux locaux...). J'ai une jeune femme en contrat de professionnalisation qui envoie messages et promotions par mail, SMS, sur les réseaux sociaux...* »

\* Conseil national des professions de l'automobile.  
\*\* Confédération des petites et moyennes entreprises.

**i** | [valreasautomobiles](http://valreasautomobiles)

« *J'appelle les jeunes bacheliers à venir toquer aux portes de nos entreprises pour s'épanouir dans les métiers d'aujourd'hui et ceux de demain. Nous avons besoin de vous et vous avez besoin de nous !* »

Bernard Stalter,  
président de l'Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat



#### **ORIENTATION SCOLAIRE**

### **UNE TARE DEVENUE UN ATOUT**

L'Éducation nationale est parfois bien mauvais juge... Jean-Alain Le Quéré, couvreur, est dyslexique. « *Je trouvais des résultats instantanément, alors que l'Éducation nationale me demandait de restituer le cheminement intellectuel. Or, dans le bâtiment, quand une charpente a un problème, pour les clients, seul le résultat compte ! Je suis directement efficace et plus rentable. Il faut le dire aux parents : un défaut peut être une chance extraordinaire. Il faut oser changer de regard.* »

## 3 QUESTIONS À... ISABELLE MÉTÉNIER, PSYCHOLOGUE ET ÉCRIVAIN



Psychologue et auteur du livre *Histoire personnelle, destinée professionnelle\**, Isabelle Méténier s'interroge sur notre

liberté à choisir notre métier, et nous donne quelques pistes pour trouver notre voie.

### Par quoi sommes-nous conditionnés ?

Des injonctions sont données dans chaque famille, et notre vie professionnelle est dirigée en fonction de cela (des types de métiers sont valorisés, sont socialement désirables ou pas...). Chez des agriculteurs, ce sera par exemple qu'un enfant prenne leur suite, ou au contraire, s'ils trouvent leur métier difficile, qu'il sorte de cette lignée. L'école oriente aussi : nous avons un type d'intelligence (scolaire ou pas) et une famille (porteuse ou pas). Mais il y a ceux qui, dès leur plus jeune âge, ont envie de faire tout sauf comme leurs parents ; c'est lié à leur personnalité. Je les appelle les pionniers : ils ouvrent une voie pour les autres. Attention, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise voie. La finalité est d'être heureux. Chacun a sa place.

### Comment avoir accès à notre désir profond ?

Les parents doivent comprendre leur histoire et la verbaliser à l'enfant afin de le « libérer ». Ou bien l'enfant doit essayer de comprendre lui-même ses propres conditionnements pour trouver le chemin de libération en lui-même. Je pense à cette jeune femme de 30 ans qui avait fait HEC et Sciences Po, qui faisait la fierté de ses parents mais qui n'avait jamais ressenti de plaisir durant ses études ; elle aidait des enfants en difficulté sous forme de bénévolat et aurait voulu faire cela.

### Quid de la crise de la quarantaine ?

Si on est bien orienté, on fera vers 40 ans le constat que l'on a envie de transmettre, de transformer sa carrière car on est heureux. Si on a envie de tout changer radicalement, c'est que l'on ne se s'est pas assez écouté et que l'on n'a pas fait les choix qui convenaient. Les meilleurs moyens de se tromper ? Minimiser nos signaux intérieurs, se trouver toutes les bonnes raisons du monde de ne pas y prêter attention (faire vivre sa famille...), écouter les autres. C'est une question de choix, d'oser être sur sa voie. Il faut expérimenter des choses pour la trouver, et avoir une famille qui l'autorise.

\* *Histoire personnelle, destinée professionnelle. Enfance, adolescence et carrière professionnelle : les liens invisibles*, d'Isabelle Méténier, Dervy, 2016.

## 5. « J'AVAIS ENVIE DE TOUCHER, SENTIR... PRODUIRE QUELQUE CHOSE »

Après une formation en sociologie et en ethnologie, Matthieu Collomp ne trouve pas de travail. Il se lance alors dans l'informatique (diplôme obtenu avec le Cnam\*), et le voilà développeur spécialisé dans le multimédia pour une dizaine d'années. Il est licencié en 2008. « *J'avais découvert avec passion la bière artisanale, avec mon frère ; nous avons commencé chez nous en purs autodidactes. Jusqu'à ce que nous nous demandions : "et si on montait une brasserie ?"* » Matthieu suit alors de nombreuses formations à la CMA du Gard : « *Création d'entreprise, compta, plan de financement avec un conseiller... La base de tout ce qu'il faut connaître ! Ainsi que deux semaines à l'IFBM\*\** ». Il crée sa brasserie en 2011, à 41 ans. « *Nous n'avons pas fait d'études marketing, partant du principe qu'on ne vend bien que ce qu'on aime. On savait qu'on allait travailler, mais pas à ce point ! En pleine saison, jusqu'à 80 heures par*



*semaine. Nous avons maintenant quatre salariés, c'est plus raisonnable. Et nous sommes si contents d'avoir créé de l'emploi !* » L'entreprise tourne bien (560 000 euros de CA en 2017), mais les deux gérants ont une ambition modérée : « *Quand tout le monde sera bien rémunéré et travaillera dans le plaisir, nous nous stabiliserons* ».

\* Conservatoire national des arts et métiers.  
\*\* Institut français des boissons, des brasseries et de la malterie.

 |  [brasserieartisanale.labarbaude](http://brasserieartisanale.labarbaude)

## 6. « JE M'INTERROGE, J'AVANCE... »

Passionné par les biscuits, Michel Bloch a toujours voulu monter son entreprise. Diplômé en 2010 (école de commerce), il pratique le conseil en management pendant trois ans à Paris ; « *mais j'avais envie de revenir à mes premières amours* ». Il choisit le cookie moelleux. « *C'est un biscuit sec donc pas besoin de CAP ; mais j'ai suivi une formation sur l'hygiène* ». Il lance La Cookiterie en octobre 2014, seul, à Paris. En 2018, il est à la tête de deux boutiques et emploie six personnes. Bel atout, Michel parle « *le langage des banquiers, des commerciaux et des clients ; je sais faire des présentations structurées et synthétiques* ». Néanmoins, l'artisanat n'est pas de tout repos. « *J'ai un métier artisanal, un ancrage local, l'énorme avantage du contact avec la clientèle finale (on est avant tout commerçants !). Mais je me pose la question du passage à la semi-industrialisation afin de travailler avec la grande distribution* ». Autre question, « *je suis le seul décisionnaire et c'est compli-*



*qué : dois-je prendre un associé ? Fusionner avec une autre entreprise ?* » La Cookiterie est très connectée : site de e-commerce, Facebook, Instagram... « *Je vise 30 % du CA en ligne à moyen terme ; je réfléchis à devenir purement web (les points de vente coûtent cher)*... » L'artisanat, ou une remise en question permanente.

 | [www.lacookiterie.fr](http://www.lacookiterie.fr) |  LaCookiterie  
 lacookiterie |  lacookiterie

**7. « JE MISE TOUT SUR LES RH »**

Béatrice Crozon a créé Cabetanch, entreprise d'étanchéité (Essonne) en janvier 2007. Cette juriste connaissait le secteur ; « *j'ai travaillé plus de dix ans dans l'étanchéité avant de me lancer. Cela demande du temps de tout verrouiller au niveau du commercial, des locaux... J'ai axé ma manière de produire sur les RH et ai recruté des gens en reconversion, un accidenté de la vie, etc. Tous avec des compétences (nos professions sont très réglementées). J'avais besoin de gens motivés.* » Rare femme à avoir créé une entreprise d'étanchéité, toiture et terrasse HQE, Béatrice est notamment première vice-présidente de la chambre de métiers et de l'artisanat locale et vice-présidente de la FFB\* en charge de l'artisanat au niveau départemental. « *Je tiens à représenter les intérêts des entreprises et de la profession, il faut rompre l'isolement du chef d'entreprise.* » Elle connaît le sujet. Quand son activité a décollé, « *mon partenaire financier a suivi*



*mais avec un décalage, et j'ai subi un "effet ciseau" ».* Béatrice, qui avait cinq salariés en vitesse de croisière (un conducteur de travaux, quatre ouvriers), est actuellement seule et cherche à donner un nouveau souffle à sa société ; pendant cette phase de réflexion, toujours altruiste, elle « *accompagne des confrères dans certaines missions administratives.* »

\* Fédération française du bâtiment.

32

**8. « NOUS FORMONS UNE ÉQUIPE GAGNANTE »**

« *Après une vingtaine d'années dans la grande distribution, comme chef de rayon boulangerie-pâtisserie, on m'a licencié du jour au lendemain sans motif* », confie Loïc Coyot, boulanger à Lachapelle-aux-Pots, dans l'Oise (Au Plaisir du palais), depuis février 2016. Sa femme Sylvie, qui s'occupait du rayon bazar, démissionne le jour même. Ils décident de se mettre à leur compte. « *Nous avons mis un peu plus d'un an à trouver la boulangerie. En attendant, j'ai créé une micro-entreprise et vendais des pâtisseries sur les marchés.* » Aujourd'hui, ils sont ravis. « *Nous avons maintenu le chiffre d'affaires et la clientèle est très satisfaite.* » Côté gestion, la grande distribution est une bonne école. « *On est tellement obligé de rendre des comptes et des résultats qu'on doit tout négocier.* » Ils négocient toujours : « *Cela peut aller du simple au double pour la même matière première !* » De plus, en



tant que chef de rayon, Loïc ne comptait déjà pas ses heures. « *Nous avons agrandi la gamme, faisons des gâteaux tous les jours, des sandwiches, et avons élargi les horaires d'ouverture.* » Sylvie est très proche des clients : « *Une bonne vendeuse, c'est 50 % du chiffre d'affaires.* » Bref, « *j'aurais dû me lancer il y a vingt ans !* »

**LES ATOUTS DES RECONVERTIS**

Christian Le Moal, responsable de la formation d'installateur sanitaire au CFA de Quimper (en alternance) depuis 14 ans, vous aide à mieux cerner vos futurs apprentis, voire salariés, voire confrères : « *Ils sont plus matures, plus motivés (ils ont un projet en tête) ; avec eux, nous dépassons largement le niveau du CAP (il faut leur "donner à manger", et ils sont très demandeurs !) ; ils n'ont aucun problème de discipline ; ils sont très ouverts ensuite (ils ont envie de former et gardent le lien avec le CFA).* »

**32%**

des Français interrogés considèrent les métiers artisanaux comme les plus porteurs dans le cadre d'une reconversion (ils sont à la 2<sup>e</sup> place, derrière ceux du numérique pour 57 % des Français)

Source : Sondage Odoxa, mai 2017.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- ✓ [www.choisirartisanat.fr](http://www.choisirartisanat.fr)
- ✓ *La Révolte des premiers de la classe*, Jean-Laurent Cassely, éd. Arkhé, 2017
- ✓ *Éloge du carburateur*, Matthew B. Crawford, éd. de la Découverte, 2010





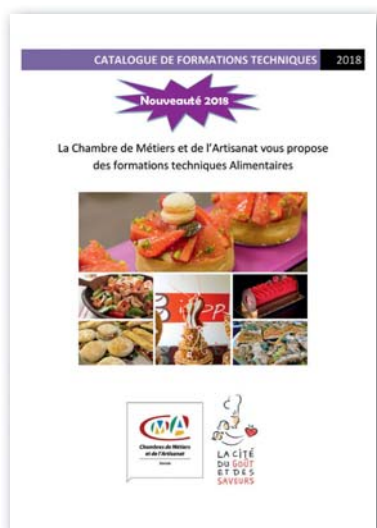
## Découvrez La Cité du Goût et des Saveurs

40 Ateliers Culinaires grand public avec des artisans et restaurateurs savoyards



- | Cuisine de chef
- | Cuisine thématique
- | Pâtisserie
- | Boulangerie
- | Charcuterie
- | Œnologie
- | Biérologie

Venez découvrir  
les autres  
thématiques  
au catalogue.



12 formations techniques pour les métiers de bouche  
et les restaurateurs avec des formateurs haut de gamme



- | Snacking & pièces cocktails
- | Salades composées
- | Cuisine en boko
- | Carte de fin d'année
- | Pâtisserie pour l'été
- | Innovation en viennoiserie
- | 100% maison
- | Pains tendances
- | Pâtisserie pour les fêtes
- | Agencement de vitrine

**i** Rejoignez-nous | 04 79 69 94 33 | [www.cma-savoie.fr](http://www.cma-savoie.fr)



## Questions/Réponses

# Travailleurs saisonniers : quelles sont vos obligations ?

Avec l'ouverture de la saison estivale, il convient de s'informer sur la réglementation afférente à l'embauche de travailleurs saisonniers pour accompagner l'accroissement temporaire de votre activité.



### À QUELLES CONDITIONS EMBAUCHER DES SAISONNIERS EN CAS DE PIC D'ACTIVITÉ ?

Tout dépend de la nature de votre activité. Dans certains secteurs comme le tourisme, avec principalement les hôtels, cafés-restaurants et clubs de vacances situés dans les villes balnéaires et les stations de ski ou encore les exploitations agricoles, le travail saisonnier est devenu une tradition. Cependant, comme elle obéit à des règles juridiques particulières, l'activité saisonnière doit correspondre à des tâches qui se répètent, tous les ans, à des dates plus ou moins fixes. Cette variation d'activité ne doit pas dépendre de la volonté de l'employeur mais être dictée par les saisons ou par les vacances scolaires<sup>(1)</sup>.

### QUELLE EST LA DURÉE MAXIMALE DU CONTRAT SAISONNIER ?

Il est possible d'élaborer un contrat de travail saisonnier sans terme précis. En

revanche, une durée minimale, librement fixée entre vous et votre employé, doit être fixée. En principe, le contrat se termine à la fin de la saison mais il ne peut pas excéder huit mois par an (ou six mois pour un travailleur étranger).

Depuis la loi Travail<sup>(2)</sup>, le travailleur saisonnier dispose d'un droit à la reconduction de son contrat s'il a effectué au moins deux mêmes saisons dans la même entreprise sur deux années consécutives et/ou si l'employeur dispose d'un emploi saisonnier à pourvoir, compatible avec sa qualification.

Il convient également de vérifier la convention collective dont dépend votre entreprise car certains accords collectifs imposent la clause de reconduction à l'employeur. Mais il est conseillé de porter une attention particulière à la rédaction de cette clause car si vous inscrivez « reconduction automatique », le contrat pourra être requalifié en CDI.

### QUELS SONT LES DROITS DU TRAVAILLEUR SAISONNIER ?

La principale différence entre un CDD classique et saisonnier concerne l'indemnité de fin de contrat qui n'est pas due dans le cadre du travail saisonnier. Il n'existe pas non plus de délai de carence entre deux contrats saisonniers. En revanche, le travailleur saisonnier a droit aux dispositions relatives à l'assurance chômage et retraite comme tous les salariés. Celles relatives à la durée de travail s'appliquent aussi. Il peut également bénéficier d'une prime d'ancienneté s'il a cumulé plusieurs CDD saisonniers chez le même employeur.

1. Art. L. 1242-2, L. 1243-10 et L. 1244-2 du Code du travail.  
2. L'ordonnance du 27 avril 2017 réformant le Code du travail.

## DATE DE DÉMARRAGE DU PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE EN DSN

Lors de l'entrée en vigueur du prélèvement à la source (PAS) de l'impôt sur le revenu au 1<sup>er</sup> janvier 2019, les entreprises devront prélever le montant de la retenue correspondante, et le transmettre à la Direction générale des finances publiques (DGFiP), via la déclaration sociale nominative (DSN) mensuelle. Le site [www.dsn-info.fr](http://www.dsn-info.fr) (base de connaissance DSN, fiche 905) vient de préciser que la date de la première déclaration et la norme de dépôt de la DSN incluant des données PAS seront différentes selon que les entreprises pratiquent le décalage de paye ou non. Ainsi, les entreprises qui versent les rémunérations sans décalage de paye doivent déclarer les informations liées au PAS à partir de la DSN du Mois Principal Déclaré (MPD) :

→ **Janvier 2019, déposée au plus tard en février 2019 (échéances des 5 ou 15 février 2019), en norme 2019.1.**

Quant aux entreprises en décalage de paye, c'est-à-dire versant les rémunérations au titre du mois M aux salariés en début de mois M + 1, elles devront déclarer les informations liées au PAS à partir de la DSN du mois principal déclaré (MPD)

→ **Décembre 2018 déposée en janvier 2019, en norme 2018.1.**



## Vos droits

# Acheter un fonds de commerce ou les titres de la société ?

Dans le cadre de la reprise d'une affaire, deux solutions s'offrent au reprenneur : racheter le fonds de commerce (ou fonds artisanal) ou acquérir les titres de la société. Il convient de se renseigner sur les conséquences de chaque opération avant de faire son choix.

### IMPORTANCE DES ÉLÉMENTS QUI COMPOSENT LE FONDS DE COMMERCE

Le fonds de commerce<sup>(1)</sup> d'une entreprise est constitué par ses actifs corporels comme le matériel, les outils, les marchandises, les stocks, le mobilier, etc., et par ses actifs incorporels tels que la clientèle, le nom commercial, les relations avec les fournisseurs, mais aussi, les contrats de travail des employés, les contrats d'assurance, le bail commercial, etc. Racheter un fonds se traduit donc par la reprise des éléments figurant à l'actif du bilan de la société. Les éléments du passif, soit les dettes, ne sont pas compris<sup>(2)</sup>. Il en est de même pour les immeubles et pour certaines conventions comme le droit de terrasse d'un restaurant car il s'agit d'un droit attaché à la personne du cédant. Cependant, il reste possible d'étendre ou de restreindre, par contrat, le contenu du fonds visé lors de la négociation. Les dettes et les encours clients font souvent l'objet de discussions qui peuvent se régler par la signature d'un acte de garantie d'actifs. Cet acte permet à l'acquéreur de se protéger contre une dette née antérieurement au rachat du fonds.



### ACHETER LES TITRES DE LA SOCIÉTÉ

Acquérir les titres d'une société équivaut à en devenir propriétaire, partiellement ou en totalité. Dans ce cas, l'intégralité du bilan, l'actif comme le passif, est transmise à l'acquéreur. Par conséquent, il devient redevable des dettes de l'entreprise. Cependant il reste possible de signer un acte de garantie de passif pour se prémunir de dettes inconnues qui apparaîtraient après la cession. L'opération de cession de titre ne change rien au fonctionnement de la société, tous les contrats auxquels elle est liée continuent de s'exécuter.

### LA FISCALITÉ RESTE UN ÉLÉMENT DÉTERMINANT

Les droits d'enregistrement<sup>(3)</sup> diffèrent selon que la reprise d'entreprise consiste à racheter un fonds de commerce ou des titres. Ainsi, les fonds de commerce dont la valeur est inférieure à 23 000 euros sont exonérés de droit d'enregistrement. Au-delà de cette limite, l'acheteur devra payer un droit d'enregistrement et des taxes additionnelles, de 3 % au total. À partir de 200 000 euros, les droits s'élèvent à 5 %. Dans le cadre d'une acquisition de parts sociales d'une SARL ou EURL, le droit d'enregistrement est fixé à 3 %. Mais sa détermination demeure complexe car le taux est assis sur le prix de cession minoré d'un abattement calculé au prorata du nombre de titres achetés. Cet abattement s'élève au maximum à 23 000 euros.

1. Article L142-2 du Code de commerce.

2. Article L. 141-5 du Code de commerce.

3. Articles 719 à 723 du Code général des impôts (régime fiscal des mutations de fonds de commerce).

**i** Dans tous les cas de reprise, l'accompagnement d'un professionnel demeure indispensable.

## CONGÉS PAYÉS BTP : NOUVEAUX TAUX AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018

Le taux du versement des cotisations effectué par les caisses de congés payés du bâtiment et des travaux publics du transport et des dockers est modifié pour les périodes d'acquisition de droits à congés postérieures au 1<sup>er</sup> avril 2018\*. Ainsi pour le BTP, le taux passe de 5,65 % à 5,88 % pour les caisses situées en métropole et de 3,88 % à 4,06 % pour les caisses situées dans les départements d'Outre-mer. Pour les autres secteurs, il passe de 4,06 % à 4,23 %. À noter que les codes types de personnel à utiliser sont inchangés, seuls les taux sont modifiés.

\* Décret n° 2017-1891 du 30 décembre 2017.



Prix :  
**210 euros**  
 pour dix ans  
 (trois classes),  
 puis **250 euros**  
 pour dix ans,  
 renouvelable  
 indéfiniment.

## DÉPÔT DE MARQUE

# Décodage pratique...

La marque est un des moyens de protection relevant de la propriété intellectuelle (avec les brevets, les IGP, etc.) ; à ce titre, son propriétaire peut agir en contrefaçon. Voici quelques tuyaux pour mieux vous lancer. À vos marques...

SOPHIE DE COURTIVRON

## PRÊTS ?

La marque n'est pas qu'une affaire de stratégie d'attaque ou de défense (voir encadré). « Elle apporte de la crédibilité vis-à-vis

de vos clients, véhicule une image de qualité, c'est un actif immatériel qui rentre au patrimoine de la société et valorise son capital, elle peut convaincre investisseurs et partenaires. C'est un outil surpuissant sur le plan du rapport avantages/coût », pose Murielle Bohec, chargée d'affaires à l'Inpi.

36

## PARTEZ !

### EN AMONT

■ Faites une **recherche d'antériorité** afin de vérifier la disponibilité de votre marque parmi celles qui existent en France et en Europe (et à l'international parmi les marques qui visent la France).

En France, la classification de Nice répertorie 45 catégories de produits et services. « Cherchez tout ce qui peut être confondu visuellement, phonétiquement et intellectuellement avec votre marque. Si vous trouvez le même nom dans la même classe, ce n'est pas forcément perdu : les classes peuvent regrouper des produits ou services différents. » Pour votre recherche, utilisez la base de données de l'Inpi\*\*. Vérifiez aussi les noms de société (via infogreffe.fr, societe.com...) et de domaines (via Google, les hébergeurs comme OVH...). Pour **150 euros**, cette recherche peut être commandée à l'Inpi.

■ Réfléchissez au **modèle de marque** que vous exploiterez (logo, slogan, couleurs...). Votre graphiste doit vous céder ses droits d'auteur. « Attention, le nom ne doit pas décrire trop directement le(s) produit(s) ou le(s) service(s) : plus le nom est arbitraire plus la marque est forte », précise Murielle Bohec. Délimitez bien la **portée de votre marque** (via les produits et services de la classification de Nice). Pensez à qui sera titulaire de la marque : vous ou votre TPE (qui peut être rachetée) ? « On peut toujours changer de titulaire via un contrat de cession (coût de l'inscription du transfert de propriété à l'Inpi : 27 euros). »

## FEU...

Faites-vous accompagner par le **conseiller spécialisé de votre**

**CMA** ou par un chargé

de clientèle (pour la procédure) ou un chargé d'affaires (pour votre stratégie ; il viendra dans votre entreprise si vous le souhaitez) de l'Inpi\*. Tout est gratuit !

**LE JOUR J** Faites le **dépôt en ligne** ; vous aurez besoin de votre modèle

de marque en format jpeg et de votre carte bleue.

**ET APRÈS ?** Consultez une fois par mois la base de données de l'Inpi pour faire de la veille. Pensez à protéger votre marque là où vous la distribuez si cela dépasse nos frontières (dans les six mois après la date de dépôt en France, via l'Inpi) ; pour anticiper le budget que cela représente, consultez le site [www.wipo.int/madrid/fr/fees/calculator.jsp](http://www.wipo.int/madrid/fr/fees/calculator.jsp).

\* 0820 210 211 (0,10 € TTC/min. + prix appel).

\*\* [www.inpi.fr/fr/base-marques](http://www.inpi.fr/fr/base-marques).



**Plus d'infos :** [www.inpi.fr/fr](http://www.inpi.fr/fr) > comprendre-la-propriété-intellectuelle > la-marque | **Étapes du dépôt :** [www.inpi.fr/fr](http://www.inpi.fr/fr) > protéger-vos-créations > protéger-votre-marque | Consultez votre CMA pour vous orienter vers un conseiller spécialisé - Numéro d'appel commun : 0825 36 36 36 (0,15 € TTC/min) - [annuairecma.artisanat.fr](http://annuairecma.artisanat.fr)

## S'OPPOSER À UNE MARQUE : UNE OPTION « ALLÉGÉE »

L'**action en contrefaçon** est une procédure qui se passe devant le tribunal de grande instance ; il faut donc avoir un avocat et cela peut durer plusieurs années. Néanmoins, le chef d'entreprise peut bénéficier de la **procédure d'opposition**. « C'est une sorte de petite action en contrefaçon qui se fait devant l'Inpi, qui juge le litige et décidera si la demande de marque attaquée pourra être enregistrée ou pas. Cela peut arrêter la procédure d'enregistrement à moindre coût (325 euros) », pointe Murielle Bohec.



FINANCEZ VOTRE ÉQUIPEMENT PROFESSIONNEL

## Préservez votre trésorerie avec le crédit-bail mobilier

Saisonnalité des loyers, durée du contrat, montant du premier loyer et de l'option d'achat : le crédit-bail a bien des atouts pour la gestion d'une entreprise.

### QU'EST-CE QUE LE CRÉDIT-BAIL MOBILIER ?

Le crédit-bail mobilier permet de bénéficier de l'utilisation d'un matériel contre le versement de loyers. Le client est locataire du matériel et peut l'acquérir en fin de contrat pour une valeur déterminée dès l'origine.

### LES AVANTAGES DE LA LOCATION (OU LEASING)

Comparativement au crédit amortissable, le crédit-bail et la location financière ont plusieurs avantages, à commencer par la modularité : saisonnalité des loyers, durée du contrat, montant du premier loyer et de l'option d'achat dans le cas

du crédit-bail. Il permet de financer du matériel neuf comme du matériel d'occasion jusqu'à 100 %, donc sans apport. Autre particularité de la location : les matériels financés en leasing n'entrent pas dans les immobilisations inscrites au bilan. Outre le financement de matériel, les offres de location peuvent intégrer des prestations de maintenance. Une solution qui contribue à déjouer les aléas mécaniques et à lisser les dépenses d'entretien et de réparation.

### FAITES UNE SIMULATION !

Au Crédit Agricole des Savoie, un conseiller dédié aux professionnels est à votre dis-

position pour vous accompagner et vous conseiller dans votre choix, réaliser des simulations et vous apporter les conseils dont vous pourriez avoir besoin.

Mai 2018 - 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 Annecy - PAE Les Glaisins - 4 avenue du Pré Félin - Annecy le Vieux - 74985 Annecy cedex 9 - 302 958 491 RCS Annecy - code APE 6419 Z. ORIAS n° 07 022 417. Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie - sources © Raphaël Lecocq - Uni-éditions - avril 2017.

**i** Pour en savoir plus ou prendre rendez-vous avec un conseiller, des professionnels | [ca-des-savoie.fr/professionnels](http://ca-des-savoie.fr/professionnels)



## LE HANDBALL SE FORGE SUR LE TERRAIN MAIS SE CONSTRUIT AUSSI DANS LES TRIBUNES ET LES SALONS !

Le handball à Chambéry c'est plus de 20 ans au plus haut niveau avec 17 participations en Coupe d'Europe. C'est aussi un Centre de Formation reconnu et fournisseur de nombreux internationaux français : 13 champions du monde, 8 champions olympiques et 8 champions européens. Rejoindre la Team Chambé, c'est avant tout une aventure, un engagement, un projet commun ; mais c'est aussi le partage d'ambitions, de valeurs et d'émotions avec le club, vos clients, vos équipes ou votre famille.

Le Business Club de la Team Chambé voit grand avec ses prestations lors des matches pour vivre encore plus fort l'aventure « jaune et noire » !

Sortie d'une saison où elle connut une demi-finale de Coupe de France ainsi qu'un quart de finale de Coupe d'Europe, la Team Chambé redémarre pleine d'ambition pour le prochain exercice ! Alors rejoignez le club



et soyez porteur de l'avenir du Chambéry Savoie Mont Blanc Handball !

### Bâissez des relations publiques variées

#### **i** Club Privilège, Premium et Prestige

Des prestations complètes d'accueil jusqu'au cocktail d'après-match. Recevez vos clients et partenaires dans des conditions optimums et bénéficiez de nombreux avantages premium.

#### **i** Solutions événementielles

Parrain de match, salon privé ou encore tapis rouge, pour que tous vos événements soient exceptionnels, le Chambéry Savoie Mont Blanc Handball vous propose des

prestations événementielles lors des matches ou autres spectacles.

#### **i** Team building

Parce que le sport véhicule des valeurs fédératrices, participez à l'aventure Team Chambé et partagez des émotions fortes avec toute votre équipe à l'occasion d'une journée ou d'une soirée.

#### **Solidifier votre visibilité, notre priorité**

#### **i** Tout au long de la saison nos partenaires sont à l'honneur !

Le Business Club prend une nouvelle dimension dès la saison 2018/2019 et la Team Chambé propose un large éventail d'offres de visibilité ! Renseignez-vous auprès de nos commerciaux.

**i** Thomas FIOR | Responsable communication, événementiel & relation presse | Tél. 06 82 75 83 09 | 688, avenue des Follaz 73000 Chambéry | 04 79 70 60 55 | [www.chamberysavoiehandball.com](http://www.chamberysavoiehandball.com)

# Comment bien sécuriser ses mots de passe ?

Ils font partie de notre routine, mais nous avons la fâcheuse tendance à nous en soucier comme de l'an mille... D'autant plus qu'il est devenu simple d'en changer en trois clics. Pourtant, à l'instar d'un code de carte bancaire, un mot de passe doit être fiable, quel que soit le site auquel il est associé. Tour d'horizon des bons et mauvais réflexes.

## 1 OPTEZ POUR LA LONGUEUR

C'est mathématique : plus votre mot de passe sera long, plus la probabilité de le pirater sera faible. Les sites suggèrent souvent « *au moins huit caractères* », mais l'idéal est d'avoisiner la quinzaine de caractères, surtout si vous n'utilisez que des chiffres ou des lettres.



## 2 VARIEZ LES CARACTÈRES

Pour être fiable, un mot de passe doit être complexe. Habituez-vous donc à combiner lettres, chiffres et symboles et signes « diacritiques » : #, ^, /, <, etc. Si le système le permet, alternez minuscules et majuscules.



## 3 USEZ DE MOYENS MNÉMOTECHNIQUES

Une expression favorite, une réplique de film, un titre de chanson, une blague entre amis (« private joke »)... Faites appel à vos références pour créer un mot de passe unique et dont vous vous souviendrez à coup sûr. Piochez même dans le langage familial (les boute-en-train s'en donneront à cœur joie) ! Plus le mot de passe est improbable, plus vous serez en sécurité !



## 4 UN COMPTE, UN MOT DE PASSE

La tentation est forte d'utiliser un mot de passe « universel ». Pourtant, quelle erreur ! Dans la mesure du possible, attribuez un mot de passe différent à chaque compte utilisateur. Si vous n'avez pas bonne mémoire, aidez-vous d'un gestionnaire de mots de passe (le plus connu est KeePass, mais il existe d'autres logiciels gratuits). Ce type de « coffre-fort » virtuel permet d'agglomérer vos mots de passe sans crainte de piratage.



## 5 CHANGEZ DE MOT DE PASSE

Pour éviter les attaques de type hameçonnage (usurpation d'identité, « phishing »), renouvelez fréquemment vos mots de passe, ne serait-ce que sur les sites sensibles (banque en ligne, Sécurité sociale, boîte mail...).



## 6 LE CONSEIL ULTIME !

Au moment où vous créez votre mot de passe, ne faites rien dans la précipitation et prenez un véritable temps de réflexion.



### À NE PAS FAIRE...

- ✓ **Utiliser des données d'identification trop évidentes** : date de naissance, numéro de téléphone, nom-prénom, nom de l'entreprise...
- ✓ **Utiliser les chaînes de caractères** type 543210, azertyuiop...
- ✓ **Recopier** les mots de passe sur papier libre.
- ✓ **Enregistrer les mots de passe** sur votre ordinateur ou portable professionnel (si plusieurs utilisateurs y ont accès).
- ✓ **Enregistrer les identifiants et mots de passe** dans un fichier ou un mémo (sur votre téléphone ou ordinateur).


# Le prélèvement à la source... d'inquiétudes

Du 23 au 30 mai, *Le Monde des Artisans* a interrogé les artisans sur leur ressenti au sujet du prélèvement à la source (PAS). Verdict : plus d'inquiets que de confiants, et des interrogations en suspens...

Le 1<sup>er</sup> janvier 2019, il faudra être prêt... Si le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu arrive à grands pas, les chefs d'entreprise artisanale, eux, s'estiment inquiets vis-à-vis de ce nouveau mode de collecte. Sur les répondants à notre sondage publié sur Twitter et Facebook, 21 % des sondés se disent sereins, contre 79 % de chefs d'entreprise inquiets. Ce sondage laisse ainsi apparaître un fort contraste et prouve que le prélèvement à la source préoccupe les artisans.

« Nous ne sommes pas formés pour tout ce qui est administratif... Alors, en cas d'erreur, comment ça se passera ? Cela ne donne pas envie d'embaucher. »

 **Sandrine Ribot**  
Boulangère,  
Laval, Mayenne

**Résultats**   
76 % inquiets,  
24 % sereins (49 votes).



39

« Mon chiffre d'affaires varie beaucoup d'un mois à un autre. Comme il n'est pas très élevé, si je dois en plus payer l'IR, il ne me restera pas grand-chose à la fin du mois. »

 **Virginie Ruisseau**  
Dépannage informatique  
et électronique, Haisnes, Pas-de-Calais


« Le prélèvement à la source est efficace et efficient. Il fonctionne très bien dans d'autres pays, comme le Luxembourg. Il faut simplement un bon comptable. Si on le fait soi-même, c'est différent mais pas démesurément, au vu de la lourdeur administrative actuelle. »

 **Rémi Langlois**  
Sélectionneur de saveurs  
Cosnes-et-Romain, Meurthe-et-Moselle

« Le PAS permettra d'avoir des comptes bien tenus et va dans le sens d'une plus grande justice sociale. La transparence, c'est un gain de « tout » : de santé, de vie, d'équilibre, d'équité. »

 **Marie-Reine Noblecourt**  
Maintenance en électrotechnique  
Soissons, Aisne



**Résultats**   
89 % inquiets,  
11 % sereins  
(18 votes).

**Important :**  
*Gérald Darmanin a annoncé le 27 avril dernier l'annulation des sanctions pénales encourues par l'employeur en cas de divulgation, même involontaire, de données personnelles des employés.*

 Pour donner votre avis, partager vos initiatives et préoccupations, rejoignez-nous sur  Le Monde des Artisans et  mondedartisans

## 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 • www.kiosque-atc.com



Oui, je m'abonne au *Monde des artisans* pour deux ans (12 numéros) au tarif préférentiel de 12 euros (au lieu de 18 euros\*)

PRÉNOM ..... NOM .....

PROFESSION .....

NOMBRE DE SALARIÉS ..... ADRESSE .....

TÉLÉPHONE ..... FAX .....

E-MAIL .....

\* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 30/09/2018. Tarif d'abonnement 1 an, France: 9 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.



## BIBLIOGRAPHIE

*Adieu les problèmes au travail ! Les clés pour résoudre les blocages relationnels.*

Patrice GIRARD (GERESO, 2017)

*Communiquer en situation de crise. Gérer l'urgence et l'émotion avec le process COM.*

Muriel JOUAS (GERESO, 2017)

*Crise de motivation au travail ? Rien*

*d'anormal ! Méthode pour se (re) motiver en 2<sup>e</sup> partie de vie professionnelle. Fabienne AUTIER, Sanjy RAMBOATIANA (GERESO, 2017)*

*Cultiver l'engagement de vos équipes. Répondre aux 10 questions qui bloquent vos collaborateurs.*

Stéphane SIMARD (GERESO, 2017)

*Gestion de la formation 2.0. Améliorer*

*la performance des collaborateurs avec le Learning Management System.*

Virgile LUNGU (GERESO, 2017)

*L'emploi des travailleurs handicapés. Statut, contrat de travail, prestations sociales, aides à l'emploi. Gwénaëlle LERAY (GERESO, 2017)*

*L'entreprise de soi : clé de la réussite*

*entrepreneuriale. Gagner sa vie sans la perdre. Xavier DELAUNAY (GERESO, 2017)*

*Manager dans le secteur sanitaire et médico-légal. Pour les professionnels de santé : médecins, pharmaciens et cadres de santé.*

Christine BENOIT, Dr Christine PASSERAT-BOULADE (GERESO, 2017)

*Préparer et réussir vos entretiens.*

*Recrutement, évaluation, promotion, mobilité interne... Les postures pour convaincre.*

Gérard KIRADY (GERESO, 2017)

*Réseau social d'entreprise. Mettre en œuvre, animer et pérenniser la communication en mode réseau.*

Virgile LUNGU (GERESO, 2017)

*L'écologie humaine en entreprise. Une stratégie humaine d'entreprise et positive.*

Christel KOEHLER (GERESO, 2017)

*La méditation anti burn-out. 7 semaines pour retrouver la sérénité au travail.*

Dr Marine COLOMBEL, en collaboration avec le Dr Jean SIXOU (Ed. Marabout)

## INTERACTIF : PERMANENCES CMA

SITE DE LA CMA : [WWW.CMA-SAVOIE.FR](http://WWW.CMA-SAVOIE.FR) | COURRIEL : [CONTACT@CMA-SAVOIE.FR](mailto:CONTACT@CMA-SAVOIE.FR)

### → 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

#### ■ Permanences notaires et avocats :

Un mardi matin par mois sur rendez-vous  
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 :

Didier Scarfogliero vous reçoit sur rendez-vous  
Tél. : 04 79 32 18 10

### → SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE

#### ■ Centre d'affaires et de ressources,

Avenue d'Italie,  
73300 Saint-Jean-de-Maurienne  
(locaux de Maurienne Expansion)

#### ■ Service développement économique :

Thierry Dancer,  
vous reçoit le jeudi matin de 9 h à 12 h  
Tél. : 04 79 69 94 20



## Petites annonces

■ **À vendre terrain artisanal de 2 600 m<sup>2</sup> sur la zone artisanale de la Bridoire.** Entièrement empierré, fermé sur 3 côtés, eau et électricité en bordure de terrain. | Accessible aux gros véhicules. | Possibilité de construction d'une habitation dans le cadre d'une activité artisanale. | Prix intéressant. | **Tél. 06 85 12 06 02**

■ **À vendre Camion Benne Toyota Duna** | année 2008 | 126 952 km | Diesel | 12 chevaux fiscaux | 3,5 tonnes | Bon état. | **Tél. 06 05 27 33 90**

■ **Entreprise artisanale spécialisée dans la restauration de bâtiments**, basée à Charnaz (73) | recherche maçon intervenant sur le Patrimoine Bâti (H/F) | polyvalent(e), motivé(e), ponctuel (le) et sérieux (se) | Poste en CDI, temps plein, salaire à définir selon profil de 21 K€ à 26 K€ annuel, permis B apprécié | contact par téléphone le matin au **04 79 54 50 40** ou [maitreartisan@andremollard.fr](mailto:maitreartisan@andremollard.fr)

## CRÉATEURS D'ENTREPRISES RECHERCHENT PARRAINS !

Vous êtes chef d'entreprise ou cadre dirigeant, vous avez envie d'apporter votre expérience professionnelle, d'aider un nouveau chef d'entreprise à réussir, et de vous impliquer dans la vie économique et sociale de votre région ? Alors devenez parrain auprès d'un créateur d'entreprise ! En appui à son dispositif d'aide à la création d'entreprises, Initiative Savoie\*, propose la mise en place d'un parrainage entre un chef d'entreprise et un créateur, comme une garantie supplémentaire à la réussite du projet et de sa bonne insertion dans le tissu local.

\*Initiative Savoie est une association, loi 1901, membre du réseau Initiative France, 1<sup>er</sup> réseau associatif de financement visant à soutenir les créateurs et des repreneurs d'entreprise.



**Initiative savoie**  
Un réseau. Un esprit



Vous êtes intéressé pour devenir parrain, et souhaitez plus d'informations à ce sujet, contactez-nous | [m.fontana@cma-savoie.fr](mailto:m.fontana@cma-savoie.fr) | 06 78 08 21 85 | [www.initiative-savoie.com](http://www.initiative-savoie.com)





« Notre métier est un mélange du geste et de l'appui de la machine. Avec 25 opérations manuelles, le processus reste très artisanal. » Jérôme Verdier, FFTM

De gauche à droite : Jérôme Verdier, président de la FFTM ; Marielle Philip, qui évolue au sein de l'entreprise Fémer peau marine ; l'une des nombreuses étapes nécessaires à la fabrication d'un cuir de qualité au sein des établissements Alran SAS.

## ARTISANS TANNEURS-MÉGISSIERS

# De la bête à la belle

Le métier de tanneur-mégissier est caractérisé par la répétition, la précision et l'excellence du geste. Si les professionnels sont peu nombreux, la filière perdure grâce à une diversification guidée par les modes et les préoccupations écologiques. Rencontre avec Jérôme Verdier, dirigeant d'Alran SAS dans le Tarn et président de la Fédération française de la tannerie-mégisserie (FFTM), et Marielle Philip, artisan qui valorise en cuir les déchets de peau de poisson.

ISABELLE FLAYEUX

### LES PREMIERS RECYCLEURS

« Le tannage consiste à transformer la peau d'un animal en cuir, matière durable et imputrescible, grâce à des tanins. On trouve aujourd'hui encore des semelles en cuir de tannage végétal de l'armée romaine dans les fouilles archéologiques. C'est un métier magique, un peu fou. Nous transformons une bête en belle », souligne Jérôme Verdier, président de la FFTM. Le terme mégissier vient du verbe désuet « mégir ». La différenciation entre le métier de tanneur et celui de mégissier tient à la taille des peaux travaillées. « La mégie est le fait de tanner à l'un de petites peaux d'agneau, mouton, chèvre, destinées à la ganterie. Le tanneur prépare de grandes peaux brutes de veaux, vaches... » La manipulation des peaux nécessite l'intervention de deux hommes chez un tanneur, d'un seul chez un mégissier. Le tannage existe depuis que les hommes élèvent les animaux pour leur viande sur quatre quartiers. « La peau est le cinquième quartier. Nous valorisons un coproduit, un déchet de l'élevage de l'alimentation humaine. Nous sommes les premiers recycleurs historiques. »

### L'INTELLIGENCE DU GESTE

Au sein de Fémer peau marine, sur le bassin d'Arcachon, Marielle Philip développe une activité un peu moins connue : le tannage 100 % végétal de peau de poisson en économie circulaire : « Les peaux tannées sont des déchets de la filière agro-alimentaire. J'utilise des tannins naturels (mimosa, noix de galle) avec une forte capacité de renouvellement. » Pratiquée à partir d'écorces d'arbres, de feuilles ou de racines, cette méthode ancienne est moins courante que le tannage minéral au chrome. En tannerie, le travail de rivière précède le retannage teinture, une étape artisanale qui comprend le veloutage, le lissage et le liégeage. Il faut compter 25 manipulations de la peau entre la rivière et le cuir fini livrable. Parmi les 2 000 personnes qui travaillent dans les 50 tanneries-mégisseries figurent de nombreux artisans dont le précieux savoir-faire s'acquiert sur le tas. « Six à huit mois de pratique sont nécessaires pour arriver au geste parfait qui relève d'une précision d'horloger. L'intelligence du geste est ce qui fait la noblesse du métier », précise Jérôme Verdier.

### L'INNOVATION PAR LA DIVERSIFICATION

Au-delà du geste, l'excellence dans la tannerie mégisserie passe par la sélection rigoureuse des matières brutes. Le cuir est un produit noble et prisé, très présent dans le luxe. La filière française exporte 40 % de cuir fini. « La qualité et le haut de gamme sont un passage obligé pour exister et répondre à l'exigence du cahier des charges des clients au niveau innocuité et traçabilité. Pour être pérenne, il faut se renouveler. Si le support reste classique, l'innovation se fait en termes de toucher et de couleur. Les matières sont revues et corrigées chaque saison », explique le président. Même si les entreprises de tannerie tendent à se raréfier, des projets d'investissement sont en cours sur des entités emblématiques. Pour vivre de son activité, Marielle Philip a décidé de se diversifier. Des partenariats lui ont ouvert de nouveaux canaux de distribution. « J'ai dessiné une collection avec un maroquinier du Limousin et développé une sandale avec une entreprise landaise. Le secret est de chercher des savoir-faire ailleurs et de collaborer avec des artisans de l'excellence. »



leatherfrance.com |  
alran\_sas |  
www.femer.fr

QUI NE S'EST JAMAIS ÉMERVEILLÉ DEVANT UNE ENSEIGNE DORÉE SUR FOND DE PIERRE TENDRE, RAPPEL DE LA FRANCE D'ANTAN ET DE SES BELLES VITRINES ? À MILLE LIEUES DES DEVANTURES EN PVC, C'EST À CET UNIVERS EMPREINT DE SYMBOLES QUE REDONNE VIE ALEXANDRE TALANDA, QUI PERPÉTUE UNE TRADITION MENACÉE D'EXTINCTION.

SAMIRA HAMICHE

42



© SAMIRA HAMICHE

## ALEXANDRE TALANDA - DOREUR SUR VERRE EN OR ÉGLOMISÉ

« *Il faut rester humble dans son geste, qu'on ne peut exécuter sans cœur et de façon automatique.* »

### AUTODIDACTE PASSIONNÉ

« *Au fond de chaque artisan d'art, quelque chose s'éveille quand il trouve les moyens de réaliser ses désirs.* »

Ancien ingénieur en informatique industrielle, Alexandre Talanda s'est formé seul à la dorure sur verre églomisé. Un défi car il n'existe pas d'école, le métier s'étant étiolé dans les années 20. L'artisan, qui se bat pour le faire reconnaître auprès du ministère de la Culture, a conquis des noms emblématiques : La Mère de Famille, l'épicerie Legrand, le Formaticus ou Les Grands Buffets...



© DÉCORS ET TRADITIONS

### MIROIRS D'OR

Dans son atelier, les livres d'art veillent et annoncent la couleur : féru d'arts graphiques, Alexandre puise son inspiration dans l'Art Nouveau, les Arts and Crafts, le Bauhaus... Depuis quinze ans, il référence des clichés de décorations en or églomisé du patrimoine parisien et international. La technique consiste à fixer des feuilles d'or sous le verre, pour le transformer en miroir. Un exercice d'une minutie chirurgicale, car « ces feuilles de 8 microns d'épaisseur sont si fines qu'une goutte d'eau les transperce ».

# MIROIRS DORÉS de la belle époque



© MARCO LUVER CARBON



© DÉCORS ET TRADITIONS

## TESTER ET INNOVER

À son passé scientifique, Alexandre n'a pas tout à fait tourné le dos. Les compétences acquises lui permettent « *de manier sans complexe les logiciels de DAO et CAO et la conception en 3D pour produire des choses très techniques* ». Récemment, il a conçu des décorations en forme d'étoiles, en partant de moules sur mesure. De quoi se réapproprier un patrimoine indémodable « *et le rénover en lui donnant un style contemporain* ».

## À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Si la fibre artistique sommeille en lui, c'est bien en artisan qu'Alexandre se pose : « *Je ne produis pas que pour le plaisir, mais pour vivre et répondre à un besoin* ». « *Le client propose son idée et je l'exécute avec ma sensibilité.* » L'artisan a l'œil et garantit finesse et brillant à des travaux qui traversent le temps. Le tout, à un prix abordable pour les artisans et commerçants. « *L'or est associé au luxe et cristallise beaucoup d'idées reçues, alors que le prix de revient n'est pas exorbitant.* »



© DÉCORS ET TRADITIONS

## UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

« *Autrefois, les ateliers étaient grands et spécialisés : en ornement, en pose, en ombrages, en or églomisé...* » Désertion du métier oblige, Alexandre Talanda est au croisement de ces techniques, qu'il concentre par nécessité. De par la multiplicité des supports sur lesquels il travaille (enseignes, décoration murale, mobilier...), il collabore régulièrement avec d'autres artisans d'art : verriers, menuisiers. Chacun apporte sa pierre à l'édifice, pour un résultat des plus admirables... Et durables !



© DÉCORS ET TRADITIONS

## 2009

En parallèle de sa carrière d'ingénieur, Alexandre Talanda produit ses premiers décors en or églomisé sur verre.

## 2016

Participation au Salon Equip'Hotel, où sont présents nombre d'artisans et commerçants des métiers de bouche. Création de la SAS Décors et Traditions.

## 2017

Participation à la Cour des métiers d'art au Palais des Congrès de Paris. Réalisation de « *Chayah* », impressionnant triptyque inspiré d'une œuvre de Koloman Moser.

## CHEFS D'ENTREPRISE AVANT D'AVOIR 20 ANS

# Dans la cour des grands

Noémie, Florian et Kélian ont un point commun : celui d'avoir créé leur entreprise à l'âge où d'autres usent leurs fonds de culotte sur les bancs du lycée ou de la fac ou font timidement leur entrée dans le monde du travail. Pas question d'impétuosité ou de fougue irréfléchie, ces jeunes artisans ont mûrement préparé leur projet. Et si le monde appartenait à ceux qui s'y prennent tôt ?

MARJOLAINE BIAGI

## NOÉMIE DUFOUR - TOILETTEUSE

## *De la volonté et du flair*



44

Qui a dit « *Souvent femme varie* » ne connaît pas Noémie Dufour. Cette toute jeune chef d'entreprise a su très tôt ce qu'elle voulait faire dans la vie, et s'est donné les moyens de ses ambitions. « *Petite, je suis allée dans un salon de toilettage. J'ai été séduite par le métier, au contact des animaux et des gens, et par la fibre artistique que supposent les coupes.* » En contrat d'apprentissage au CFA d'Arras (Pas-de-Calais), la jeune femme

se constitue un bas de laine de 5 000 euros – tous ses salaires d'apprenties – pour acheter l'équipement de son futur salon. « *Pas question d'être salariée. Mon but était d'avoir ma boutique* », assure-t-elle. À 17 ans, Noémie se sent prête : elle demande au tribunal de Béthune une émancipation, qui lui est facilement accordée, et loue un local à Pont-à-Vendin. Là aussi, aucun souci avec le bailleur. La jeune dirigeante propose du toilettage pour chiens, chats et lapins et de la balnéothérapie, un service unique dans le Pas-de-Calais. « *Au départ, les gens étaient un peu réticents par rapport à mon âge. Mais ils ont vite vu le savoir-faire derrière la jeunesse. Aujourd'hui, j'ai mes habitués.* » Deux ans et demi après l'ouverture de Tendresse canine et féline (en octobre 2015), Noémie s'est installée dans un local plus grand, et s'occupe de 20 à 25 clients poilus par semaine. Elle accueille une apprentie de 32 ans en formation pour adulte. « *Tout se passe bien, même si certains clients pensent que c'est elle la patronne* », s'amuse-t-elle. Et si Noémie confie avoir « *l'appréhension des lendemains* », elle ne manque pas de projets : suivre des formations, acheter les murs de sa boutique... Pas de poil dans la main pour cette dirigeante pas comme les autres.

i

**f** Tendresse  
Canine & Féline



## LE MOOVJEE, UN PIED À L'ÉTRIER

Depuis 2009, le Moovjee (Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs) propose aux entrepreneurs, créateurs ou repreneurs d'entreprise, de 18 à 30 ans, de bénéficier d'un accompagnement pour le développement de leur entreprise, sous la forme d'un programme de mentorat par un entrepreneur expérimenté, d'un accès à un pool d'experts métier bénévoles, d'ateliers techniques de groupe et d'une intégration dans l'écosystème entrepreneurial. Le Moovjee organise chaque année un prix, doté d'une aide financière et technique, pour mettre en lumière les capacités d'action des jeunes et étudiants entrepreneurs.

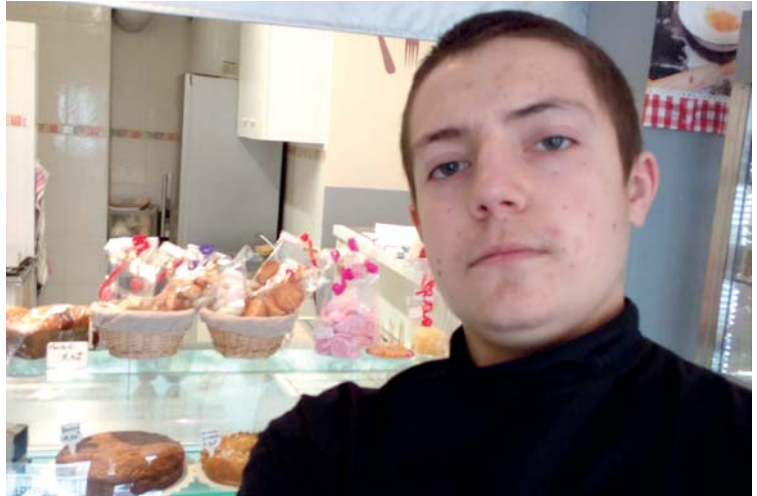
**Au Moovjee, 60 % des jeunes entrepreneurs accompagnés sont déjà employeurs dans les trois premières années d'existence.**



moovjee.fr

**FLORIAN HERRISSON - PÂTISSIER***Tenir le rythme*

Florian Herisson n'a pas peur de mettre la main à la pâte. Seul dans son échoppe, ce jeune pâtissier prépare, modèle et sculpte viennoiseries, confiseries, biscuits, gâteaux et en-cas salés. Un choix de vie assumé, même si les journées sont longues : de 4 h à 19 h 30. « Être mon propre patron relève d'une opportunité. Après mon CAP pâtisserie et ma mention complémentaire pâtisserie, confiserie, chocolaterie, glacerie, j'ai commencé un CAP cuisine. Cela ne m'a pas plu, j'ai arrêté. Comme un local se libérait à 200 mètres de chez moi, je me suis dit, pourquoi ne pas me lancer ? » Aux Délices de Gramont (Pau, Pyrénées-Atlantiques) ouvre ses portes en décembre 2017. Florian a tout juste 19 ans, et un enthousiasme débordant. « Bien sûr, j'ai eu peur au début. Le stage de préparation à l'installation dispensé par la CMA m'a bien aidé, entre présentation du RSI et de la comptabilité. » Pendant ses trois ans d'apprentissage, le jeune artisan vivait chez ses parents. « J'ai pu mettre de côté environ 14 000 euros, qui m'ont permis d'acquérir l'équipement nécessaire à mon installation. » Florian ne se verse pas de salaire. Tout son chiffre d'affaires – entre 3 500 et 4 000 euros mensuels – est réinvesti dans l'aménagement de son fonds de commerce. « J'ai un projet de devanture à 4 400 euros et j'envisage d'acquérir



**Aux Délices de Gramont**

une nouvelle vitrine pour 4 000 à 5 000 euros. Je pense commencer à me rémunérer dans les six mois. Par la suite, j'aimerais embaucher une serveuse à mi-temps. » Les affaires marchent bien pour l'entreprise, dont le chiffre d'affaires et la clientèle augmentent chaque mois. « Je le dois au bouche-à-oreille et à ma page Facebook, que j'alimente quotidiennement de photos de mes produits. Je planche aussi sur l'ouverture d'une page TripAdvisor », conclut le jeune patron.

45

**KÉLIAN LEPAN - ARTISAN DIGITAL***Double vie*

À 18 ans, Kélian Lepan a de l'ambition à revendre. En mars 2017, ce jeune artisan, alors en CAP signalétique enseigne et décor, crée son entreprise, Lepan Communication (Salles, Gironde). Un premier jalon vers l'objectif ultime : monter une holding. « En 2016-2017, j'ai remporté de nombreux concours en ligne de création graphique, qui m'ont convaincu d'ouvrir ma boîte. Au départ, Lepan Communication se voulait une agence de communication classique, mais il y avait trop de monde sur ce secteur. Je me suis alors axé sur le digital, notamment en créant des campagnes publicitaires et en gérant des réseaux sociaux. C'est un marché de niche. » Malin, Kélian fait de son âge un atout différenciant. « Les gens pensent qu'un jeune maîtrise mieux les outils digitaux. » Le chef d'entreprise mène une double vie : le jour, il est étudiant en première année de bac pro réalisation de



produits imprimés et plurimédia. La nuit, il honore ses commandes. « Cela ne me fait pas peur. L'année où j'ai créé ma boîte, j'ai aussi décroché le titre de Meilleur Apprenti de France en signalétique. Je travaille 35 heures par semaine pour mon entreprise. J'ai une dizaine de clients, pour beaucoup réguliers. » Installé chez ses parents, Kélian met chaque sou de côté pour servir son ambition. « Je suis actuellement en train de finaliser la création d'une société de marketing. » Petit à petit, celui qui envisage un BTS après son bac pro place ses billes. « Je me consacrerai totalement à mon objectif à la fin de mes études. À terme, je vise un bon portefeuille clients, des locaux dédiés à ma holding, plusieurs sociétés dans des domaines variés et l'emploi de sous-traitants. »



lepanentreprises.com



© C. LEBEDINSKY/CHALLENGES

« Beaucoup de jeunes aspirent à se mettre à leur compte »

**PATRICK FAUCONNIER**

Fondateur du magazine *Challenges*

Pour Patrick Fauconnier, journaliste passionné par l'entrepreneuriat, l'apprentissage pourrait être un formidable levier d'insertion et de réussite. À condition de reformater des mentalités conditionnées depuis des années, notamment par l'Éducation nationale.

**PROPOS RECUEILLIS PAR SOPHIE DE COURTIVRON**

46

### POURQUOI Y A-T-IL SI PEU D'APPRENTIS EN FRANCE ?

L'apprentissage est une voie très prisée par les entreprises en Allemagne, et beaucoup de jeunes postulent ; être apprenti chez BMW, c'est comme avoir un diplôme de fac ! En France, les lourdeurs administratives pour les entrepreneurs, l'absence de coordination entre les différents services de l'État, la non-centralisation des offres, l'inintérêt des offres de Pôle emploi, etc. font partie des tares du système. J'incrimine en outre un problème culturel profond : la dévalorisation du travail manuel et de la voie professionnelle au collège et au lycée ; ils sont perçus comme des punitions ! J'ai travaillé sept ans pour une grande école\* qui a ouvert son CFA il y a vingt ans ; le directeur disait qu'on se mettrait à respecter l'apprentissage le jour où les élèves des grandes écoles seraient apprentis. Les professeurs fonctionnent en silos (maths...) et le secondaire manque de coachs éclairés, d'acteurs transversaux, connaissant le monde des métiers, qui pourraient conseiller les jeunes. Il faut

renverser la vapeur. La réforme de l'apprentissage annoncée semble aller dans le bon sens mais, pour qu'elle réussisse, il faudrait un « M. ou M<sup>me</sup> Apprentissage » qui en ferait son affaire à un très haut niveau administratif, une figure emblématique...

### COMMENT LES MENTALITÉS PEUVENT-ELLES CHANGER ?

Le frein numéro un est selon moi un problème d'image. Je salue d'ailleurs les excellentes campagnes de l'artisanat « Première entreprise de France ». On devrait changer de vocabulaire : je me demande si le mot « apprenti » ne devrait pas être remplacé par « jeune professionnel » ou « professionnel »... Nous devrions aussi parler de « lycées des métiers ». Je suis sûr que les conséquences seraient positives.

### L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ NE Pousse-T-ELLE PAS AUSSI VERS L'APPRENTISSAGE ?

On voit en effet l'émergence de jeunes qui ont envie de se prendre en main, de créer leur entreprise ; or le contrat d'appren-

tissage instaure une relation très individualisée avec l'employeur. Beaucoup de jeunes aspirent à se mettre à leur compte, pourvu qu'on leur explique comment ça marche ! L'association « 100 000 entrepreneurs » diffuse par exemple l'esprit d'entreprendre auprès des jeunes de 13 à 25 ans et envoie des entrepreneurs témoigner dans les établissements via un portail de rencontre entre l'offre et la demande. Parmi les brillants lauréats du concours « Talents des cités » que j'ai initié, nous trouvons beaucoup d'artisans. L'artisanat est un secteur privilégié pour l'apprentissage.

\* L'Essec - École supérieure des sciences économiques et commerciales.



### BIO

**1975** : Directeur des stages à l'Essec

**1982** : Création du magazine *Challenges*

**1990** : Journaliste au *Nouvel Observateur* (devenu *L'Obs*)

**2001** : Création du concours national « Talents des cités » ([www.talentsdescites.com](http://www.talentsdescites.com)),

pour valoriser les entrepreneurs de banlieue

**2005** : Publication de *La Fabrique des « meilleurs »*.  
*Enquête sur une culture d'exclusion* (Éditions du Seuil)

# ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DE VOTRE ENTREPRISE

**CRÉDIT-BAIL MOBILIER ET AFFACTURAGE**  
Découvrez nos solutions : prenez rendez-vous avec  
nos conseillers des professionnels.



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 Annecy - PAE Les Glaisins - 4 avenue du Pré Félin - Annecy le Vieux - 74985 Annecy cedex 9 - 302 958 491 RCS Annecy - 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. 06/2018 - Document non contractuel à caractère publicitaire - Conception réalisation : Crédit Agricole des Savoie - Crédit photo : Fotolia

pour passer votre  
**publicité**  
dans

LE MONDE  
DES **Artisans**

**i** contactez :

**THIERRY JONQUIÈRES**  
DIRECTEUR DE PUBLICITÉ  
**Tél : 06 22 69 30 22**

**CÉDRIC JONQUIÈRES**  
CHEF DE PUBLICITÉ  
**Tél : 06 10 34 81 33**



# Entre PROS une histoire de CONFIANCE !

Assureur depuis plus  
de 60 ans MAAF PRO  
est à vos côtés pour  
vous conseiller et vous  
accompagner dans votre  
vie professionnelle  
comme dans votre  
vie privée.



## MAAF disponible pour vous



### en agence

Prenez rendez-vous sur  
[maaf.fr](http://maaf.fr) ou sur l'appli mobile  
MAAF et Moi



### au téléphone

**3015** Service & appel  
gratuits  
du lundi au vendredi de 8h30 à 20h  
et le samedi de 8h30 à 17h.



### sur votre espace client

Sur [maaf.fr](http://maaf.fr) et l'appli mobile  
MAAF et Moi

