

BILAN DE MANDATURE 2010 > 2016

CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA MOSELLE



*Chambres de Métiers
et de l'Artisanat*

Moselle

SOMMAIRE

4

AXE 1

**ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LES ENTREPRISES
POUR AGIR SUR LEURS PERFORMANCES**

6

AXE 2

**RÉPONDRE AUX BESOINS DE QUALIFICATION
ET D'EMPLOI DES ENTREPRISES ARTISANALES**

8

AXE 3

PROMOUVOIR LES MÉTIERS ET LES HOMMES

10

AXE 4

**DÉVELOPPER UNE VEILLE ET UNE INFORMATION ÉCONOMIQUE
AU SERVICE DES ACTEURS DE L'ARTISANAT**

12

AXE 5

**PLACER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
AU CŒUR DE TOUS LES PROJETS DE LA CMA 57**

14

AXE 6

**RENFORCER LES LIENS DES ÉLUS DE LA CMA 57
AVEC TOUS SES INTERLOCUTEURS**



UNE DYNAMIQUE CONFIRMÉE

Il y a cinq ans, la CMA 57 a pris l'engagement de promouvoir et de soutenir le développement de l'artisanat mosellan. Il s'est traduit en un projet décliné en 6 axes forts qui chacun ont constitué autant d'orientation à l'action quotidienne des services de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle.

Aujourd'hui, nous vous présentons, dans ce document synthèse, les résultats de cette démarche collective qui a permis d'asseoir la place des entreprises artisanales dans le tissu économique départemental et régional.

Je remercie tous ceux qui ont contribué aux résultats présentés dans ce document :

- les collaboratrices et collaborateurs de la CMA 57 tout d'abord, pour leur engagement et leur professionnalisme au service des jeunes et des artisans ;
- mes collègues élus pour leur disponibilité et leur clairvoyance ;
- les présidents des organisations professionnelles de l'artisanat pour leur appui ;
- enfin, tous nos partenaires publics et privés qui nous ont apporté leur soutien dans les projets ambitieux que nous avons conduits.

Ce travail d'équipe a permis de confirmer la dynamique engagée et a renforcé la place et l'excellence des 18 500 entreprises artisanales en Moselle.

LILIANE LIND
PRÉSIDENTE DE LA CMA 57

CHIFFRES PHARES

AXE 1

ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LES ENTREPRISES POUR AGIR SUR LEURS PERFORMANCES

- Contribuer au développement économique de l'artisanat en assurant un accompagnement personnalisé des entreprises, de la création à la transmission.
- Être à l'écoute des chefs d'entreprise pour répondre efficacement à leurs besoins et attentes.

12 200

CRÉATIONS D'ENTREPRISE ENREGISTRÉES

27 000

ENTREPRISES RENCONTRÉES

4 100

PROJETS DE CRÉATION D'ENTREPRISE
ACCOMPAGNÉS

3 000

JEUNES ENTREPRISES SUIVIES

1 000

ENTREPRISES EN DIFFICULTÉS
ACCOMPAGNÉES

220

ENTREPRISES
PRÉSENTÉES À DES PRIX,
CONCOURS ET LABELS

86%

DE CLIENTS SATISFAITS
(ENQUÊTE QUALITEST 2015)

TOUTE L'ANNÉE, LA CMA 57 ACCOMPAGNE LES ENTREPRISES
LORS DE SALONS, RÉUNIONS, ATELIERS, CONCOURS... POUR VALORISER
LEURS SAVOIR-FAIRE ET LES AIDER À SE DÉVELOPPER D'AVANTAGE.

NOS RÉALISATIONS

- ◆ La CMA 57 a renforcé sa présence sur le terrain par la désignation d'un **conseiller entreprise référent par territoire**. Interlocuteurs privilégiés des artisans et des instances territoriales, ils ont instruit et présenté **plus de 2 000 dossiers d'aides**. Parallèlement, la prise en charge des demandes des clients a fait l'objet d'une attention particulière en renforçant les moyens affectés à sa **plateforme d'accueil et d'information**, en mettant en place **un service de conseil juridique téléphonique**, et en développant **un outil de gestion de la relation client**, base d'une relation personnalisée et professionnalisée.
- ◆ La CMA 57 a été moteur et force de propositions dans la **création de la Chaîne régionale d'appui à la création-reprise pour l'accueil, l'information et l'accompagnement des porteurs de projet** par la Région Lorraine et le réseau lorrain des CCI et des CMA. L'objectif a été de rassembler les initiatives de tous les acteurs économiques, de structurer une offre de service homogène pour tous les publics, et de la coordonner sur l'ensemble du territoire Lorrain.
- ◆ Porte d'entrée unique pour tous les porteurs de projets artisanaux, la CMA 57 assure désormais une prise en charge complète du créateur en lui proposant une **offre de services totalement rénovée** allant de l'information à l'accompagnement, et au montage du plan d'affaire.
- ◆ Dans le domaine de la création-reprise, la CMA 57 engage chaque année une forte action de **promotion de l'esprit d'entreprise** à l'occasion des **Salons GO** (initiative de la CMA 57 en 2012, régionalisée en 2015) organisés en partenariat avec CCI Lorraine et le Conseil Régional. Tous les ans, ces salons accueillent peu ou prou **500 porteurs de projet en Moselle**. Dans le domaine de la transmission-reprise d'entreprise, **350 cédants ont été rencontrés**, plus de **300 entretiens de diagnostics** ont été réalisés, et **50 entreprises** ont été cédées par ce moyen.
- ◆ Le **dynamisme commercial** des entreprises est également une priorité de l'action de la CMA 57. Ainsi, elle facilite leur participation à des salons, forums, concours : « **Salon International du Patrimoine** », **Salon régional des métiers d'art « Essences & Matières »**, « **Salon Made in France** » à Paris, **Salon « Design et Artisanat »** en Allemagne, **Concours « Stars et Métiers »**, « **Femmes créatrices** », « **Prix pour l'Artisanat du CD 57** », etc.
- ◆ En parallèle, **50 ateliers thématiques** ont réuni près de **700 participants**, et une nouvelle action menée en partenariat avec le Conseil Départemental de la Moselle a permis de **créer le label « Produit Moselle Passion »** qui valorise les produits et savoir-faire d'entreprises artisanales (**100 produits labélisés dans 40 entreprises artisanales**).
- ◆ **La détection, l'accompagnement et la valorisation des potentiels d'innovation des entreprises** constituent une autre prestation importante dans nos réalisations par le biais de **conseils individualisés** (près de 450 contacts suivis) et en collaboration avec **ISEETECH et/ou le RDI (Réseau régional de Développement de l'Innovation)**.
- ◆ On notera enfin l'attention particulière portée aux entreprises en difficulté. Près de **1000 entreprises ont été accompagnées et conseillées** par la CMA 57 qui a mobilisé son réseau de partenaires (banques, RSI, Finances publiques). **Des conseillers entreprise de la CMA 57 ont été nommés « tiers de confiance de la médiation »** pour intervenir en amont de la saisine de la médiation du crédit, et ainsi contribuer à débloquer plus facilement des situations délicates liées au financement des artisans.



CHIFFRES PHARES

AXE 2

RÉPONDRE AUX BESOINS DE QUALIFICATION ET D'EMPLOI DES ENTREPRISES ARTISANALES

- Après identification des besoins, assurer la formation des artisans pour leur épanouissement professionnel et le développement des entreprises.
- Mobiliser toutes les ressources et les moyens nécessaires sur la formation et nos filières pour favoriser l'emploi.

5 MILLIONS

D'HEURES DE FORMATION DISPENSÉES POUR :

> **13 500**

PERSONNES FORMÉES
EN FORMATION CONTINUE

> **6 200**

APPRENTIS FORMÉS DANS NOS CFA

47 MILLIONS D'EUROS

CONSACRÉS AUX ACTIONS DE FORMATION

DONT **16 MILLIONS** DE SUBVENTION DU CONSEIL RÉGIONAL

1,3 MILLIONS D'EUROS

D'INVESTISSEMENTS CONSACRÉS AUX OUTILS DE FORMATION

83%

DE RÉUSSITE AUX EXAMENS

90%

DE CLIENTS SATISFAITS EN FIN DE FORMATION CONTINUE
(ENQUÊTE POST-FORMATION)



EN 2014, LA CMA 57
A LARGEMENT CONTRIBUÉ
À LA CRÉATION
DE L'UNIVERSITÉ RÉGIONALE
DES MÉTIERS
DE L'ARTISANAT (URMA)

EN 2011, CAROLINE SCHMITT,
APPRENTIE COIFFEUSE EN BM AU CFA ERNEST MEYER DE METZ,
DÉCROCHE À LONDRES LE TITRE TANT CONVOITÉ
DE CHAMPIONNE DU MONDE.



NOS RÉALISATIONS

- ◆ Le **capital humain** est primordial au sein de l'entreprise. **Le développement de celle-ci est la conjugaison d'une performance économique et d'une performance sociale.** La CMA 57 est donc intervenue dans ce domaine pour accompagner les **professions dans le cadre d'opérations partenariales avec l'Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT).** Ceci a permis d'**élaborer des outils d'aide à la fidélisation des salariés et à l'amélioration de l'attractivité des métiers.**
- ◆ Parallèlement, des prestations individuelles ont été apportées au travers du dispositif **ARDAN (90 dossiers initiés)** pour faciliter le développement d'entreprises artisanales en intégrant des cadres sur des fonctions nouvelles) et par notre offre de services dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience (**VAE**) et des bilans de compétences.
- ◆ Afin d'affiner notre offre de formation, **deux enquêtes ont aussi été menées auprès des artisans** afin de connaître leurs besoins. Conduites dans le cadre de l'**Outil de Prévision de l'Artisanat de Lorraine (OPALE), elles ont permis à plus de 50% des artisans** de s'exprimer. La CMA 57 a ainsi pu **compléter son offre** en mettant l'accent, outre sur l'aspect technique professionnel, sur **l'informatique et les moyens de communications, les normes, la sécurité, l'hygiène, l'environnement et la gestion.**
- ◆ La CMA 57 a également contribué à la **création de l'Université Régionale des Métiers de l'Artisanat (URMA).** Elle regroupe et coordonne la totalité des formations et des dispositifs de formation proposés par les CMA. Elle permet aujourd'hui de proposer sur l'ensemble de la région des formations et des diplômes en relation avec l'évolution des compétences et des qualifications. L'URMA a permis de développer une **offre de formation supérieure** (184 brevets de maîtrise délivrés) et de nouer des partenariats avec les pôles d'innovation, les grandes écoles, l'Université de Lorraine (**licence post brevet de maîtrise, licence entrepreneuriat et management des petites et moyennes organisations, partenariats avec les IUT...**). L'URMA permet de renforcer l'attractivité de nos filières de formation et d'intéresser un public plus large.
- ◆ L'optimisation de nos ressources de formation et l'élévation qualitative des formations se réalisent par le **développement de filières métiers au sein de « Pôles d'excellence ».** Dans ce cadre, la CMA 57 a engagé la construction **d'un Pôle d'excellence alimentaire** sur Metz qui assurera une formation de haut niveau dans les métiers de bouche.

3

AXE 3

PROMOUVOIR LES MÉTIERS ET LES HOMMES

- Valoriser le secteur des métiers et ses acteurs pour développer sa visibilité, son attractivité, et sa place dans l'économie départementale.
- Créer l'événement pour montrer que l'artisanat et la CMA 57 sont innovants et dynamiques.

CHIFFRES PHARES

450 000

VISITEURS SUR LE SITE INTERNET CMA-MOSELLE.FR

2 000

FAMILLES SENSIBILISÉES
AUX MÉTIERS DE L'ARTISANAT

1 500

ARTICLES DE PRESSE VALORISANT L'ARTISANAT MOSELLAN

120

FORUMS D'INFORMATIONS
ORGANISÉS SUR LES MÉTIERS

35

CAMPAGNES D'AFFICHAGE DÉPARTEMENTALES

15

ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE



CHAQUE ANNÉE LA CMA 57 CRÉE DES ÉVÉNEMENTS POUR VALORISER L'ARTISANAT ET LA FORMATION



AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DU CONSEIL RÉGIONAL, LES CFA DE FORBACH, METZ ET THIONVILLE AURONT FORMÉ 6 200 APPRENTIS DEPUIS 2011.

NOS RÉALISATIONS

- ◆ **Attirer les compétences, susciter les envies, démontrer les potentialités que propose l'artisanat** et ainsi attirer les jeunes sont des enjeux vitaux pour le secteur des métiers. C'est pourquoi, la CMA 57 consacre d'importants moyens à cette mission de promotion et assure en continu, au travers d'actions variées, la **promotion du secteur des métiers et des hommes qui le compose**. Une présence régulière dans la presse écrite régionale (**notamment 70 pages parues dans *Le Républicain Lorrain, La Semaine...***), **l'adaptation de ses outils de communication (nouveau site internet avec mise en ligne de « L'annuaire des artisans », création d'une application CMA 57 sur IOS et Android, refonte du magazine *Hommes & Métiers*)** témoignent de cet engagement.
- ◆ La médiatisation des parcours de **réussites des entreprises, des salariés et des apprentis**, dans le cadre de concours et prix locaux, régionaux ou nationaux, participe à développer la visibilité et l'attractivité du secteur.
- ◆ La promotion de l'artisanat se réalise également par **l'organisation de rendez-vous à destination du grand public**. Dans ce domaine, la mise en place annuelle d'un « **Village de l'artisanat** » de 700 m², au cœur de la **Foire Internationale de Metz**, permet aux professionnels de valoriser leurs métiers. On peut également rappeler la création et l'animation d'événements exceptionnels comme une « **boutique éphémère** » au centre-ville de Metz pour promouvoir des produits et fabrications remarquables d'entreprises artisanales mosellanes. Mais la CMA 57 a aussi su chaque année marquer les esprits avec des initiatives surprenantes, audacieuses et décalées à l'occasion de la Semaine Nationale de l'Artisanat. **De lettres géantes posées sur les principales places de Metz, au montage d'une exposition pédagogique sur l'électricité, en passant par la mise en place d'un concours pour gagner une journée artisanale de rêve, ou encore récemment de la programmation d'une comédie musicale**, la CMA 57 a réussi à mettre l'artisanat et ses 250 métiers sous les feux des projecteurs.
- ◆ Concernant la promotion de l'apprentissage, outre les campagnes annuelles d'affichage, de presse écrite et radio, c'est sur l'action individuelle des développeurs de l'apprentissage et des conseillers entreprises qu'elle repose principalement. Ces contacts sont des moments privilégiés pour créer la confiance indispensable à une orientation réussie. L'organisation de **forums de présentation des métiers**, de journées portes ouvertes dans nos centres de formation permettent d'informer chaque année avec précisions les jeunes et les familles (120 forums métiers, 2000 familles et 5000 jeunes informés).

4

AXE 4

DÉVELOPPER UNE VEILLE ET UNE INFORMATION ÉCONOMIQUE AU SERVICE DES ACTEURS DE L'ARTISANAT

- Recenser l'information sur les métiers pour aider à la prise de décisions et à la pertinence des actions.
- Assurer une veille sectorielle pour être en mesure de satisfaire les demandes de nos clients.

CHIFFRES PHARES

50

NOTES DE CONJONCTURES DIFFUSÉES

3 000

ENQUÊTES INDIVIDUELLES
DE SATISFACTION RÉALISÉES

40

RÉUNIONS TECHNIQUES
AVEC NOS PARTENAIRES

3

ENQUÊTES MAJEURES
AUPRÈS DES ARTISANS MOSELLANS

86%

D'ARTISANS SATISFAITS
DE L'ENSEMBLE DE NOTRE OFFRE DE SERVICES
(ENQUÊTE QUALITEST 2015)



EN JANVIER 2016, LA CMA 57
S'EST VU VALIDER LE RENOUVELLEMENT
DE SA CERTIFICATION ISO 9001
POUR L'ENSEMBLE DE SES ACTIVITÉS
ET PRESTATIONS.



QUE CE SOIT AVEC LA PLATEFORME D'ACCUEIL OU L'ORGANISATION
DE SES SERVICES, LA CMA 57 PLACE TOUJOURS AU CŒUR DE SES ACTIONS
LA SATISFACTION OPTIMALE DE TOUS SES CLIENTS.

NOS RÉALISATIONS

- ◆ Les besoins de nos clients (entreprises, partenaires), nous les appréhendons **en nous rendant au quotidien dans les entreprises**. Chaque **visite est enregistrée et analysée** par la CMA 57 pour donner lieu à des actions précises. À ces échanges individuels s'ajoute la mise en place d'**enquêtes** poussées à destination de tous nos clients. **Deux enquêtes majeures menées** sur plus de la moitié des entreprises artisanales de la Moselle nous ont aidés à orienter notre action, et conforter nos demandes de soutien auprès des partenaires publics.
- ◆ Dans un souci **d'amélioration permanente de ses prestations et animée de la volonté de satisfaire chaque jour davantage ses clients**, la CMA 57 a confié à un prestataire extérieur, **une mesure mensuelle de leur satisfaction**. Elle permet de s'assurer de la fiabilité et du professionnalisme des informations, conseils et prestations proposés aux artisans, stagiaires et apprentis. La **permanence de ce baromètre** garantit une grande réactivité et une adaptation immédiate de nos outils et prestations.
- ◆ Au cours de ce mandat, **l'organisation des services a été en permanence adaptée**. Les moyens de la « **Plateforme d'accueil multiservices** » ont ainsi été renforcés permettant une prise en charge plus rapide et plus efficace des demandes de nos clients. Cette plateforme et son mode d'organisation sont aujourd'hui **une référence au niveau national et en cours de déploiement dans de très nombreuses CMA en France et en Allemagne**.
- ◆ Les **créateurs et repreneurs d'entreprise** sont accueillis et suivis dans le cadre d'un **dispositif dédié** offrant, tous les jours, sur tout le territoire et sans rendez-vous, la possibilité de rencontrer un conseiller entreprise spécialisé.
- ◆ Le Service client de la CMA 57, et ses 15 conseillers, assurent une **présence continue** auprès des artisans en veillant à avoir **une approche globale de l'entreprise**. Cette organisation s'adosse à un **système informatisé** privilégiant réactivité et dématérialisation. Aux côtés de ces conseillers généralistes, des **conseillers spécialisés** interviennent dans les domaines du **développement commercial, de l'innovation, du développement durable et de l'aménagement des territoires**.

L'ensemble de ces dispositifs de recueil de données, d'écoute client et d'organisation des services s'intègrent dans une **démarche Qualité qui a permis à la CMA 57 d'être certifiée ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités et prestations**. Véritable outil d'organisation et d'amélioration, cette certification **garantit à nos clients et partenaires notre engagement et notre implication**.

CHIFFRES PHARES

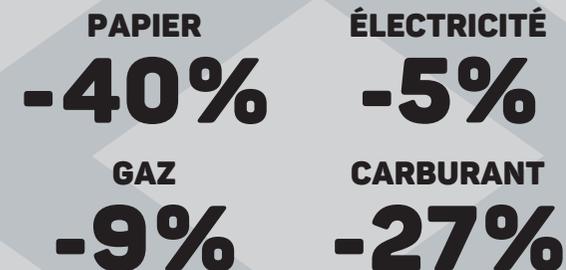
13 000

ADRESSES MAILS COLLECTÉES
POUR COMMUNIQUER SANS PAPIER AVEC NOS CLIENTS

30

ATELIERS DÉBATS
SUR LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES

RÉDUCTIONS DE CONSOMMATION DE LA CMA 57



8 MILLIONS D'EUROS

D'INVESTISSEMENTS DÉDIÉS À L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

50%

DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES
ET HYBRIDES DANS LE PARC DE LA CMA 57

AXE 5

PLACER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE TOUS LES PROJETS DE LA CMA 57

- C'est intégrer une dimension environnementale et sociétale dans les initiatives et les projets.
- C'est pouvoir afficher une exemplarité que l'on souhaite promouvoir auprès des entreprises et des partenaires.
- C'est impulser chez nos clients une réflexion et une prise en compte de l'éco-responsabilité et accompagner leurs initiatives.

EN 2012, LA CMA 57 INVENTAIT LA « ROUE DE L'ÉNERGIE » POUR PERMETTRE AUX ARTISANS DE FAIRE UN AUTODIAGNOSTIC DE LEUR CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE.



EN 2016, LA CMA 57 PROPOSE NATURYA, LA 1^{ÈRE} COMÉDIE MUSICALE FLORALE ET ARTISANALE. UNE PREMIÈRE NATIONALE POUR SENSIBILISER À LA QUESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.
EN 2017, UNE NOUVELLE VERSION, SUR GLACE CETTE FOIS-CI, SERA DÉVOILÉE...

NOS RÉALISATIONS

- ◆ La CMA 57 a mis en place un **plan d'exemplarité pour le développement durable**, traduisant la volonté de ses élus de s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise. Cet engagement s'est traduit par :

 - la **construction d'un bâtiment à énergie positive** dédié à la formation et aux réunions, manifestations, etc.
 - la mise en place d'**éclairage Led**, la généralisation des **envois courriel**, la collecte sélective pour le **recyclage des déchets**, la réduction des consommations électriques, etc.
 - l'acquisition de **véhicules électriques et hybrides**
 - la **création d'une charte de valeurs** éco-responsable

Cette démarche a permis d'agir efficacement sur les trois composantes du développement durable, à savoir la préservation de l'environnement, l'efficacité économique et l'équité sociale.
- ◆ La CMA 57 s'est aussi impliquée dans des **actions de sensibilisation, d'information, de conseil et d'accompagnement** des artisans :

 - **Forums** : Forum national du bâtiment durable des Pôles de compétitivité, Forum Bâtiment Durable et Intelligent avec le Conseil Départemental, et Forum Transition Énergétique avec le Conseil Interrégional des CMA de l'espace Sarr-Lor-Lux
 - **Ateliers d'informations et d'échanges** à destination des entreprises du bâtiment sur les évolutions réglementaires comme la RT 2012 (Réglementation Thermique), la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), etc.
 - **Création d'outils nouveaux** comme « La roue de l'énergie » permettant un autodiagnostic énergétique des entreprises, **et d'actions nouvelles** comme la réalisation d'un bilan « Éclairage » dans les entreprises disposant d'un point de vente depuis 2012, voire encore l'opération « Éco-Défis des artisans », en partenariat avec Metz Métropole, qui labellise des artisans ayant engagé une démarche éco-responsable.

6

AXE 6

RENFORCER LES LIENS DES ÉLUS DE LA CMA 57 AVEC TOUS SES INTERLOCUTEURS

- Mieux faire connaître l'action politique de la CMA 57.
- Être au plus près des acteurs et décideurs locaux.
- Mettre en place une structure et une organisation efficace et adaptée.

CHIFFRES PHARES

320 000

CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

200 000

HEURES CONSACRÉES À L'ACCUEIL CLIENTS

31 000 m²

D'INFRASTRUCTURES AU SERVICE
DES ARTISANS MOSELLANS

22

ÉLUS TERRITORIAUX
ASSURANT 1 656 REPRÉSENTATIONS

90%

DE TAUX DE SATISFACTION DE NOS CLIENTS
POUR NOTRE ACCUEIL ET NOTRE DISPONIBILITÉ
(ENQUÊTE QUALITEST 2015)



L'EXTENSION DU PÔLE DES MÉTIERS DE METZ,
L'OUVERTURE DE DEUX NOUVEAUX ESPACES CONSEIL À SARREGUEMINES ET SARREBOURG,
CONTRIBUENT À RENFORCER LES LIENS AVEC LES ARTISANS ET PARTENAIRES.



NOS RÉALISATIONS

- ◆ Afin d'être au plus proche des préoccupations de ses clients et proposer une meilleure lisibilité de ses actions, la CMA 57 a repensé ses outils de communication (site internet, revue, application mobile, etc.) consolidant sa relation avec les artisans et partenaires.
- ◆ Le faire-savoir passe aussi par les hommes et notamment par les élus de la CMA 57. Pour leur permettre de jouer leur rôle de relais auprès des partenaires et des entreprises, une lettre électronique a été créée. Une application mobile accessible sur téléphones portables et tablettes a pris le relais avec un système d'alertes garantissant une meilleure connaissance de l'information.
- ◆ La mise en place d'un nouveau découpage territorial a permis de constituer des binômes, composés d'un élu artisan et d'un conseiller entreprise, qui sont intervenus auprès des entreprises et partenaires. Porte-paroles de l'action de la CMA 57, ils assurent une écoute et se font le relais des échanges dans les instances décisionnelles de la CMA 57.
- ◆ Résolue à assurer sa présence auprès des partenaires territoriaux et à concourir au développement du tissu économique local, la CMA 57 a signé l'ensemble des Contrats de ville du département. Des programmes économiques dédiés sont en cours d'élaboration.
- ◆ L'efficacité et la qualité des services proposés aux clients reposent également sur l'adaptation des infrastructures, des outils et de l'organisation des services. Dans cette optique, un nouvel « Espace conseil » a été ouvert à Sarreguemines, concourant à offrir un accueil de qualité et des conditions idéales pour les actions de formation.
- ◆ Dans cette même logique, la construction d'un nouvel « Espace conseil » à Sarrebourg sera achevée et rendue opérationnelle fin 2016. De son côté, le Pôle des Métiers de Forbach a fait l'objet d'importants travaux de rénovation pour améliorer son utilisation et réduire ses coûts d'exploitation.
- ◆ L'extension du Pôle des Métiers de Metz dédiée à la formation (120 postes NTIC) et à la tenue de manifestations s'inscrit elle aussi dans cette démarche d'optimisation de nos outils et de nos coûts. Soulignons pour finir le démarrage des travaux d'un Pôle d'excellence de formation dédié aux métiers de l'alimentation.

Tous ces investissements ont été conduits en cohérence avec le Plan d'exemplarité environnemental décidé et mis en œuvre par la CMA 57, et analysé par le Conseil de l'Immobilier de l'Etat qui s'est félicité de la cohérence de la politique immobilière de la CMA 57.



NOS PÔLES DES MÉTIERS



PÔLE DES MÉTIERS DE METZ **CFA ERNEST MEYER**

5 boulevard de la Défense
CP 97803
57078 Metz Cedex 3
Tél. 03 87 39 31 00
serviceclient@cma-moselle.fr



PÔLE DES MÉTIERS DE FORBACH **CFA CAMILLE WEISS**

1 rue Camille Weiss
57600 Forbach
Tél. 03 87 39 31 00
serviceclient@cma-moselle.fr



PÔLE DES MÉTIERS DE THIONVILLE **CFA ÉCOLE PRATIQUE DES MÉTIERS - EPDM**

10 allée de la Terrasse
57100 Thionville
Tél. 03 87 39 31 00
serviceclient@cma-moselle.fr

NOS ESPACES CONSEIL



ESPACE CONSEIL DE SARREBOURG

ZAC Les Terrasses de la Sarre
5 Terrasse Bretagne
57400 Sarrebourg
Tél. 03 87 39 31 00
serviceclient@cma-moselle.fr



ESPACE CONSEIL DE SARREGUEMINES

Centre d'affaires de la Pointe Rouge
310 rue de la Montagne
57200 Sarreguemines
Tél. 03 87 39 31 00
serviceclient@cma-moselle.fr

www.cma-moselle.fr

RETROUVEZ LA **CMA 57** SUR
APPLE STORE ET GOOGLE PLAY



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

Moselle