



GAGNEZ
EN ATTRACTIVITÉ
ET FIDÉLISATION



PARTICIPEZ
AU PRIX DU MAÎTRE
D'APPRENTISSAGE



HOMMES METIERS

N°273
JANVIER 2015

OPÉRATION
GROUPEMENT
D'ENTREPRISES



PROFESSIONNELS, CHOISISSEZ LES BONNES ORIENTATIONS POUR MIEUX VOUS PROTÉGER



En tant que professionnel, vous savez mieux que quiconque à quel point votre santé est un capital précieux dans le maintien de vos revenus et le développement de votre affaire. Pour vous aider à maintenir votre activité, protéger votre niveau de vie et préserver votre capital santé, la Banque Populaire vous couvre tant sur le plan privé que professionnel* !

* Selon vos choix de garanties et de franchise lors de la souscription du/des contrat(s) et dans la limite des conditions générales valant notice d'information.
Le contrat de Prévoyance Fructi-Professionnel est assuré par ABP Prévoyance et ABP Vie, entreprises régies par le Code des assurances.
Le contrat ASSUR-BP Santé Pro est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des assurances.

BANQUE POPULAIRE DIRECT
03 54 22 10 00
(appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)
www.bpalc.fr

BANQUE POPULAIRE
ALSACE
LORRAINE
CHAMPAGNE
BANQUE & ASSURANCE



ÉDITORIAL



Christian NOSAL
Président de la CMA 57

[L]e début de l'année coïncide avec le règlement de la taxe d'apprentissage par les entreprises. Cette obligation s'ajoute à d'autres taxes ou impôts qui finissent par épuiser les artisans. Pourtant, s'il est bien une charge qui est utile et nécessaire, c'est celle-ci. En décidant de verser votre contribution à l'un de nos trois CFA (Metz, Forbach ou Thionville), vous défendez vos métiers et assurez indirectement le développement de vos entreprises. La taxe d'apprentissage nous permet en effet de mieux former vos apprentis et futurs salariés.

C'est aussi une façon de choisir l'usage qui sera fait de votre taxe. Préférez-vous qu'elle entre dans un pot commun pour payer le déficit public national ? Ou préférez-vous plutôt la confier à un établissement de formation qui accueille des apprentis et les forme à votre métier en partenariat direct avec les représentants de votre profession ?

La taxe d'apprentissage est donc aussi un moyen de vous exprimer, de refuser qu'on détourne vos contributions de leur objet.

Ce n'est pas faire du prosélytisme que de vouloir convaincre que l'artisanat est créateur d'emplois, de richesses pour notre département. En agissant ensemble, en nous faisant confiance et en nous reversant le montant de votre taxe d'apprentissage, vous préservez vos intérêts.

Ne l'oubliez pas au moment de remplir votre formulaire **avant le 28 février 2015**.

Sommaire

ACTUALITÉ

- 4 **TAXE D'APPRENTISSAGE**: ce qui va changer en 2015
- 5 **TAXE D'APPRENTISSAGE**: comment remplir votre bordereau ?
- 6 **AGENDA** du Président
- 7 **L'INFORMATION** à portée de main
- 8 **CERTIMÉTIERS**: récupérez votre certificat électronique
- 10 **FANNY OBERLIN** créatrice 2014
- 12 **BOURSE** des métiers

DOSSIER



14 | GAGNEZ EN ATTRACTIVITÉ ET FIDÉLISATION

Miser sur le développement des compétences, entretenir l'engagement de chacun et préserver la santé: les professionnels de la coiffure, de la boulangerie-pâtisserie, de la charpente-couverture ont choisi cette option gagnante.

MÉTIER

20 OPÉRATION « GROUPEMENT D'ENTREPRISES »

Le contrat climat-énergie visant l'accompagnement de 5000 rénovations individuelles sur trois ou quatre ans est un des outils structurants mis en place par la Région Lorraine pour la rénovation BBC des logements. La constitution de groupements d'entreprises est un élément identifié pouvant apporter une réponse pertinente à l'ensemble de ces contraintes.



EN RÉGION

- 24 **RÉSULTATS** de l'enquête Opale
- 25 **PRIX DU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE**: participez vous aussi !
- 25 **DÉCOUVREZ** les lauréates 2014
- 25 **BPALC**: fusion en action

RETROUVEZ L'ENSEMBLE DES NUMÉROS D'H&M SUR WWW.CMA-MOSELLE.FR



Magazine édité par l'Association pour la Promotion et le Développement de l'Artisanat Lorrain. Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle, de la Meuse, de la Moselle et des Vosges-Épinal. Rédacteurs en chef: I. MOLIN - L. FEDERSPIEL - D. SIMON - PE. PICHON. Édition déléguée: Edimétiers. Rédaction graphique: Pixel Image - Metz. Maquette: **TEMA**presse. Photo de couverture: © Fotolia.com. Photos locales sauf mentions contraires: CMA57 - Dépôt légal: N° 1.042 - Décembre 2014. ISSN: 0290-1633. Impression: Socosprint imprimeurs / 88000 Épinal. Ce magazine contient le bordereau de la taxe d'apprentissage à destination des ressortissants.



10-31-1260 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org

Taxe d'apprentissage

CE QUI VA CHANGER EN 2015

La loi prévoit une modification conséquente des modalités de calcul de la taxe d'apprentissage, de collecte et d'affectation. Si certains ajustements sont encore possibles, les grandes lignes de la réforme sont d'ores et déjà posées. Les objectifs sont clairs : renforcer le soutien aux plus bas niveaux de qualification et diriger prioritairement les fonds collectés vers les CFA.

[L]es changements ont pour objet de faire bénéficier les plus bas niveaux de qualifications et les fonds collectés par la taxe d'apprentissage doivent être prioritairement dirigés vers les CFA.

LES PRINCIPALES MESURES DE LA RÉFORME

I Une seule taxe à 0,68 % : la taxe d'apprentissage (0,50 %) et la contribution au développement de l'apprentissage (0,18 %) ont fusionné. La principale conséquence porte sur le montant de l'exonération des frais de stage en milieu professionnel pour les entreprises, qui concernent 3 % et non plus 4 % du montant de la taxe d'apprentissage.

I La répartition de la taxe : 26 % de la taxe (quota) versés par les entreprises seront destinés aux centres de formation d'apprentis, 23 % de la taxe (barème ou « hors-quota ») seront versés aux formations technologiques et professionnelles hors apprentissage (lycées, écoles, universités...), 51 % (le texte initial prévoyait 56 %) étant confiés aux Régions, qui détermineront le choix d'affectation aux CFA.

Auparavant, les entreprises devaient verser 40 % de ce barème à des formations de niveau IV (Bac) et V (CAP et BEP), 40 % à des formations de niveau III (BTS, DUT) et II (licence, master) et 20 % à des formations de niveau I (Bac +5). Le but du gouvernement étant de **favoriser les plus bas niveaux de qualification**, la part de l'enseignement supérieur au-delà de Bac +2 baisse de manière très nette.

UN SEUL COLLECTEUR PAR RÉGION EN 2016

Pour réduire le nombre de collecteurs, il est prévu d'**établir un OCTA** (Organisme Collecteur de la Taxe d'Apprentissage) unique régio-



À partir de 2015, les fonds collectés grâce à la taxe d'apprentissage doivent être prioritairement dirigés vers les CFA.

nal pour chaque région. La gouvernance de celui-ci sera interconsulaire (CMA ou CCI pour le compte des CMA et des CCI), la Région étant « associée au processus de décision relatif à la répartition des fonds libres », de même que les partenaires sociaux régionaux.

La voie privilégiée est d'aboutir à un réseau de vingt collecteurs au niveau national en dotant les seuls OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) d'un agrément d'OCTA. Pour que cette évolution ne génère pas de « *collecte captive* », les entreprises seront libres de verser leur taxe soit à l'OCTA régional, soit à un OCTA national.

Tant au niveau régional qu'au niveau national, le gouvernement souhaite que soient organisées les modalités d'une concertation OCTA-Régions sur la **répartition des fonds libres**, pour favoriser la **mise en place de politiques de branche**. De même, au niveau régional, l'élaboration de la carte des formations professionnelles initiales doit mieux intégrer les partenaires sociaux. La transparence de la collecte de la taxe devrait également être renforcée.

Taxe d'apprentissage 2015

COMMENT REMPLIR VOTRE BORDEREAU ?

Vous avez jusqu'au **28 février 2015** pour régler le montant de votre taxe d'apprentissage. *Hommes & Métiers* vous explique comment procéder.

TAXE D'APPRENTISSAGE 2015 (sur les salaires 2014)
 Retournez nous ce bordereau et votre règlement au plus tard le **28 février 2015**

Nom et adresse du cabinet comptable : _____
 Nom et adresse de l'entreprise : _____

Reçu libératoire à expédier : Au cabinet comptable A l'entreprise

Montant des salaires 2014 (base sociale DADS - secteur du bâtiment inclus, congés payés - voir notice) A 00 €

VOTRE ENTREPRISE EST EN LORRAINE HORS MOSELLE
 Montant de la taxe brute (A x 0,68%) B 00€
 Contribution Supplémentaire Apprentissage (Pour les entreprises dont effectif > ou égal à 250 salariés Uniquement) (A x taux défini dans notice et cf. tableau ci-dessous) C 00€
 Dépenses déductibles (voir au dos, **pondre obligatoirement les justificatifs**) D 00€
 Montant à verser à la CRMAL (E = B + C - D) E 00€

VOTRE ENTREPRISE EST EN LORRAINE EN MOSELLE
 Montant de la taxe brute (A x 0,44%) B 00€
 Contribution Supplémentaire Apprentissage (Pour les entreprises dont effectif > ou égal à 250 salariés Uniquement) (A x taux défini dans notice et cf. tableau ci-dessous) C 00€
 Montant à verser à la CRMAL (E = B + C) E 00€

UNIQUEMENT POUR LES ENTREPRISES DE MOINS DE 250 SALAIRES ET PLUS : CALCUL DE LA CSA

Effectif annuel moyen	Contrats favorisant l'insertion professionnelle (CFP)						
	VE (1)	CFRE (2)	Apprentissage (3)	Professionnalisation (4)	Alternants (5-3-4)	CFP (6-1-2-5)	Salariés (7)
2013							
2014							

Taux CFP Alternants VE+CFRE (6-4) %

VOS APPRENTIS PRÉSENTS AU 31/12/2014 (N.B. : FOURNIR LA COPIE DES CONTRATS)

Nom prénom des apprentis	Nom et adresse complète des CFA	Diplôme - formation - option préparée (ex : BP - Culture - stylisme visage)	Date de contrat	Fin de contrat

Pour toute précision : 03.87.20.36.80 (Mme Leinen) TSP

VOS CHOIX D'AFFECTATION

Indiquer les noms et adresses complètes des établissements et la répartition souhaitée. A défaut, ils seront équitablement répartis par la CRMAL aux Centres de Formation de Lorraine orientant et formant aux métiers de l'artisanat, dans le respect de la législation en vigueur.

Coordonnées	Montant ou %
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Si vous souhaitez affecter le fonds à plus d'établissements, les faire valoir page par page dans ce bordereau.

Fait à le / / 2015

Retrouvez les modalités de calcul en ligne sur www.crmalorraine.fr

J'autorise la CRMAL à informer, par tout moyen, les centres de formation d'apprentis et sections d'apprentissage des sommes qui leur sont affectées en application de l'article L. 6241-4 du Code du Travail et de celles que je leur affecte.

A défaut, je m'engage à le faire par mes propres moyens avant le 01/03/2015

Signature et cachet de l'entreprise (ou du cabinet garant la taxe) _____

Signature et cachet de l'entreprise (ou du cabinet garant la taxe) _____

Retournez ce bordereau accompagné de votre règlement à l'adresse suivante :

EN MOSELLE, MEURTHE-ET-MOSELLE ET VOSGES A :
 Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat de Lorraine
 2 Rue Augustin Fresnel, WTC
 57082 METZ CEDEX 3
 (chèque à l'ordre de la CRMAL)

POUR LA MEUSE A :
 AFFROM, 39 Chai Carnot
 BP 237
 55005 BAR-LE-DUC CEDEX
 (chèque à l'ordre de l'AFFROM)

Conservez une copie du bordereau avant de nous l'adresser

Pour toute précision : 03.87.20.36.80 (Mme Leinen)

VOS NOM, ADRESSE ET NUMÉRO DE SIRET

CALCUL DES TAXES DUES EN CINQ ÉTAPES

VOS APPRENTIS EMPLOYÉS EN 2014

ADRESSE DE RETOUR DE VOTRE BORDEREAU ET DE VOTRE RÈGLEMENT

LA TAXE EST COLLECTÉE PAR LA CRMA QUI LA REVERSE SELON VOTRE CHOIX D'AFFECTATION. L'OCCASION DE CHOISIR L'UN DE NOS CFA !

Merci de noter l'adresse de l'un des CFA de la CMA 57 et continuer ainsi à nous aider à former vos collaborateurs(trices) de demain :

- I CFA Ernest Meyer de Metz (5 boulevard de la Défense - 57070 Metz Cedex 3)
- I CFA École Pratique Des Métiers (EPDM) de Thionville (10 allée de la Terrasse - 57100 Thionville)
- I CFA Camille Weiss de Forbach (1 rue Camille Weiss - 57600 Forbach)
- I Institut Supérieur National de l'Artisanat - ISNA (5 boulevard de la Défense - 57070 Metz Cedex 3)

NOUS COMPTONS SUR VOTRE SOUTIEN POUR LES MÉTIERS DE L'ARTISANAT.

Agenda du Président

CMA de la Moselle, de Lorraine, de France et de la Grande Région

01.12.2014 - Metz - Bureau du Crefop

02-03.12.2014 - Paris - AG de l'APCMA + remise Trophée Stars et Métiers

08.12.2014 - Metz - Conseil d'Administration de la Socama Lorraine

09.12.2014 - Metz - CESE Commission Emploi-Formation

12.12.2014 - Metz - Séance Plénière

13.01.2015 - Metz - Rencontre avec M. Stradella, Directeur Général Délégué d'Acoris

15.01.2015 - Metz - CESE Commission Emploi-Formation

23.01.2015 - Metz - CESE Séance plénière

29.01.2015 - Metz - Bureau de la CRMA de Lorraine

19.03.2015 - Metz - Bureau de la CRMA de Lorraine

26.03.2015 - Metz - CESE Commission Emploi-Formation

08.04.2015 - Paris - AG de la Fédération Nationale Socama

23.04.2015 - Metz - Bureau de la CRMA de Lorraine

27.04.2015 - Paris - Commission des Affaires Générales de l'APCMA

Vie des associations et organisations professionnelles

04.12.2014 - Metz - Rencontre avec M. Menard, Président, et M. Defretin, Secrétaire Général de la Fédération du Bâtiment de la Moselle

Économie

10.12.2014 - Yutz - Installation du Conseil de développement de la Communauté d'Agglomération Portes de France Thionville

19.01.2015 - Metz - Moselle Économie

Formation

30.01.2015 - Strasbourg - Finale Nationale des Olympiades des Métiers

Réceptions - Distinctions - Manifestations diverses

03.12.2014 - Metz - Car Avenue - Cérémonie de remise de diplômes aux apprentis

09.01.2015 - Metz - Cérémonie des vœux du Maire



DES APPRENTIS MOBILISÉS POUR LE TÉLÉTHON

SOLIDARITÉ. À l'occasion du Téléthon, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle, la Fédération des Boulangers de la Moselle et la Ville de Metz se sont associés pour fabriquer et vendre des pains d'épices en forme de Saint-Nicolas au profit du Téléthon. La Fédération des Boulangers de la Moselle s'est chargée de fournir les matières premières nécessaires. Ensuite, pendant plusieurs semaines, dans les laboratoires des CFA des Pôles de Métiers de Metz, Forbach et Thionville, une quarantaine d'apprentis boulangers a fabriqué 5000 pains d'épices en forme de Saint-Nicolas. Quarante boulangeries de Metz ont enfin vendu ces pains d'épices dont l'intégralité des sommes récoltées a été donnée aux responsables du Téléthon.



5 000 Saint-Nicolas en pain d'épices ont été fabriqués par les CFA de la CMA 57.

L'INFORMATION À PORTÉE DE MAIN

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle a mis en place de nouveaux outils numériques pour vous permettre de disposer, partout et à tout moment, des informations nécessaires sur l'actualité du secteur et celle de votre métier. Outre le site Internet de la Compagnie consulaire qui a été entièrement repensé, vous disposerez début février d'une version plus didactique sur tablettes et d'une déclinaison sur vos téléphones portables (IOS et Android) via une application dédiée. Ce dispositif innovant vous donnera ainsi la possibilité d'être connecté en permanence, de récupérer seulement les infos qui vous intéressent et, surtout, d'en être avisé par un procédé « push » identique aux SMS ou mails. Notons enfin qu'il vous est dorénavant possible de contacter tous les sites de la CMA 57 avec un seul numéro de téléphone : 03 87 39 31 00.



Une application smartphone pour les artisans d'ici février 2015.



Des apprentis messins, coiffeurs et prothésistes, couronnés de succès.

5 JEUNES DU CFA MÉDAILLÉS MAF!

Les trois CFA (Metz, Forbach et Thionville) gérés par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle permettent chaque année à de nombreux apprentis de briller lors de concours régionaux, nationaux, voire internationaux. Dernièrement, ce sont cinq jeunes du CFA de Metz qui ont réussi à décrocher des médailles lors des épreuves du Concours des Meilleurs Apprentis de France. Jordan Saggiorato (prothèse dentaire), Laura Lopriore et Luca Costa (coiffure), Camille Richard et Nicolas Zandanal (prothèse dentaire) – de gauche à droite sur la photo – ont chacun su se dépasser pour faire la fierté de leurs maîtres d'apprentissage, de leurs parents et d'eux-mêmes. Nous leur adressons toutes nos félicitations.

DES ARTISANS S'INSTALLENT AU SIA...

Du 21 février au 1^{er} mars, des artisans mosellans se rendront à Paris, Porte de Versailles, pour participer au Salon International de l'Agriculture. Invités par le Conseil Général de la Moselle et la Chambre d'Agriculture de la Moselle, ils ont été sélectionnés suite à la labellisation de certains de leurs produits sous l'appellation « Produit Moselle Passion ». Bières artisanales, charcuteries, macarons, chocolats et fromages produits dans notre département seront présentés aux 700 000 visiteurs attendus, en présence des artisans les 21,22 et 23 février. Quelques semaines plus tard, du 12 au 15 mars, la CMA 57 ouvrira au centre-ville de Metz un « pop-up store » (magasin éphémère) qui présentera tous les produits artisanaux labélisés « Produit Moselle Passion ».



Des « Produit Moselle Passion » à l'honneur à Paris en février et à Metz en mars.

Certimétiers

RÉCUPÉREZ VOTRE CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

UN CERTIFICAT POUR QUOI FAIRE ?

« CertimétiersArtisanat » est un certificat de signature électronique sous forme de clé USB qui se branche directement sur votre ordinateur. Il vous permet de :

- | déclarer votre TVA par Internet,
- | effectuer vos déclarations sociales à l'Urssaf,
- | répondre en ligne à des marchés publics,
- | signer tous vos documents Word, PDF et messages électroniques,
- | et faire des demandes d'immatriculation de véhicules.

COMMENT RÉCUPÉRER VOTRE CLÉ USB ?

| Renseigner votre contrat

Rien de plus simple. Rendez-vous sur Internet au lien suivant : <https://cel.certeurope.fr/commande/certimetiersartisanat>

Une fois le document rempli, vous aurez la possibilité de télécharger et d'imprimer votre contrat prérempli. Il vous suffit alors de le signer et de

le transmettre à la CMA 57 avec les pièces justificatives demandées.

| Récupérer certificat électronique

Trois semaines après l'enregistrement de votre dossier complet, le certificat « Certimétiers Artisanat » vous sera donné en main propre à la CMA 57. Ensuite, vous recevrez par courrier séparé le code secret de votre certificat (code PIN) qui permettra de l'activer sous trois semaines.

UNE OPPORTUNITÉ À SAISIR

Il s'agit de l'un des certificats les moins chers du marché (75 euros pour trois ans) comprenant la clé USB, un CD-Rom d'installation et un guide utilisateur.

Pour sa première utilisation, le certificat doit être installé grâce au CD-Rom fourni. Le guide utilisateur détaille toute la procédure. Par la suite, il vous suffira de brancher le certificat dans le port USB et d'entrer votre code secret lors de chaque utilisation.



**ARTISANS, VOUS
POUVEZ BÉNÉFICIER DU
CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE
« CERTIMÉTIERSARTISANAT ».
UN OUTIL RAPIDE, SIMPLE,
SÉCURISÉ ET ÉCONOMIQUE.
NE TARDEZ PAS À
LE DEMANDER. D'AUTRES
L'ONT DÉJÀ FAIT !
POUR PLUS D'INFORMATIONS,
CONTACTEZ LA CMA 57
AU 03 87 39 31 00**

la Semaine

**SPÉCIAL
ARTISANS**



- Un journal indépendant comme vous.
- La Semaine a pour objectif d'offrir à ses lecteurs une vue complémentaire sur l'actualité régionale.
- Elle prend en compte l'économie et ceux qui la font.

Profitez dès à présent
de cette offre privilège artisans
1 an d'abonnement
= 50€ au lieu de 75€

Nom :
Prénom :
Adresse :
Code postal :
Ville :
Téléphone :
E-mail :
N° SIRET :

Bulletin à compléter et à retourner au Journal la Semaine • 29 boulevard Saint-Symphorien • 57050 Longeville-Lès-Metz, accompagné d'un chèque à l'ordre de "La semaine EDI METZ"

Vous pouvez acquérir séparément chacun des numéros du journal au prix de 1,80 euro (frais de port non inclus). Conformément à la loi informatique et libertés du 6/1/1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant. Offre valable jusqu'au 31 janvier 2015.

Concours

FANNY OBERLIN

CRÉATRICE 2014

Organisé depuis 2010 par la CMA 57, le concours « Femme créatrice d'entreprise » a été étendu cette année à la Région Lorraine. Son principe reste identique, à savoir récompenser une femme ayant créé ou repris une entreprise artisanale dans les deux ans qui précèdent.

[L]e 20 novembre dernier, au Pôle des Métiers de Metz, Pascal Kneuss a remis les prix aux quatre lauréates des quatre départements lorrains (cf. page 26). Le Président de la Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat a tenu à saluer la qualité des dossiers présentés et la difficulté pour le jury de départager ces créatrices.

En Moselle, c'est Fanny Oberlin (28 ans), qui décroche le titre tant convoité. Dirigeante de la société Atelier beauté basée à Lemberg, elle a su se démarquer par son dynamisme et une stratégie commerciale mûrement réfléchi, mais aussi par un parcours peu banal. Ancienne conductrice de travaux dans le génie civil durant sept



années, elle a en effet décidé de changer de vie et de se former à l'esthétique pendant un an, puis d'ouvrir un espace de soins en juillet 2013.

Plus d'infos : CMA 57 - Direction du Développement économique - Tél. : 03 87 39 31 25

2 QUESTIONS À FANNY OBERLIN ATELIER BEAUTÉ A LEMBERG



Comment passe-t-on d'un poste dans les travaux publics à responsable d'un espace de soins ?

FO : Assez simplement. Mon travail ne me convenait plus, alors j'ai opté pour une reconversion professionnelle. Mon idée était de créer un lieu orienté autour du bien-être du corps, où la clientèle féminine et masculine puisse se sentir mieux grâce à des modelages corps, des soins du visage, etc. J'ai donc passé un CAP « Esthétique, cosmétique et parfumerie » ainsi qu'une Mention Complémentaire en « Soins et modelage du corps » et en « Prothèse ongulaire ». Je l'ai complété par une formation en « Maquillage permanent » et en « Hygiène et salubrité ». J'ai enfin eu la chance de suivre une formation initiée par la CMA 57 en modelage corps.



H&M : Quels sont, selon vous, les atouts de votre établissement ?

FO : Nos clients me disent souvent que l'espace de soin que je propose, on ne le retrouve que dans les grandes villes. Proposer cette qualité de services dans un petit village comme le nôtre, c'est notre premier point fort. Ensuite, le deuxième, c'est d'avoir une diversité de prestations afin de toucher le plus de personnes possible. Enfin, le troisième réside dans notre philosophie : ne jamais rester sur ses acquis. Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles techniques, de nouvelles formations, d'innovations... Le développement de toute activité passe par là.



« Transmettre ma passion pour mon métier et les gens. »

Ma mutuelle santé...



ANNIE

CHEF D'ENTREPRISE, ADHÉRENTE
CONTRAT SANTÉ COLLECTIF DEPUIS

5 ANS

... est comme moi,
elle pense à mes salariés.

Acoris, la mutuelle santé à visages humains



N°Cristal 09 69 36 10 20
APPEL NON SURTAXE


ACORIS
mutuelles

Partenaire



AG2R LA MONDIALE

C'est signé Bullerle & Co

PLUS DE 20 AGENCES EN LORRAINE ET EN FRANCHE-COMTÉ

SANTÉ ► ÉPARGNE ► PRÉVOYANCE

acorismutuelles.fr

Bourse des métiers

UN OUTIL AU SERVICE DES ARTISANS. À chaque parution, votre magazine *Hommes & Métiers* vous propose des annonces d'entreprises artisanales mosellanes à reprendre.

N'hésitez pas à les parcourir. Et puis, sachez que vous pouvez vous aussi figurer dans cette rubrique si vous envisagez de vendre votre entreprise. Pour ce faire, contactez la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle.



Alimentation

141200075 - HAN-SUR-NIED - RESTAURATION

Vends murs + fonds -
Parking sur axe passant -
Clientèle fidèle composée
à 80 % de professionnels -
Potentiel de développement
avec possibilité
d'aménagements immobiliers.

141000063 - METZ - BOULANGERIE-PÂTISSERIE

Cède parts de la société -
Matériel en bon état -
Superficie: 200 m² -
600 clients/jour - Parking et
arrêt minute - CA en constante
progression - Production:
60 quintaux - Pas de dépôt.

Construction

141000069 - FORBACH - ENTREPRISE DE PEINTURE

Vends fonds intérieur et
extérieur - Affaire créée
en 1992 - Clientèle fidélisée -
Bonne rentabilité - Pas de
salarié - Prix: 25000 euros.

Ornement, culture, loisirs

141100073 - METZ-VILLE - TOILETTAGE

Vends fonds de commerce -
Local de 47 m² avec 1 poste de

travail, 1 baignoire et 1 espace
de vente - Matériel neuf -
Très bonne visibilité -
Stationnement facile - Clientèle
fidèle - Prix: 8000 euros.

Habitat et entretien domestique

141000058 - SAINT-AVOLD - ATELIER DE RETOUCHES

Vends fonds atelier de
confection et de retouche -
Prix de vente: 35000 euros -
Aucun investissement
à prévoir - Pas de salarié -
Clientèle fidélisée - Parking
à proximité.

Soins à la personne

141200074 - THIONVILLE - COIFFURE

Vends fonds de commerce -
Bon emplacement - Surface:
100 m² - Loyer: 580 euros
par mois - Prix: 50000 euros.

141200076 - MOSELLE-EST - COIFFURE

Vends fonds de coiffure
avec parking - Affaire créée
en 2008 - Quatre fauteuils -
Axe très fréquenté - Pas
d'investissement à prévoir -
CA moyen: 41000 euros.

141200077 - FAMECK - SALON COIFFURE

Vends fonds coiffure
avec parking sur place
commerçante - 1 salarié -
Vitrine refaite à neuf - Volets
électriques - Surface: 95 m² -
CA: 100000 euros - Clientèle
fidèle.

Véhicules et transport

141000067 - MARLY - TRANSPORT

Cède fonds - Activité
de livraison de meubles -
Clientèle composée
d'enseignes reconnues -
Prix: 20000 euros.

141000068 - SAINT-AVOLD - TAXI

Cause départ à la retraite,
vends autorisation de
stationnement avec enseigne,
taximètre et imprimante -
Affaire créée en 1990 -
Prix: 60000 euros.

141100071 - THIONVILLE - NETTOYAGE VÉHICULES

Cède société de nettoyage
franchisée Cosmeticar -
Bonne clientèle locale
et luxembourgeoise
de particuliers et de
professionnels - Matériel en
excellent état et stock produits.



Chefs d'entreprises artisanales, conjoints collaborateurs ou associés et auxiliaires familiaux

Formations à la gestion et au développement d'entreprise financées par le Conseil de la Formation de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat

- 1 Formations diplômantes
- 2 Informatique et bureautique
- 3 Gestion comptable et financière
- 4 Commercialisation
- 5 Ressources humaines
- 6 Aspects juridiques et réglementaires
- 7 Sécurité et prévention des risques
- 8 Gestion environnementale
- 9 Développement d'entreprise
- 10 Développement personnel

Ces formations sont financées par le Conseil de la Formation de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat :

→ **Prise en charge possible à 100 %***

Envoi de votre demande accompagnée du bordereau (téléchargeable sur www.crmalorraine.fr) à **CRMA de Lorraine - 2 rue Augustin Fresnel - WTC - 57082 METZ Cedex 3**

*Ce taux de prise en charge pourra être révisé en cours d'année en fonction du volume des demandes et du budget disponible (information auprès de votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat).

Si votre formation est de nature technique (professionnelle) ou a fait l'objet d'un refus de prise en charge par le Conseil de la Formation, le FAF CEA est l'organisme habilité à étudier votre demande pour l'obtention d'un financement (14 rue Chapon CS81234 - 75139 Paris Cedex 03 - Tél. : 01 53 01 05 22 - E-mail : accueil@fafcea.com)

Modalités d'accès et de prise en charge, dossier de demande...
Renseignements auprès de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de votre département :

- **CMA de Meurthe-et-Moselle au 03 83 95 60 60**
- **CMA de la Meuse au 03 29 79 20 11**
- **CMA de la Moselle au 0820 857 057 (prix d'un appel local)**
- **CMA des Vosges au 03 29 69 55 55**

Désormais les dirigeants d'entreprises créées sous le statut d'auto-entrepreneur peuvent bénéficier du financement de leur formation par le Conseil de la formation*.

* Dans la limite du barème d'intervention du fonds.



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**
Région Lorraine



Dossier

Atouts de l'entreprise artisanale

GAGNEZ EN ATTRACTIVITÉ ET FIDÉLISATION

Dans un contexte économique (trop) souvent difficile, l'entreprise artisanale peut aussi trouver des solutions venant de l'intérieur, de sa propre équipe. Mais comment faire pour que les salariés s'impliquent davantage dans les performances de l'entreprise ?

Des réponses sont construites avec des artisans et leurs salariés : miser sur le développement des compétences, entretenir l'engagement de chacun et préserver la santé. Les professionnels de la coiffure, de la boulangerie-pâtisserie, de la charpente-couverture ont choisi cette option gagnante. Retour sur leurs expériences et leurs enseignements.

[L]a bonne santé de l'entreprise artisanale est renforcée lorsque son dirigeant s'appuie sur ses collaborateurs les plus proches, les salariés. La qualité de l'implication de chacun et la cohérence de l'équipe donnent à l'entreprise des atouts pour qu'elle fonctionne mieux et, finalement, pour qu'elle consolide ses avantages concurrentiels.

Prendre soin des femmes et des hommes n'est donc pas une source de coûts, mais bien un des atouts de l'entreprise. Plus que préserver les ressources, lorsque l'entreprise artisanale entretient l'engagement de chacun des collaborateurs, elle se donne des capacités de développement non négligeables. Les effets sont alors bénéfiques pour les résultats de l'entreprise, mais aussi pour la santé des salariés et celle du dirigeant.

Seulement du bon sens ? Pas seulement non, car animer son équipe et faire de son entreprise une entreprise attractive est une compétence du dirigeant. Comment procéder ? Ce dossier vous propose des points de repère pour faire de ses salariés une équipe gagnante.

TROUVER DES RÉPONSES CONCRÈTES : DES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT

En Lorraine, trois professions ont expérimenté des travaux collectifs pour déjouer les départs des salariés et le manque d'attractivité de leur métier. Des entreprises artisanales et les Fédérations de la coiffure, de la boulangerie-pâtisserie, de la charpente-couverture ont travaillé de concert avec les Chambres de Métiers et de l'Artisanat et l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Aract).

En s'interrogeant sur la faiblesse de leur attractivité, des nouvelles candidatures et leurs difficultés à fidéliser les salariés, les dirigeants se sont questionnés, avec leurs salariés, sur les raisons de ces contraintes.

Rassemblés autour d'une table, ils ont repéré les besoins de l'entreprise pour développer un meilleur management des équipes. Ils ont ainsi renforcé leurs compétences pour passer du constat à des réponses concrètes. Quatre atouts gagnants sont maintenant dans leurs jeux. Démonstration.



Prendre soin des femmes et des hommes n'est pas un coût, mais bien un des atouts de l'entreprise.

à savoir...



SUIVEZ LES GUIDES !

Les professionnels et les Fédérations de la boulangerie-pâtisserie, de la charpente-couverture et de la coiffure vous livrent leurs recettes pour être plus attractifs et fidéliser les salariés. Ces guides ont été écrits à partir d'expériences concrètes menées en entreprise avec les artisans et les salariés. Prenez connaissance de ces propositions pour renforcer l'attractivité de votre entreprise et mieux fidéliser votre équipe. En progressant sur ces sujets, c'est toute l'entreprise qui gagne. Dirigeants comme salariés verront leur qualité de vie au travail s'améliorer. Un outil d'auto-évaluation est inclus dans chacun des guides. Facile à compléter, il vous permet de faire un état des lieux de la situation dans votre entreprise et de définir les axes de progrès à travailler. Ces guides sont à votre disposition. Vous les trouverez auprès de votre fédération professionnelle, de votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat et de l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Aract).

« C'EST PLUS FACILE DE DIRIGER UNE ÉQUIPE QUE L'ON CONNAÎT »

Je suis artisan boulanger à Woippy et je dirige une entreprise de neuf salariés. Avec onze de mes confrères, j'ai participé à une action pour mieux fidéliser les salariés dans la profession. Pour moi, la fidélisation passe par une bonne organisation pour travailler efficacement, des produits vendus dont les salariés sont fiers, de la convivialité dans l'équipe et, surtout, un équilibre de vie personnelle. Réussir cela demande du temps et de la méthode. Or, lorsqu'on dirige seul une entreprise, ce n'est pas facile de trouver le temps. On est beaucoup sollicité et, dans notre métier, il y faut gérer le coup de feu ». Aujourd'hui, pour gagner en disponibilité et en sérénité, je m'appuie sur mon personnel. Je délègue plus de choses. Chaque salarié est responsabilisé à son niveau pour qu'il puisse se sentir impliqué dans l'entreprise. Pour moi, c'est plus de temps pour la direction et pour ma famille. Ce que cela m'apporte ? Réussir, c'est d'abord un travail d'équipe, tous les rôles sont importants. C'est plus facile de diriger une équipe que l'on connaît et qui est autonome. Finalement, fidéliser mes salariés, c'est bâtir ce qui fera, demain, la richesse de l'entreprise. »



Dans la boulangerie de Bertrand Goudenhooff, à Woippy, tout le monde met la main à la pâte pour vendre un pain de qualité !



Dossier

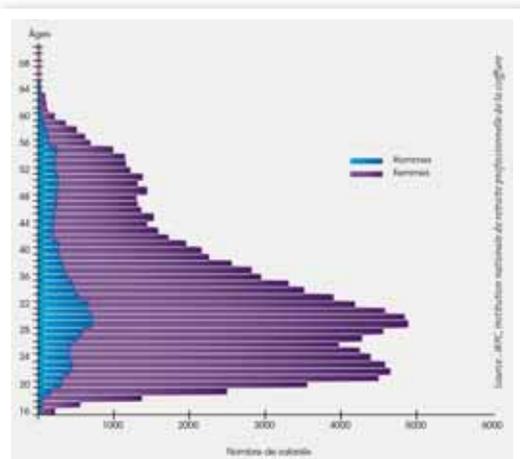
ATOUT N° 1 : RECONNAÎTRE LES DIFFICULTÉS ET VOULOIR Y RÉPONDRE

Le point de départ est, avant tout, de regarder les réalités de sa profession et de comprendre les problèmes qui lui sont propres. Quels sont les indicateurs qui montrent des difficultés d'attractivité ou de fidélisation ?

Les dirigeants qui éprouvent une difficulté à recruter savent bien que cela révèle une faible attractivité de l'entreprise. Peu de candidatures, pas assez qualifiées et les embauches se concluent parfois avec du personnel trop éloigné du métier. L'accompagnement risque alors d'être difficile ! Dans la charpente et la couverture par exemple, c'est un constat récurrent.

Concernant la fidélisation, il est intéressant de lire les chiffres de la démographie par profession. Dans la coiffure, un salarié exerce ce métier en moyenne durant huit années et 70 % des salariés quittent le métier entre 30 et 40 ans. Dans la boulangerie, il y a (presque) parité : 52 % d'hommes et 48 % de femmes, mais les hommes sont (presque) tous en production et les femmes (presque) toutes à la vente. Faible attractivité des métiers de la vente pour les garçons et faible attractivité de la production pour les filles !

Les causes ? Elles sont multiples, nous citerons les trois principales :



La pyramide des âges des salariés de la coiffure est parlante : elle montre que 70 % d'entre eux quittent le métier entre 30 et 40 ans.

La santé dégradée. Accidents ou maladies professionnelles, une santé qui devient plus fragile au fil de l'âge... Les salariés préfèrent se protéger en prenant de la distance avec le métier. En coiffure par exemple, les maladies professionnelles ont doublé entre 2006 et 2010,

« LA FIDÉLISATION DE NOS SALARIÉS EST GARANTE DE NOS PERFORMANCES

À mon sens la fidélisation des salariés et la compétitivité des entreprises de l'artisanat sont indissociables. Dans notre secteur, la ressource humaine est primordiale. Les relations que nous entretenons avec nos clients sont très largement personnalisées. La personnalité de nos salariés fait partie intégrante de la prestation de nos entreprises. Nous sommes, par ailleurs, en relation directe avec le marché et donc particulièrement disposés à identifier l'évolution et la satisfaction des besoins de notre clientèle. C'est aussi notre force dans l'artisanat, il n'y a pas ou très peu d'intermédiaire entre la commercialisation et la fabrication. Dans un climat favorable à la coopération, les compétences se transfèrent beaucoup plus aisément entre les générations. L'implication des salariés est propice à l'émergence d'idées et d'innovations pour réagir rapidement à l'évolution de nos métiers, de la demande et des technologies. Nous sommes des entreprises à taille humaine où le travail humain et qualifié reste central alors forcément la fidélisation de nos salariés est le garant de nos performances.



Lucette Collet,
Présidente
de la CMA
de la Meuse.

et 60 % surviennent avant dix ans d'activité.

Les compétences insuffisantes. C'est particulièrement le cas dans les premières années d'apprentissage, mais aussi au retour après une longue absence, lorsque le salarié n'a pas (ou plus) le sentiment d'avoir le savoir-faire pour bien réaliser son travail.

La motivation mal entretenue. Lorsque les salariés vieillissent en emploi, grand nombre d'entre eux aspirent à s'investir différemment dans l'entreprise, bouger en compétences ou en responsabilité. Or, lorsqu'on n'est pas reconnu ou lorsque l'on rentre dans la routine, on regarde si ailleurs ce n'est pas plus intéressant !

Reconnaître les difficultés, c'est déjà se mettre en route pour changer les choses. Et la fidélisation des salariés a avant tout un effet positif sur la santé de l'entreprise. En effet, il est plus facile de développer sa clientèle lorsque les vendeurs ont acquis, au fil du temps, des connaissances fines sur le produit. Ils connaissent alors le besoin du client et savent conseiller. Il est plus aisé aussi de réussir l'exécution du chantier, d'une prestation ou d'un produit, lorsque toute l'équipe a acquis le bon savoir-faire, une organisation et des techniques collectives bien rodées.

Pour Régis Friang, président de la Fédération des boulangers de Lorraine, la profession est consciente des difficultés : « *La profession souffre de départs de salariés, en particulier chez les jeunes et les seniors. Cette situation est préoccupante. Elle fragilise les entreprises et favorise la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.* » Et elle prend en compte cette préoccupation pour y apporter des réponses : « *Pour le dirigeant, il s'agit de préserver les compétences et de favoriser l'autonomie des salariés. Il sera alors plus disponible pour guider son équipe et développer l'entreprise. (...) Faire le pari de la fidélisation, c'est se donner les moyens de progresser sur le plan économique et social.* »

La qualité de vie au travail des femmes et des hommes salariés a donc un effet positif sur la santé de l'entreprise, mais aussi sur celle du dirigeant. La responsabilisation des salariés lui permet de respirer.



© FOTOLIA.COM

ATOUT N° 2 : ENTREtenir LES COMPÉTENCES AU FIL DE LA VIE

L'apprentissage n'est pas le seul moment d'acquisition de compétences pour bien faire son métier. C'est à chaque étape de la vie professionnelle que l'on entretient et développe ses compétences. C'est important car les prestations, les techniques ou les produits changent. « *Avec mes salariés, on participe à des Salons. Ça nous permet, ensemble, de découvrir de nouveaux outils, de nouvelles machines, méthodes de travail ou technologies, les normes réglementaires et les certifications les plus récentes* », indique ce chef d'entreprise de charpente-couverture. Les connaissances actualisées de toute son équipe lui donnent l'occasion ainsi de s'attaquer à des marchés différents comme l'éco-construction.

Mais la vie personnelle présente aussi des événements pour lesquels la formation est utile, par exemple après une longue période d'absence pour un congé parental. Se former tout au long de la vie, c'est une ressource essentielle pour réussir son travail et investir des travaux plus complexes. Pour cette salariée de la coiffure, la formation et le renouvellement de ses compétences ont été salutaires après une longue absence : « *Durant quatre ans, j'ai été en congé parental. À mon retour, l'équipe avait changé et je n'avais plus trop de repères. En accord avec ma direction, j'ai bénéficié de formations de remise à niveau et d'entretiens réguliers sur les objectifs et résultats. Grâce à cela, la reprise ne m'a pas posé de difficultés.* »



Dossier

Les compétences dans l'artisanat, c'est aussi explorer d'autres activités qui ne sont pas traditionnellement dans le cœur de métier. Cette vendeuse en boulangerie témoigne de l'intérêt d'avoir pu élargir ses tâches : « *Au début, je ne faisais que la vente et l'entretien du magasin. Au bout de quelques années, je m'ennuyais, surtout dans les périodes creuses de la journée. J'ai pris l'initiative de faire d'autres choses. Aujourd'hui, mon patron me charge de la gestion du planning, des stocks et commandes, je cuis le pain l'après-midi. Mon travail est varié et intéressant. Je suis épanouie.* »

ATOUT N° 3 : PRÉSERVER LA SANTÉ DÈS LES PREMIÈRES ANNÉES DANS LE MÉTIER

Parce qu'on est une petite structure, on pourrait penser que les problèmes de santé n'arrivent qu'aux autres. Et pourtant, des chiffres montrent que les douleurs articulaires, le stress chronique, les allergies, les accidents excluent des métiers de l'artisanat un nombre important de salariés dont de bons professionnels.

Préserver la santé est possible dès l'apprentissage des premiers gestes. Il s'agit par exemple d'accompagner les novices dans l'acquisition des gestes qui préservent le corps, d'investir dans des outils de qualité pour éviter les blessures, de choisir des matériaux ou des produits non nocifs. Pour ce boulanger, réadapter périodiquement le matériel est un choix payant : « *J'investis dans*



© FOTOLIA.COM

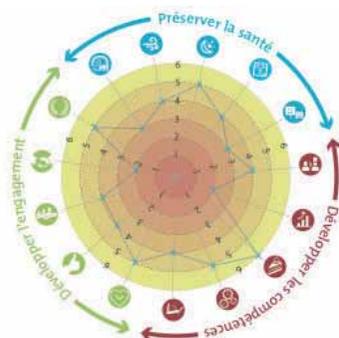
du matériel, le travail est moins pénible et ça fait économiser du temps pour faire d'autres choses. C'est un vrai avantage de travailler avec du matériel de qualité, pour eux, comme pour moi. »

La prévention se fait aussi en agencant judicieusement son atelier, son véhicule, son laboratoire ou son magasin. Cela évite des accidents et permet de limiter la pénibilité. Pour cette dirigeante de salon de coiffure : « *Lorsque nous avons décidé de réagencer le salon, nous avons créé l'espace repos. Aujourd'hui, on apprécie d'y prendre une pause. Avant, on mangeait dans le vestiaire. Nous avons aussi revu, avec l'appui de l'architecte, l'emplacement des bancs de coiffage et des espaces de coupe.* »

En intégrant dans l'organisation de l'entreprise les règles de prévention, les accidents tout comme la pénibilité sont évités. Par exemple, pour les travaux en hauteur des métiers du bâtiment, la

Exemple de la cible une fois complétée

	Non ou à moitié	Partiellement	Entièrement	Score de 0 à 6	
1. La qualité des matériels et l'agencement des locaux					
Nos équipements et matériels sont aux normes, entretenus, faciles à manipuler et à déplacer.	0	1	2	3	3
Les espaces dédiés aux stockage, vente et production sont suffisants. Leur agencement limite déplacements et manutentions.	0	1	2	3	3
2. Un air sain					
L'équipement, le matériel et les méthodes de travail limitent le dégagement de poussière de farine.	0	1	2	3	4
Le laboratoire et le magasin sont aérés, sans poussière ni moisissure, et le nettoyage se fait facilement.	0	1	2	3	4
3. Moins de travail de nuit					
L'organisation de la production et la jouasse contrôlée permettent de limiter le travail de nuit au strict nécessaire.	0	1	2	3	5
Le travail de nuit est bien vécu car le rythme de vie personnelle est adapté.	0	1	2	3	5
4. L'anticipation des pics d'activité					
Les pics d'activités de la journée sont anticipés et préparés pour limiter le stress !	0	1	2	3	4
En périodes de fêtes, notre équipe est préparée. Elle sait faire face au volume et connaît les nouveautés.	0	1	2	3	4
5. Une bonne gestion de la relation client					
Le client râleur arrive : les vendeuses sont formées et arrivent très bien à désamorcer la situation conflictuelle.	0	1	2	3	3
Forte affluence au magasin : les vendeuses maîtrisent leur stress, maintiennent un bon rythme et une bonne ambiance.	0	1	2	3	3



Serez-vous dans le cœur de la cible ? Des outils simples pour évaluer où nous en sommes en matière de fidélisation : extrait du guide des boulangers-pâtisseries.

ENSEMBLE, IMAGINONS NOTRE FUTUR SALON !

Proposer un salon à la fois esthétique pour les clients et fonctionnel pour les coiffeuses, tel est le double objectif de la démarche engagée par le salon Annie Coiffure d'Épinal à l'occasion de sa rénovation. Comment réussir une telle démarche ?

❶ Un diagnostic du salon existant permet d'entendre les attentes exprimées par les coiffeuses : points faibles à améliorer, points forts à renforcer. Par exemple, la place disponible autour des bacs à shampooing, l'espace de préparation des mélanges, le local pour la pause...

❷ Grâce à des outils simples de simulation (plans, vues 3D, maquettes...), l'équipe échange autour de différents scénarios d'aménagement. Elle se projette dans les futurs espaces de travail et imagine les conséquences sur les conditions de travail. Sur les différentes options proposées, elle discute des avantages et inconvénients selon la disposition des mobiliers, les espaces de circulation, l'encombrement au sol, la praticité, la fonctionnalité...

❸ In fine, l'équipe tombe d'accord sur une implantation qui convient à tous car celle-ci prend en compte les besoins réels des coiffeuses. La concertation permet ainsi de conforter la dirigeante dans ses choix d'investissements.

Voilà une démarche qui permet d'inclure concrètement les questions de qualité de vie au travail à l'occasion d'un projet de conception. **Pour en savoir plus sur cette démarche déployée avec une dizaine d'autres salons lorrains : www.lorraine.aract.fr**



L'équipe du salon Annie Coiffure discute du meilleur projet d'aménagement avec l'architecte d'intérieur.

© ARACT

mise en œuvre d'échafaudages conformes et d'engins de levage des matériels permet de mieux vieillir dans le métier et d'éviter l'absentéisme.

ATOUT N° 4 : ADOPTER UN MANAGEMENT ADAPTÉ

Ce n'est pas un gros mot. Le management, c'est conduire de façon judicieuse les salariés dont on a la responsabilité. Un management qui fonctionne mal amène souvent à des relations difficiles dans l'équipe, à des travaux de mauvaise qualité et à de l'épuisement, y compris pour le dirigeant.

Pour éviter ces situations, le chef d'entreprise doit adopter les attitudes justes avec ses salariés : être proche pour comprendre les difficultés, dire clairement ce que l'on attend de chacun, énoncer ce qui ne va pas et valoriser le travail bien fait.

Une dirigeante d'un salon de coiffure témoigne de l'importance de la reconnaissance : « *La rémunération compte pour beaucoup mais ce qui est important, c'est de reconnaître l'implication des salariés, ils donnent alors du sens à leur travail.* »

L'animation de l'équipe, la juste définition des responsabilités et de l'autonomie de chacun sont les clefs du management pour cette entreprise de charpente-couverture : « *Il faut que tous les gars se connaissent et s'entendent, il en va de la sécurité et de l'efficacité sur les chantiers. Du coup,*

le vendredi, en fin de journée, je leur laisse du temps pour faire un point de leur semaine, puis je participe aux conclusions. »

Manager, c'est aussi embarquer ses collaborateurs dans son projet d'entreprise. Cela commence par l'association des salariés aux décisions : « *Les salariés sont les yeux et les oreilles de l'entreprise. Je les implique dans les décisions sur la production et la vente* », indique ce patron de boulangerie. Puis, un projet d'entreprise mérite d'être expliqué pour que chacun se sente concerné et trouve plaisir à y contribuer.

D'autres métiers de l'artisanat poursuivent le défi de l'attractivité et de la fidélisation. Les entreprises artisanales de la propreté s'engagent en 2015 à ce chantier. Et vous, vous donnez-vous aussi de nouveaux atouts pour cette nouvelle année ?

En savoir plus sur ces actions collectives :

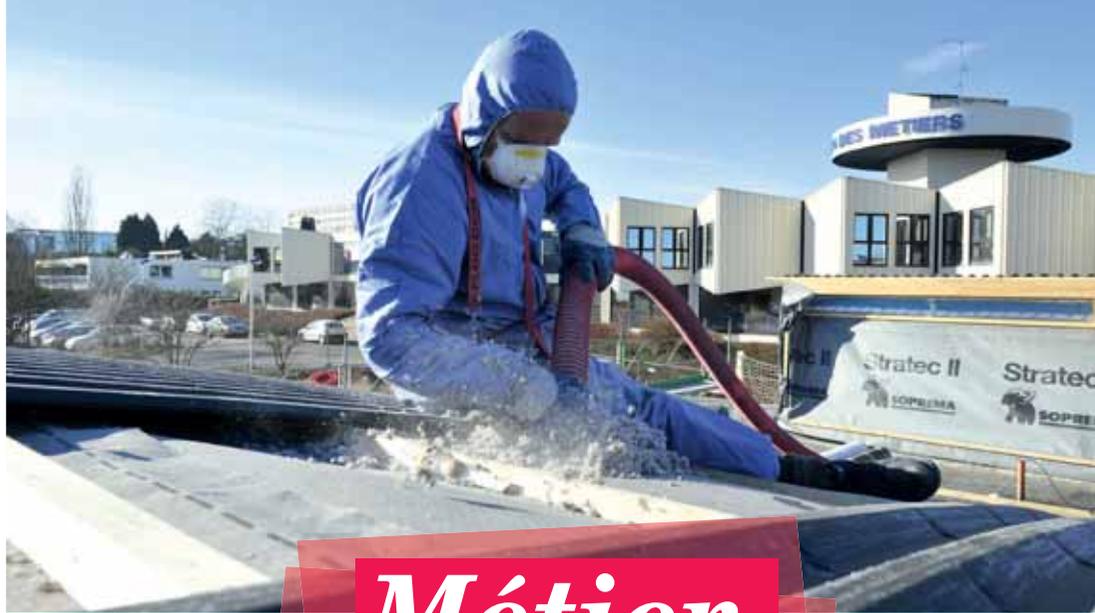
■ CMA de la Meurthe-et-Moselle - Tél. : 0383956060 - chambre-metiers@cm-nancy.fr

■ CMA de la Meuse - Pierre-Étienne Pichon - Tél. 0329797660 - pe.pichon@cma-meuse.fr

■ CMA de la Moselle - Tél. : 0387393100 - serviceclient@cm-moselle.fr

■ CMA Vosges - Isabelle Molin - Tél. : 03 29 69 55 52 - i.molin@cma-vosges.fr

■ Aract - Tél. : 0387751857 - www.lorraine.aract.fr



Métier

Opération « groupement d'entreprises »

DANS LA COOPÉRATION, **TOUT EST BON !**

La rénovation thermique des bâtiments est à elle seule un marché potentiellement énorme pour les entreprises du bâtiment. Le Conseil Régional de Lorraine estime à 20 000 le nombre de logements à rénover d'ici à 2020.

Le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) prévoit d'investir 40 millions dans la rénovation de logements sociaux dans cette même période.

Face à ces divers éléments qui représentent de réelles opportunités pour les entreprises du bâtiment de notre région, le CNIDEP – Centre National d'Innovation pour le Développement durable et l'Environnement dans les Petites entreprises – a entièrement adhéré au projet et il est devenu force de proposition.

Dès 2014, un travail préparatoire a été effectué, avant d'être déployé sur l'ensemble des quatre CMA de Lorraine, à la demande du Conseil Régional de Lorraine, qui place également cette thématique dans ses priorités.

Objectifs : sensibiliser les entreprises artisanales à cette problématique et les aider à se regrouper de manière permanente ou provisoire pour pouvoir répondre à des appels d'offres. Un travail progressif qui va s'étaler en plusieurs phases dans le temps.

Le contrat climat-énergie visant l'accompagnement de 5 000 rénovations individuelles sur trois ou quatre ans est un des outils structurants mis en place par la Région Lorraine pour la rénovation BBC des logements. La constitution de groupements d'entreprises est un élément identifié pouvant apporter une réponse pertinente à l'ensemble de ces contraintes, mais la Lorraine aujourd'hui n'en compte quasiment pas, car les artisans préfèrent en général travailler seuls. Or, un groupement permet une mise en commun des moyens, il donne aux artisans les capacités d'accroître leur compétitivité et d'améliorer l'accès à certains marchés (ex. : collectivités ou bailleurs sociaux).

Comme tout l'Est de la France, la Lorraine n'est pas une terre de culture du groupement ou de la coopérative, à l'opposé de ce qui se fait dans l'Ouest de la France, même si, par le passé, il y a eu de belles réussites dans notre région. Raison pour laquelle cette démarche active de sensibilisation et d'accompagnement se renforce en 2015. Le potentiel est donc conséquent et il reste du chemin à faire sur notre territoire pour aider nos entreprises à remporter des marchés ensemble.

POURQUOI SE REGROUPER ?

Grâce à la constitution d'un groupement, les artisans trouvent, par la mise en commun de leurs moyens, les capacités d'accroître leur compétitivité, de gagner en visibilité et d'améliorer l'accès à certains marchés. Une manière de muscler leur offre ! Ce type de structure pallie les handicaps de taille et d'isolement des entreprises face à la volonté des grands groupes ou entreprises importantes de venir « chasser » sur le terrain des TPE. Regroupés dès 2006 au sein de l'association « Artisans pour la maison écologique », un certain nombre d'artisans spécialisés dans l'éco-rénovation et l'éco-construction ont vite connu des limites. « *Je leur ai conseillé la création d'une coopérative* », explique Véronique Jobard, responsable du pôle développement durable à la CMA d'Eure-et-Loir, car l'action d'une simple association est vite restreinte.

UNE OPPORTUNITÉ À NE PAS MANQUER

Les artisans qui vont s'allier contribuent à une économie de réseau, de proximité et se caractérisent par :

CHEZ GROUPELOR, NOUS AVONS MISÉ SUR LA SOLIDARITÉ

Fondé en 1986, Groupelor était précurseur en réunissant 22 entreprises du bâtiment. À l'époque, on subissait la crise du pays haut avec la fermeture des mines et il fallait réagir ! Sous l'impulsion du maire à l'époque, nous nous sommes regroupés pour mieux résister.

Au départ, il nous a prêté un local pour pouvoir nous réunir le temps de se structurer. Aujourd'hui, nous sommes 15 entreprises, deux par corps d'état du bâtiment (deux maçons, deux électriciens...). Nous avons notre propre local et nous sommes l'interlocuteur unique pour le client... ce qui le rassure et lui facilite la tâche. Groupelor réunit les appels d'offres et les soumet à l'ensemble de ses adhérents. L'association récupère ensuite les réponses de ceux qui le souhaitent et renvoie le tout en une fois.

Cette organisation a permis de ramener du chiffre d'affaires à chacun et de mieux passer la crise actuelle. Nous avons gardé nos employés et nos 15 entreprises comptent plus de 150 salariés, une belle petite PME ! Le client est également gagnant car on se connaît tous et un lien s'est tissé entre les entreprises. Lorsque l'on sort d'un chantier, on prépare le terrain pour le suivant.

La coordination est bien meilleure et c'est un réel avantage ! C'est d'ailleurs ce que l'on argumente lorsque l'on présente notre offre. Chez Groupelor, nous avons misé sur l'esprit de solidarité pour maintenir la cohésion du groupement. Nos salariés ont suivi cette impulsion et chacun joue son rôle dans cette dynamique. Nous étions innovants et performants dès les débuts. Aujourd'hui, avec du recul, on réalise que se regrouper est très porteur et que nous avons eu raison de nous engager dans cette voie.



Jean Marchi,
Président de Groupelor,
groupement
d'entreprises du
bassin de Briey.

Métier

- ! la préservation et le maintien de l'emploi,
- ! le maintien de services de qualité,
- ! la fixation de richesse et la valorisation de ressources locales,
- ! le maintien et le développement de l'économie régionale.

POURQUOI UN ACCOMPAGNEMENT DE VOS CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT ?

La réussite de la création coopérative repose essentiellement sur la volonté et la motivation des chefs d'entreprise, mais aussi sur des entreprises elles-mêmes bien structurées.

Il est important de valoriser les entreprises qui s'engageront dans l'éco-construction, ce qui nécessite aussi de faire de la formation un moment clé de viabilité de ces structures ainsi créées (formation aussi bien du chef d'entreprise que de ses collaborateurs). Préalablement à la construction du groupement, une démarche d'accompagnement individuel et collectif des entreprises (futurs membres du groupement) à l'amélioration de leur performance et de leur structuration sera par conséquent proposée par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du territoire dont les entreprises dépendent.

LA SENSIBILISATION : POINT INCONTOURNABLE

Les quatre CMA de Lorraine vont présenter l'opportunité de marchés que représente l'offre régionale proposée avec le contrat climat-énergie, la rénovation de logements sociaux... Dans ce cadre, elles vont sensibiliser par le biais de réunions collectives aux différents points clés :

- ! Les enjeux : opportunités de marchés pour les entreprises artisanales.
- ! Avantages et inconvénients de la mise en groupement.



© CNIDEP

D'AUTRES MARCHÉS POTENTIELS À DÉCROCHER

- ! Conseil Général 54 avec le Plan Génération Collèges 54
- ! Projet éco-quartier Esch-Belval (54, 57, Luxembourg)
- ! Projet Territoire à énergie positive
- ! Appels d'offres (collectivités locales et bailleurs sociaux)
- ! Savecom à Commercy (55)

- ! Mode de fonctionnement des groupements temporaires.
- ! Accompagnement proposé par votre CMA.

Cette démarche permettra, au final, d'aider le particulier à choisir un groupement d'entreprises compétent pour réaliser ses travaux d'économie d'énergie en toute confiance.

Pour mieux appréhender tous les enjeux, des réunions de sensibilisation seront déployées dans les quatre départements au premier semestre 2015. Entreprises du bâtiment, vous avez votre carte à jouer !

20 000

C'est le nombre de logements à rénover d'ici à 2020 d'après le Conseil Régional de Lorraine.

40

Le FEDER prévoit d'investir 40 millions dans la rénovation de logements sociaux d'ici à 2020.

224

Depuis 2012, 224 Lorrains ont été accompagnés dans la réalisation d'un audit thermique complet de leur maison dans le cadre du contrat climat-énergie.



Comme vous, nous savons que
chaque détail compte !

Producteur et fournisseur local d'énergies depuis plus d'un siècle, nous mettons chaque jour notre expertise au service de votre activité, pour vous proposer des solutions performantes, fiables et respectueuses de l'environnement.

Entre professionnels, nous parlons le même langage : celui de la satisfaction client !

Contactez votre partenaire énergies > **03 87 34 37 37**

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ÉLECTRICITÉ / GAZ

**uem**
Si proches !

www.uem-metz.fr

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE OPALE*

IMPACT DE L'ÉCONOMIE SUR LES ENTREPRISES ARTISANALES

SITUATION ACTUELLE		DANS LES DEUX ANS	
Bonne et excellente	24 %	Amélioration	18 %
Moyenne	52 %	Stabilité	53 %
Mauvaise et très mauvaise	24 %	Dégradation	29 %

I Conjoncture

76 % des répondants pensent qu'elle est « moyenne à excellente » (dont 24 % qui la ressentent « bonne à excellente »). Ce constat est en régression de 6 % par rapport à 2012.

De plus, depuis deux ans, une dégradation de l'activité est ressentie pour 36 %, contre 22 % seulement en 2012.

Près de **71 % voient une stabilité voire une amélioration de leur activité professionnelle** dans les deux ans. Cette tendance est en recul de près de 9 % par rapport à 2012 (perspectives à cinq ans). Par territoire, c'est en Meurthe-et-Moselle que les perspectives de dégradation sont les plus fortes (+1 % par rapport à la moyenne lorraine).

Parmi les différents freins, la difficulté à recruter du personnel est un indicateur significatif. Ce sont les métiers de la production et du bâtiment qui croient davantage à une stabilité, voire à une dégradation, de leur activité dans les deux ans à venir.

VOUS AVEZ ÉTÉ PLUS DE 17 % À RÉPONDRE À NOTRE ENQUÊTE RÉGIONALE. NOUS VOUS REMERCIONS VIVEMENT POUR VOTRE MOBILISATION !

I Perspectives



Plus de **32 % des dirigeants envisagent un développement de leur entreprise dans les deux années à venir**, principalement à travers la création d'une nouvelle activité, l'amélioration de leur production, de la démarche commerciale et l'innovation.

C'est six points de moins par rapport aux perspectives constatées en 2012. Toutefois, près d'un artisan sur cinq en difficulté envisage de développer son activité pour améliorer sa situation économique.

« LE MOT DU PRÉSIDENT

La fin de l'année est l'occasion pour chacun de faire le point sur la situation économique et de s'interroger, d'un point de vue stratégique, sur la direction à prendre pour les années à venir. Pour accompagner au mieux les 38 000 entreprises artisanales lorraines et leur permettre de s'engager dans cette démarche prospective, la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat a créé un outil particulièrement adapté et efficace pour mesurer l'activité et les tendances du secteur : l'Outil de Préviation de l'Artisanat de Lorraine (OPALE).

Tous les dirigeants d'entreprises artisanales ont été interrogés une nouvelle fois en 2014. L'enquête explorait quatre thématiques déterminantes : la conjoncture économique, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la formation-emploi et les prestations des CMA. Plus de 6 000 artisans y ont répondu cette année, nous permettant de mesurer les évolutions tant en termes économiques qu'en termes d'emploi-formation. Au moment de la publication de ces résultats, je tiens à remercier très chaleureusement tous les dirigeants d'entreprises pour leur confiance. Je les remercie pour le temps qu'ils ont consacré à l'enquête mais aussi pour la qualité de leurs réponses. Grâce à vous tous, nous disposons de données incontestables pour mieux vous servir et mieux défendre vos intérêts.

Pascal Kneuss, Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Lorraine

Les secteurs de l'alimentation et des autres fabrications sont ceux qui envisagent davantage le développement de leur entreprise (respectivement + 8 et +12 % par rapport à la moyenne).

LA GESTION DU PERSONNEL

I Personnel/effectifs

Près de neuf établissements sur dix sont des entreprises de moins de dix salariés.

On compte en moyenne, **3,05 salariés par entreprise** soit **115 000 salariés en Lorraine** contre 110 000 en 2012. La création nette de 5 000 emplois est constatée. Les femmes représentent 34,5 % des effectifs soit 1,5 % de plus qu'en 2012. La structure de l'emploi dans l'artisanat est pérenne, avec 94 711 salariés employés en CDI contre 80 960 salariés en 2012 (73 % des emplois artisanaux de la région).

Les salariés des entreprises artisanales sont majoritairement titulaires de diplômes de niveaux de formation V (BEP/CAP) et VI (Bac et BTM).

I Le renouvellement générationnel

Quelque 1 200 artisans déclarent vouloir prendre leur retraite d'ici dix ans.

Le nombre de départs à la retraite à court terme restera stable et conforme à la tendance de 2012. L'âge moyen de l'artisan partant à la retraite dans moins de cinq ans est de 59,24 ans.

FORMATION ET EMPLOI

I Embauches/emplois

Les entreprises artisanales ont **embauché en moyenne 1,6 salarié en 2014**, soit une hausse de 5,7 % du nombre de recrutements depuis 2012 au niveau régional. La projection s'élève à près de 16 600 emplois en un an. Tous les secteurs d'activité sont concernés par cette hausse mais le secteur de l'alimentation se démarque avec une augmentation de près de 13 %.

Naturellement, les projections de recrutement confirment le poids des acteurs économiques les plus importants dans la région : bâtiment, services, transports, réparations, autres services et alimentation.

I Les métiers les plus recherchés par les entreprises dans les deux ans à venir

Les dirigeants d'entreprises artisanales recherchent principalement des profils professionnels pour les grands secteurs de l'artisanat : l'alimentation, le bâtiment et les services.

10 000 postes pourraient être créés d'ici deux ans et **deux embauches sur trois pourraient se faire en CDI**. 5 881 postes seraient à pourvoir en contrat en alternance dans les deux ans.

EN CONTRAT DE TRAVAIL (CDD OU CDI)

Vendeur (alimentation principalement)	5,15 %	Menuisier	2,81 %
Ouvrier	4,03 %	Mécanicien	2,81 %
Maçon	3,84 %	Technicien	2,72 %
Coiffeur	3,65 %	Électricien	2,15 %
Agent de services	3,65 %	Peintre	2,15 %
Commercial	3,00 %	Femmes de ménage	1,69 %

EN CONTRAT EN ALTERNANCE (APPRENTISSAGE OU PROFESSIONNALISATION)

Coiffeur	9,62 %	Esthéticienne	3,45 %
Boulangier	8,52 %	Menuisier	2,35 %
Vendeur/Serveur	8,26 %	Cuisinier	2,23 %
Pâtissier	6,67 %	Électricien	2,09 %
Mécanicien	3,59 %	Peintre	1,97 %
Maçon	3,59 %	Boucher	1,73 %

Les secteurs d'activité qui recrutent le plus par l'alternance sont les services, l'alimentation et le bâtiment.

Ces recherches porteraient majoritairement sur des niveaux V (CAP) et IV (Bac Pro), représentatifs de la voie d'entrée dans les métiers.

I Formations des dirigeants et salariés de l'artisanat

12 116 formations sont à prévoir dans les années à venir dont 60 % prévus dans les douze prochains mois. Contrairement à 2012, les formations concernent aujourd'hui en majorité les chefs d'entreprise.

RELATIONS DES ARTISANS AVEC LEUR CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT

Vous êtes presque un sur deux à souhaiter que vos Chambres de Métiers et de l'Artisanat défendent davantage vos intérêts et plus d'un sur cinq à vouloir qu'elles vous conseillent et vous accompagnent dans le domaine économique. Vous êtes plus de 33 % à faire appel aux services de votre CMA (contre 29 % en 2012) avec un **taux de satisfaction général de plus de 83 %**. N'oubliez pas, les conseillers des CMA sont à votre service pour répondre à vos demandes.

* Outil de Prévision de l'Artisanat de Lorraine

RETROUVEZ L'ENSEMBLE
DES RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUR
WWW.CRMALORRAINE.FR



Prix du Maître d'apprentissage

PARTICIPEZ VOUS AUSSI!

Vous êtes maître d'apprentissage salarié ou chef d'entreprise, vous formez un ou plusieurs apprentis chaque année ? Ce prix s'adresse à vous en reconnaissance de votre engagement quotidien.

[E]n fonction de votre expérience de maître d'apprentissage, vous pouvez être candidat dans l'une des cinq catégories suivantes :

- | Mobilité internationale,
- | Échange et transfert d'expériences et/ou de technologie,
- | Engagement du maître d'apprentissage,
- | Valorisation de la mixité,
- | Jeune maître d'apprentissage.

Une première sélection sera établie par un jury régional. Les cinq meilleurs dossiers régionaux seront ensuite transmis au jury national qui désignera les lauréats de chaque catégorie.

CALENDRIER DE L'ÉDITION 2015

| **Jusqu'au 15 avril** : sélections régionales.



- | **19 mai** : jury national
- | **2 juin** : cérémonie de remise des Prix du maître d'apprentissage à Paris

COMMENT ÊTRE CANDIDAT ?

- | Consultez sur www.mnra.fr le règlement complet du concours.
- | Téléchargez et remplissez informatiquement le dossier de candidature.

DÉCOUVREZ LES LAURÉATES 2014

Le Concours « création-reprise d'entreprise au féminin », organisé en partenariat avec Acoris, la Société Générale et la Délégation Régionale aux Droits des Femmes, a mis à l'honneur des parcours de femmes chefs d'entreprise exemplaires dans la région lorraine :

- 1^{er} Prix régional** attribué à Fanny Oberlin, gérante de l'Atelier beauté, institut d'esthétique situé à Lemberg (57).
- Prix départemental de Meurthe-et-Moselle** attribué à Alexianne Gester-Zabe, de l'entreprise familiale SARL Zabe de peinture, située à Jarny (54).
- Prix départemental de Meuse** attribué à Magalie Fillion, de l'entreprise Les Gourmands disent..., restaurant traiteur, situé à Commercy (55).
- Prix départemental des Vosges** attribué à Julie Rumeau, de l'entreprise Wakatepe Fleuristerie, située à Golbey (88).



Les lauréates ont reçu leur prix au Pôle des Métiers de Metz.

BPALC : FUSION EN ACTION



FUSION. La Banque Populaire Lorraine Champagne et la Banque Populaire d'Alsace, proches et complémentaires, ont uni leurs forces pour créer la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC). Cette fusion permet la création d'une grande Banque Populaire, de premier rang et disposant d'une solidité financière capable de libérer de nouvelles forces de développement.

Thierry Cahn, Président du CA de la BPALC, réaffirme son attachement aux valeurs coopératives de cette nouvelle banque qui aura les moyens de cultiver plus fortement ses spécificités régionales pour plus de proximité. L'ambition de cette fusion répond à un environnement économique et bancaire de plus en plus exigeant, précise Dominique Wein, Directeur Général de la BPALC.

GROUPAMA M'INDEMNISE EN CAS D'ACCIDENT PROFESSIONNEL GRAVE



JUSQU'À 2 MILLIONS D'€

Vous exercez un métier qui comporte des risques. La Garantie des Accidents de la Vie vous couvre pour tout accident grave dans votre vie de tous les jours et également dans le cadre de votre activité professionnelle. N'hésitez pas à en parler à votre conseiller Groupama.

Garantie des Accidents de la Vie
à retrouver sur groupama-pro.fr



Toujours là pour moi.

En cas de souscription de l'option "Accidents de la vie professionnelle".

Pour les conditions et les limites de cette garantie se reporter au contrat disponible en agence.

Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles - Entreprise régie par le Code des Assurances. Document et visuels non contractuels. Crédit photo : Getty Images - Being - Septembre 2014.

Entre PROS, une histoire de confiance...



Créée en
1950
par les artisans

MAAF PRO : Être à vos côtés pour vous conseiller,
vous accompagner, dans vos activités
professionnelles et votre vie personnelle.



Contactez-nous au

 **N° Vert 30 15**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE
du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 17h