

DOSSIER

# L'EMPLOI

au cœur de toutes  
les préoccupations

P. 10



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**  
PAYS DE LA LOIRE



**BPM** | ETOILE  
GROUP | PRO

**Mercedes-Benz ETOILE PRO Nantes**

- RN 165 La Maison Neuve - 44360 VIGNEUX-DE-BRETAGNE - 02 40 57 30 00
- Rue du Danube - 44470 THOUARÉ-SUR-LOIRE - 02 51 85 91 80
- 9 Rue James Joule - 44000 REZÉ - 02 51 79 12 29

Consommations de la Classe T 180 en cycle mixte (l/100km) : 6,7-7,1 (WLTP). Émissions de CO<sub>2</sub> (g/km) : 151-160 (WLTP). Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018, les véhicules légers neufs sont réceptionnés en Europe sur la base de la procédure d'essai harmonisée pour les véhicules légers (WLTP), procédure d'essai permettant de mesurer la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub>, plus réaliste que la procédure NEDC précédemment utilisée. Tarif modèle présenté : 36 515,20 € TTC clés en main (Classe T 180 Style avec option antibrouillards avant, jantes et peinture métal). Tarifs valables jusqu'au 31/12/23

Au quotidien, prenez les transports en commun.  
#SeDéplacerMoinsPolluer

# Nouvelle Classe T. La réalité, augmentée.

Le système d'infodivertissement MBUX permet de garder les yeux sur la route, et les mains sur le volant. Météo, musique, trafic, ... Profitez de toutes vos envies, on s'occupe du reste.

À partir de  
**32 498€<sup>TTC</sup>**  
clés en mains



Van ProCenter



A B C D 154 g CO<sub>2</sub>/km E F G



## GAGNEZ DU TEMPS AVEC NOTRE SOLUTION D'ENCAISSEMENT SÉCURISÉE PAR E-MAIL ET SMS

**+X**

Découvrez Paiement Express\*

Améliorez votre trésorerie en permettant à vos clients de vous payer à distance de façon simple et rapide.

Scannez le QR code :



**PAIEMENT EXPRESS** **BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST +X**

\* L'offre Paiement Express permet d'encaisser des paiements par carte à partir d'un lien de paiement e-mail ou SMS.  
Banque Populaire Grand Ouest, société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable régie par les articles L512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit dont le siège social est situé 15 boulevard de la Boutière - CS 26858 - 35768 Saint-Grégoire cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 857 500 227. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 504. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime. Crédit photos : Adobe Stock.

## EN LOIRE-ATLANTIQUE

### 05. Événements

Soutien aux artisans de la métropole nantaise : signature d'un pacte de coopération  
Maître artisan 2022 : remise des titres

### 06. Événement

Transmission d'entreprise: réunions d'informations du 2<sup>e</sup> trimestre

Guérande 2023: premier Salon des métiers d'art

### 07. Développement durable

Réglementation environnementale: ce qui change en 2023



### 09. Portrait

Stéphanie Ferreira: engagée pour allonger la durée de vie des objets

### 20. Actualités

Visites d'entreprises: rencontres avec les artisans

### 21. Formation continue

N'avancez pas seul, formez-vous !

### 24. Apprentissage

Concours: MAF Boucherie et MAF Boulangerie  
Battle CFA: votez

pour l'ébénisterie !

JPO: un bon cru 2023

Immersion professionnelle: lancement de Graines de Pâtisseries

Brevet de maîtrise: Maître Coiffure

## EN RÉGION

### 04. Actualités

Qualification: être artisan ou maître artisan

### 10. Dossier

L'emploi au cœur de toutes les préoccupations

3 questions à Stéphanie Crison, conseillère RH au sein de la CMA Mayenne

### 13. Apprentissage

Artisans de demain: la CMA Pays de la Loire actrice de la formation  
Soutenez l'artisanat grâce à la taxe d'apprentissage!

### 15. Formation

ADEA: la formation certifiante pour conjoint ou salarié

### 16. Veille juridique

Les moyens de paiement  
Guichet unique: le point sur le déploiement

### 18. Agenda

### 19. Santé

84 % des artisans satisfaits de leur vie d'entrepreneur

### 22. Apprentissage

L'offre de formation de l'URMA s'enrichit

## Joël Fourny

Président de la CMA des Pays de la Loire

## Frédéric Brangeon

Président de la CMA de Loire-Atlantique



## LA CMA MOBILISÉE

**A**près une fin d'année 2022 difficile, marquée par une baisse de l'activité dans la plupart des secteurs et des tensions sur les trésoreries, le contexte économique incertain et l'inflation persistante tendent à réduire l'optimisme des artisans pour les prochains mois.

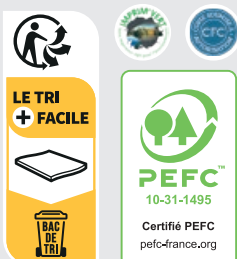
Dans le même temps, les difficultés de recrutement sont en hausse, en raison notamment du manque de qualification ou de motivation des candidats, comme le montre la récente étude sur les besoins de main-d'œuvre et les tensions sur le marché du travail, réalisée par la CMA, en partenariat avec la Région, le Rectorat et Pôle emploi.

Face à ce constat, la CMA se mobilise aux côtés des artisans afin de les accompagner dans le recrutement d'un salarié ou d'un apprenti, à travers des dispositifs individuels ou collectifs, clés en main ou sur mesure, à l'image de ceux qui vous sont présentés dans ce numéro.

Enfin, grâce au versement du solde de la taxe d'apprentissage, la CMA engage de nombreuses actions en faveur de la découverte, de l'orientation et de l'apprentissage, des métiers de l'artisanat. Cet impôt professionnel obligatoire, le seul dont les entreprises peuvent choisir le bénéficiaire, permet de répondre aux besoins de recrutement, à travers le développement de formations dans l'artisanat et de pérenniser ainsi la dynamique économique des territoires ; les apprentis d'aujourd'hui étant les collaborateurs ou les chefs d'entreprise de demain !

Envie d'aller plus loin ? [www.artisanatpaysdelaloire.fr](http://www.artisanatpaysdelaloire.fr)

@CMARPDL @CMARPDL [accueil44@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:accueil44@artisanatpaysdelaloire.fr)



**LE MONDE DES ARTISANS N° 153 - MARS-AVRIL 2023.** Édition de la Loire-Atlantique. Président du comité de rédaction des pages locales : Frédéric Brangeon. Avec le concours rédactionnel de la chambre de métiers et de l'artisanat de la Loire-Atlantique. **Rédaction des pages locales :** Aline Cherrey, Élodie Meslier, Aurélia Moreau. **Éditeur délégué :** Stéphane Schmitt. **Rédaction :** ATC (Tél. 0665622885, e-mail : [lemondedesartisans@groupe-atc.com](mailto:lemondedesartisans@groupe-atc.com)). **Ont collaboré à ce numéro :** Julie Clessienne, TÉMA Agence (Marjolaine Biagi, Sophie de Courtivron, Isabelle Flayeux, Guillaume Geneste, Olivier Hielle, Léo Mazzarini, Pauline Overney). **Secrétariat de rédaction :** TÉMA Agence (Marine Anthony). **Rédaction graphique :** TÉMA Agence. **Publicité :** 23 rue Dupont-des-Loges, BP 90146, F-57004 Metz cedex 1. Thierry Jonquière (Tél. 0622693022, e-mail : [thierry.jonquieres@wanadoo.fr](mailto:thierry.jonquieres@wanadoo.fr)) et Cédric Jonquière (Tél. 0610348133, e-mail : [cedric.jonquieres@orange.fr](mailto:cedric.jonquieres@orange.fr)). **Photographies :** TÉMA Agence (Laurent Theeten, responsable image), © pages locales : CMA44 sauf mention contraire, CMA France, CMA Pays de la Loire. **En couverture :** CMA Pays de la Loire. **Promotion diffusion :** Shirley Elter (Tél. 0387691818). Tarif d'abonnement 1 an. France : 9 euros. Tarif au numéro : 1,50 euro. À l'étranger : nous consulter. **Conception éditoriale :** TÉMA Conseil (Tél. 0387691801). **Fabrication :** TÉMA Agence (Tél. 0387691818). **Éditeur :** Média et Artisanat SAS, appartenant à 100 % à ATC, 23 rue Dupont-des-Loges, BP 90146, F-57004 Metz cedex 1 (Tél. 0387691818, fax 0387691814). **PDG et directeur de la publication :** François Grandidier. **N° commission paritaire :** 0326 T 86957. **ISSN :** 1271-3074. **Dépôt légal :** à parution. **Impression :** Imprimerie Léonce Déprez - allée de Belgique - 62128 Wancourt. **Origine du papier :** Suisse. **Taux de fibres recyclées :** 55%. **Certification :** PEFC 100 %. **Eutrophisation :** 0,013 kg/t. Ce numéro comprend des pages spécifiques entre les pages 1 à 26 pour les abonnés de la Loire-Atlantique.



## Qualification

# Être artisan ou maître artisan

**L**es titres d'artisan et de maître artisan sont des qualifications gages de valeur pour les consommateurs. Leur attribution atteste à la fois la formation et l'expérience professionnelle qui caractérisent le savoir-faire du secteur des métiers. Ces titres représentent un atout commercial, permettant aux artisans de se démarquer de la concurrence. En effet, les termes « artisan » ou « fabrication artisanale » sont **protégés** et **réservés** à leurs détenteurs, « artisan », pour des produits ou services vendus par une entreprise. Ils ne sont utilisables que lorsque le dirigeant est en possession d'une qualification citée ci-dessous.

### Comment obtenir la qualité d'artisan ou le titre de maître artisan ?

La **qualité d'artisan** est réservée aux personnes physiques ou aux dirigeants de société justifiant soit d'un diplôme (Certificat d'aptitude professionnelle-CAP, Brevet d'études professionnelles-BEP ou titre équivalent) ou d'un titre homologué dans le métier exercé soit d'une immatriculation au Répertoire des métiers pendant au moins 3 ans.

Le titre de **maître artisan** est attribué dans les conditions prévues aux articles 3 et 4 du décret du 2 avril 1998 :

✔ par le Président de la CMA au professionnel titulaire du Brevet de Maîtrise dans le métier exercé, après deux ans de pratique

✔ par la commission régionale des qualifications :  
 ► au professionnel titulaire d'un diplôme équivalent au Brevet de Maîtrise dans le métier exercé. Il doit alors justifier de connaissances en gestion et en psychopédagogie, équivalentes à celles des unités de valeurs correspondantes au Brevet de Maîtrise,  
 ► au professionnel immatriculé au Répertoire des métiers depuis au moins dix ans, justifiant d'un savoir-faire reconnu au titre de la promotion de l'artisanat ou de sa participation aux actions de formation.

### La qualité d'artisan d'art et le titre de maître artisan d'art

Le titre d'artisan d'art existe pour toute personne exerçant une activité répertoriée dans la classification des métiers d'art. Pour obtenir la **qualité d'artisan d'art**, trois conditions doivent être réunies :

► exercer un métier de la liste des métiers d'art,  
 ► être titulaire d'au moins un diplôme de niveau V (CAP) ou équivalent, ou justifier de six années d'immatriculation au Répertoire des métiers dans le métier d'artisanat d'art considéré,  
 ► en faire la demande par lettre au président de la CMA.

Le titre de **maître artisan d'art** est attribué dans les mêmes conditions que le titre de maître artisan, telles que prévues aux articles 3 et 4 du décret du 2 avril 1998.

Soutien aux artisans de la métropole nantaise

# Signature d'un pacte de coopération

Mardi 17 janvier, un pacte de coopération a été signé entre ces deux institutions par Johanna Rolland, Maire de Nantes et Présidente de Nantes Métropole, et Frédéric Brangeon, Président de la CMA de la Loire-Atlantique, afin de réaffirmer leur ambition commune en matière de soutien à l'artisanat et de développement économique et responsable.



Frédéric Brangeon, Président de la CMA de la Loire-Atlantique et Johanna Rolland, Présidente de Nantes Métropole.

Le partenariat s'illustre sur le terrain par des actions concrètes, destinées à soutenir les artisans dans leurs enjeux quotidiens et dans le développement d'une économie de proximité – à laquelle les habitants sont très attachés – dans une logique de ville du quart d'heure. Elle s'incarne également par des actions destinées à accompagner les artisans pour faire face aux mutations sociales et environnementales, notamment grâce au travail fait en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE). Alors que le contexte est difficile pour les artisans du fait de l'inflation, de l'augmentation du coût de l'énergie voire de difficultés d'approvisionnement pour certains secteurs, Nantes Métropole souhaite continuer à soutenir les 13 922 entreprises artisanales du territoire et les 22 153 salariés qu'elles représentent. Le pacte de coopération entre Nantes Métropole et la CMA inscrit dans un cadre commun l'ensemble des actions de coopération déjà menées, tout comme il permet de réaffirmer une ambition commune.

Maître artisan 2022

## Remise des titres



À l'occasion de la signature du pacte de coopération, Johanna Rolland et Frédéric Brangeon ont remis les titres de maître artisan à 10 artisans. Ils ont ainsi reçu la plus haute distinction du secteur de l'artisanat avant d'être nommés par arrêté préfectoral.

Le secteur artisanal nantais est dynamique. Les nouveaux maîtres artisans présents ce 17 janvier sont spécialisés dans des domaines très variés : électricité, menuiserie, peinture-vitrerie, restauration de tableaux, réparation en horlogerie, coiffure, boucherie et boulangerie-pâtisserie-chocolaterie.



Jeanne Sotter, conseillère municipale Nantes Métropole, M. Sabot, M<sup>me</sup> Blanche, M<sup>me</sup> Lepretre, M. Morel, Vincent, Johanna Rolland, Présidente de Nantes Métropole, M. Rolland, M<sup>me</sup> Jestin, Frédéric Brangeon, Président de la CMA de la Loire-Atlantique, M. Piau, M. Barat et M. Ferre.



Emmanuel Rivery, Maire du Loroux-Bottereau, Amélie Hivert et Christophe Terrien, membre associé au sein de la commission territoriale Sud à la CMA Pays de la Loire.


## SIGNATURE CHARTE DE PROXIMITÉ


Le 16 janvier, la CMA Pays de la Loire et la ville du Loroux-Bottereau ont signé une charte de soutien à l'activité économique de proximité. L'objectif pour la CMA est d'être le partenaire privilégié de la commune en matière de développement économique du secteur de l'artisanat. L'une des actions de cette charte est de promouvoir et de valoriser le tissu artisanal du territoire. Ce fut le cas à cette soirée avec la remise du titre de maître artisan et la médaille de ville à Amélie Hivert, dirigeante du salon de coiffure Amb'ely dans la commune. Elle est récompensée pour ses efforts en matière de transition environnementale (colorations végétales, traçabilité des achats, gestion des déchets) et de formation avec sept apprentis formés.


## Transmission d'entreprise

# Réunions d'informations du 2<sup>e</sup> trimestre

Chaque année, 10 réunions sont organisées sur les territoires de Loire-Atlantique par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, la Chambre de commerce et d'industrie et la Chambre d'agriculture afin d'être au plus proche des artisans et de les sensibiliser sur le sujet de transmission d'entreprise.

► **5 mai** : réunion sur la transmission d'entreprise de 9h à 11h  1 place de l'église  
• 44290 Guéméné • Penfao

► **23 mai** : réunion sur la Transmission d'entreprise de 9h à 11h  Espace Entreprendre • 6 place Hélène Boucher • 44150 Ancenis-Saint-Géréon

► **16 juin** : réunion sur la Transmission d'entreprise de 8h30 à 10h30  CFA IA • 2 rue des Fresnes • 44260 Savenay

**INSCRIPTIONS** : 02 51 13 38 22 ou [sboivin@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:sboivin@artisanatpaysdelaloire.fr)

**REPRISE/TRANSMISSION D'ENTREPRISES**

La CMA des Pays de Loire, en partenariat avec la CCI et le cabinet d'expertise comptable In Extenso, organise un événement sur la transmission/reprise d'entreprises **jeudi 8 juin 2023** à La Cour des Montys à Haute-Goulaine.

**AU PROGRAMME :**

- Rencontres entre cédants et repreneurs
- Témoignages de cédants et de repreneurs
- Interventions d'experts (CCI, CMA, experts-comptables, banques)
  - La matinée se clôturera un cocktail déjeunatoire en extérieur.

## Guérande 2023

# Premier Salon des métiers d'art

Coorganisé par la Ville de Guérande et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de région des Pays de la Loire, le premier Salon des métiers d'art – Guérande 2023 s'est tenu les 31 mars, 1<sup>er</sup> et 2 avril derniers devant les remparts de la ville.

**À** l'occasion des Journées européennes des métiers d'art, 18 artisans d'art aux métiers et savoir-faire variés se sont rassemblés (mosaïste, chaumier, tapissier d'ameublement, tourneur sur bois, sculpteur en argile, coutelier-métallurgiste, création tableaux et pièce unique en Morta, céramiste, maroquinier, fabrication de sandales en bois et cuir sur mesure et accessoires, fabrication de papier, linogravure, imprimerie typographique, artisan verrier, calligraphie-enluminure), pour le plus grand bonheur de la population de la presqu'île guérandaise. Cet événement avait une volonté forte de faire

découvrir ces métiers auprès des plus jeunes afin de susciter de nouvelles vocations, c'est pourquoi l'Université Régionale des Métiers de l'Art était présente sur le stand central de l'événement. Cela a été un franc succès puisque plusieurs collèges du territoire ont répondu favorablement à l'invitation.

**Pour tous les goûts...**

Ces trois jours ont été rythmés par des animations où les artisans avaient la possibilité de présenter certaines techniques de leur métier en direct auprès du public. Du travail du cuir à la conception de céramiques, en passant par des métiers méconnus comme le travail de chaumier ; il y en avait pour tous les goûts et chacun a pu découvrir les pépites artisanales du territoire.

Ce Salon étant lié aux Journées européennes des métiers d'art, cela a été l'occasion pour Guérande d'inviter une céramiste professionnelle de la ville de Dolgellau du Pays de Galles, ville jumelée historiquement avec la ville de Guérande. Une belle occasion de nouer des liens à l'échelle européenne.



## Réglementation environnementale

# Ce qui change en 2023



Pour vous aider à appliquer la nouvelle réglementation environnementale, la CMA vous accompagne individuellement. Contactez un de nos conseillers : [developpementdurable44@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:developpementdurable44@artisanatpaysdelaloire.fr)

### Évolution du seuil d'obligation du tri des biodéchets pour les professionnels

Conformément aux dispositions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite loi anti-gaspillage, l'obligation de valoriser les biodéchets dans les filières adaptées est progressivement renforcée. **Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, tous les professionnels produisant plus de cinq tonnes par an de biodéchets** doivent trier leurs déchets alimentaires. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'obligation de tri à la source s'appliquera à tous les professionnels, sans seuil minimum.

### QU'EST-CE QUE LES BIODÉCHETS ?

Les biodéchets sont des déchets organiques issus de **ressources naturelles végétales ou animales** (épluchures, coquilles d'œufs, marc de café, fleurs...). Les restes alimentaires, les déchets verts du jardin et les déchets en cellulose, comme un essuie-tout par exemple, en font partie. Ils sont **biodégradables** et peuvent être valorisés en compost, un engrais riche en nutriments et en éléments fertilisants pour les plantes.



### QUELLES SOLUTIONS ?

Compostage sur site, compostage local, collecte par un prestataire spécialisé, don pour nourriture d'élevage, don à un agriculteur local, déchèterie professionnelle. Dans tous les cas, une traçabilité est nécessaire. Pensez à quantifier vos quantités valorisées et si vous passez par un prestataire ou que vous faites un don, n'oubliez pas de demander des bons d'enlèvement.

### Interdiction des emballages jetables dans la restauration rapide

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, **les commerces de restauration rapide ne peuvent plus avoir recours à de la vaisselle jetable** pour les repas servis sur place. Ils doivent donc obligatoirement faire usage d'une vaisselle réutilisable. L'ensemble des établissements de restauration pouvant accueillir au moins vingt convives sont concernés par cette disposition.

### Déchets du bâtiment : évolutions

Dans le cadre de la loi anti-gaspillage et économie circulaire, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, deux mesures sont entrées en vigueur par décrets.

✓ **Les devis relatifs aux travaux de construction, de rénovation et de démolition de bâtiments** ainsi que les devis relatifs aux travaux de jardinage devront faire figurer une mention « déchets ». C'est-à-dire :

- ▶ une estimation de la quantité totale de déchets produits par l'entreprise pendant le chantier ;
- ▶ les modalités de gestion et d'enlèvement des déchets générés durant le chantier,
- ▶ le ou les points de collecte où l'entreprise prévoit de déposer les déchets
- ▶ ainsi qu'une estimation des coûts associés aux modalités de gestion et d'enlèvement de ces déchets.

✓ **Tri 7 flux : 7 types de déchets doivent être triés à la source.** À partir du moment où leur séparation peut être effectuée dans la déchèterie (ou tout autre point de collecte), certains de ces déchets peuvent être transportés en mélange : carton, bois, métaux, plastiques. Les déchets inertes (fractions minérales, tuiles, briques, gravats) doivent être séparés du reste et notamment du plâtre, sinon ils seront déclassés et ne pourront pas être recyclés. Pensez à quantifier et à demander des bons d'enlèvement ou de dépôt.

✓ **REP (Responsabilité élargie des producteurs) du bâtiment.** À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, les déchèteries qui collectent les déchets du bâtiment et les entreprises de la construction pourront demander à l'un des éco-organismes agréés pour cette nouvelle filière de prendre en charge gratuitement les déchets du bâtiment : Ecominero, Ecomaison, Valedelia et Valobat. Le maillage des points de collecte sera étendu tout au long de l'année 2023. L'objectif est de pouvoir mieux valoriser les déchets du bâtiment et de favoriser le réemploi de certains matériaux. N'hésitez pas à en parler avec vos fournisseurs.

**RETROUVEZ TOUTES LES INFOS SUR LA LOI AGECE :**  
[www.ecologie.gouv.fr/](http://www.ecologie.gouv.fr/)  
 loi-anti-gaspillage-economie-circulaire

# GROUPAMA, UN EXPERT À VOS CÔTÉS POUR CONSTRUIRE VOTRE PROJET.



GROUPAMA VOUS ACCOMPAGNE DANS LES ÉTAPES DE VOTRE ACTIVITÉ ET VOUS PROPOSE DES ASSURANCES PROFESSIONNELLES ADAPTÉES.

**02 99  
30 90 80**  
Coût d'un appel local  
ou gratuit selon  
votre abonnement

Groupama Loire Bretagne - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Bretagne-Pays de la Loire.  
Siège social : 23, Boulevard Solferino - CS 51209 35012 Rennes cedex 383 844 693 RCS Rennes. Entreprise régie par le code des assurances.  
Document et visuel non contractuels - Crédit Photo : Aurélien Chauvaud



**GroupamaPro**

LES  
**ESSAIS 100%  
ÉLECTRIQUES**

24h pour vous faire aimer le E-Transit

## Nouveau Ford E-Transit

100% électrique avec 317km d'autonomie\*

À réserver dès maintenant chez votre concessionnaire Ford



\*En cycle mixte, basée sur la charge complète de la version la plus performante (Fourgon E390 L2H2 Trend Business) et sur une vitesse limitée à 90 km/h. Le visuel de la borne de recharge est non contractuel et dépendant de la réglementation locale. DMD - SAS au capital de 2 404 976,00 €, RCS de Nantes N° 423 295 880 - 365, Route de Vannes 44800 ST-HERBLAIN, France



**Ford Nantes**  
365, Route de Vannes  
02 40 16 11 12

**Ford Rezé**  
4, Rue Lavoisier  
02 51 11 10 10

**Ford St-Nazaire**  
191, Av. de St-Nazaire  
02 40 70 44 10

Pensez à covoiturer.  
Au quotidien, prenez les transports en commun.  
Pour les trajets courts, privilégiez la marche ou le vélo.

#SeDéplacerMoinsPolluer



Stéphanie Ferreira

# Engagée pour allonger la durée de vie des objets

**Titulaire d'un BAC Gestion et d'un BTS Action commerciale, Stéphanie Feirerra a été cadre dans la grande distribution et en particulier dans la prestation de services durant 21 ans. À 43 ans, elle a quitté ce domaine pour créer son entreprise, Recicio, en janvier 2022.**

Implantée dans la zone Nantes-Est entreprises, Recicio intervient dans le domaine de la réparation et le reconditionnement de petits équipements électroménagers : aspirateurs, robots ménagers, machines à café, planchas, etc. L'entreprise vend également des pièces détachées pour tout type d'électroménager. L'allongement de la durée de vie des objets, la durabilité et la qualité des équipements constituent un enjeu important pour l'avenir et un axe de développement pour Recicio. L'entreprise s'engage à ne pas excéder 40% du prix à l'achat neuf d'un appareil pour que les consommateurs acceptent la réparation lors d'une panne plutôt que de changer l'équipement. Pour être visible auprès du grand public et guider ses clients vers son « atelier-diagnostic, réparation », Stéphanie Feirerra renforce sa communication par :

- ▶ l'acquisition d'agrément afin d'être référencée par des marques telles que les groupes SEB, BSH ou encore ARB, et bénéficier des retours clients,
- ▶ son engagement dans la marque Répar'acteurs afin de bénéficier d'une reconnaissance sur sa démarche de réparation et sa participation à l'économie circulaire,
- ▶ des événements qu'elle organise,
- ▶ de la communication sur les réseaux sociaux et sur son site Internet.

Stéphanie Feirerra a bénéficié d'une aide financière de l'Ademe, via le dispositif Tremplin, pour l'aider à optimiser et rendre efficient son process grâce à la mise en œuvre d'un logiciel de gestion de son activité et de services après-vente. Le marché est en expansion avec des problématiques de compétences techniques et de main-d'œuvre. Cependant, cette cheffe d'entreprise, qui compte deux salariés techniciens, est très impliquée dans la formation de jeunes avec quatre apprentis en alternance : un Bac Pro technicien systèmes numériques option AREC, deux Bac+1 perfectionnement sur ce corps de métier section




Ducretet, un Bachelor 3<sup>e</sup> marketing et développement commercial. Stéphanie prend aussi régulièrement deux à trois stagiaires.

À l'avenir, l'entreprise a de nombreux projets : le développement du reconditionné et l'évolution de la vente sur Internet, avec l'ouverture de l'e-shop pour les pièces détachées et reconditionnées qui s'est faite récemment. L'objectif étant pour Stéphanie de se structurer rapidement, de développer son chiffre d'affaires et de pouvoir recruter une personne à l'accueil client et une autre pour la partie technique.

**POUR EN SAVOIR + ET INTÉGRER LE RÉSEAU RÉPAR'ACTEURS :**  
[developpementdurable44@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:developpementdurable44@artisanatpaysdelaloire.fr)



 **Le 16 janvier 2023 a eu lieu la signature du renouvellement du partenariat en faveur de la transition écologique entre l'Ademe et la CMA des Pays de la Loire chez Recicio.**

*Joël Fourny, Président de la CMA Pays de la Loire, Stéphanie Ferreira, directrice de Recicio, Éric Prud'homme, directeur de l'Ademe Pays de la Loire, et Frédéric Brangeon, Président de la CMA Loire-Atlantique.*

## RECICIO

Stéphanie Ferreira  
 2 rue des Pays Bas •  
 44300 Nantes  
 02 53 35 22 50 •  
[contact@recicio.fr](mailto:contact@recicio.fr)

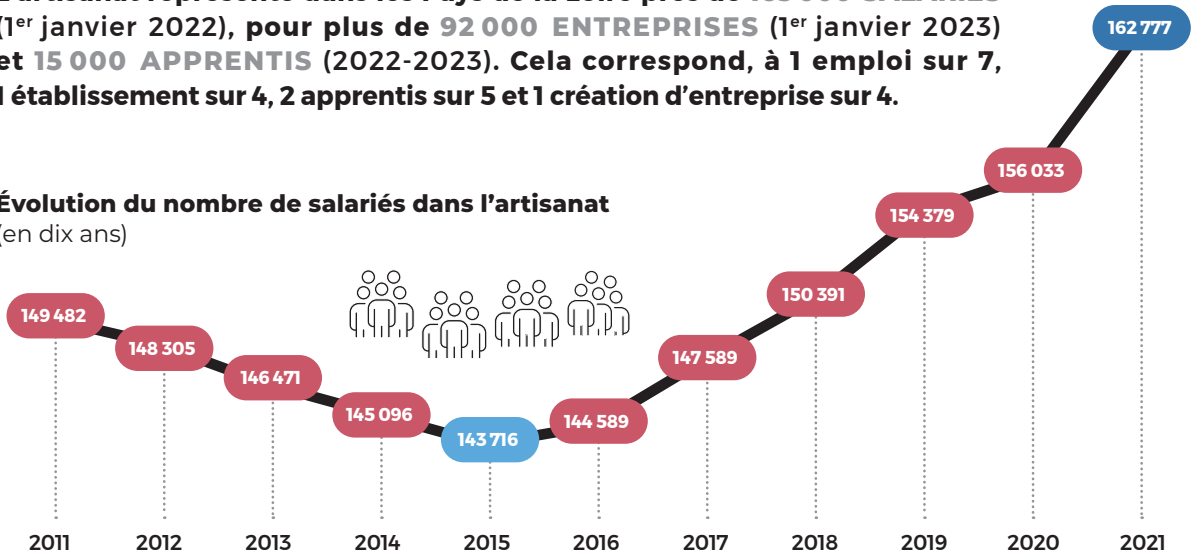
<https://www.recicio.fr/>



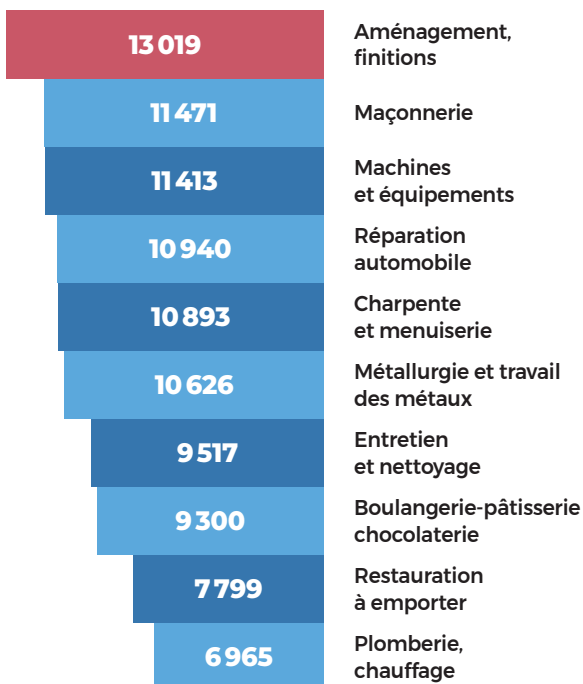
# L'emploi au cœur de toutes les préoccupations

L'artisanat représente dans les Pays de la Loire près de **163 000 SALARIÉS** (1<sup>er</sup> janvier 2022), pour plus de **92 000 ENTREPRISES** (1<sup>er</sup> janvier 2023) et **15 000 APPRENTIS** (2022-2023). Cela correspond, à 1 emploi sur 7, 1 établissement sur 4, 2 apprentis sur 5 et 1 création d'entreprise sur 4.

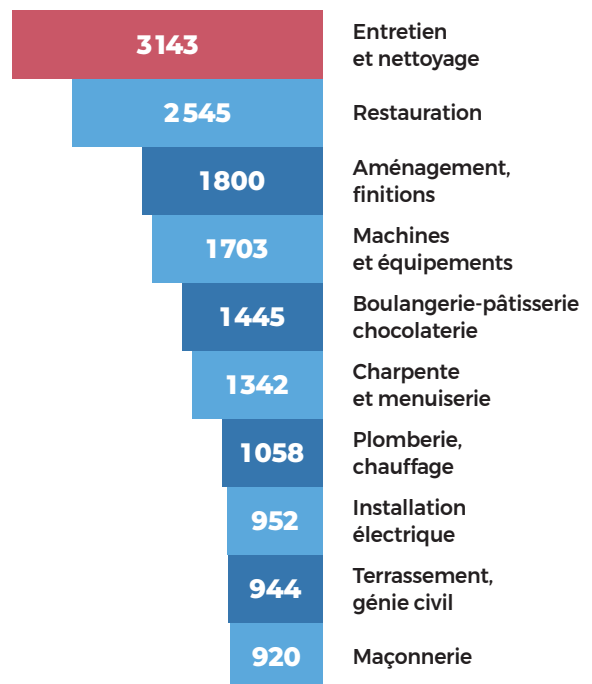
## Évolution du nombre de salariés dans l'artisanat (en dix ans)



En 2021 **LES 10 SECTEURS DE L'ARTISANAT** ayant le plus de salariés ... **2/3 du global**

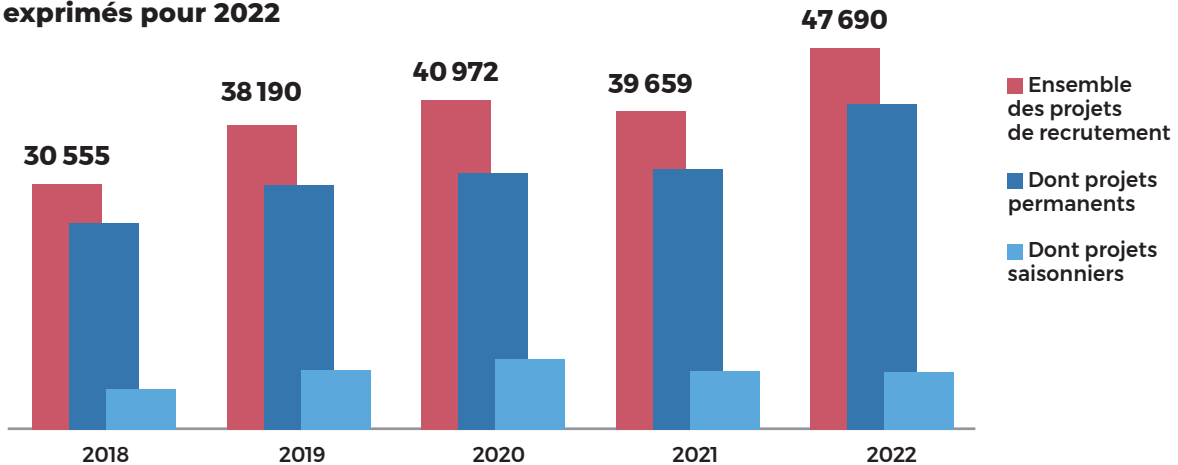


... ayant gagné le plus d'emplois salariés depuis 2015: **83 % des gains**



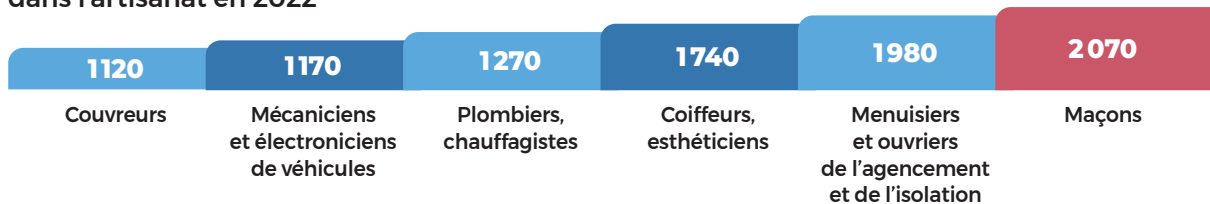
Source: enquêtes BMO 2018-2022 Pôle emploi. Observatoire de la CMA Pays de la Loire.

## 47 690 PROJETS DE RECRUTEMENT exprimés pour 2022

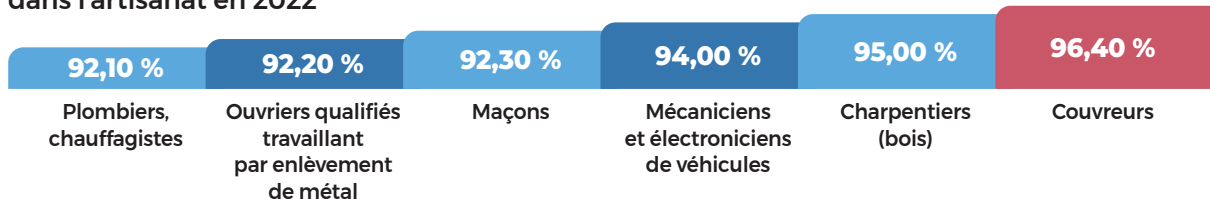


### LE TOP 6 DES MÉTIERS...

qui ont exprimé un besoin en recrutement dans l'artisanat en 2022



qui ont rencontré des difficultés à recruter dans l'artisanat en 2022



### LES DIFFICULTÉS À RECRUTER

dans l'artisanat par bassin d'emploi en 2022

Plus de 50% des projets de recrutement dans l'artisanat en 2022 et dans la région Pays de la Loire rencontrent des difficultés. **Plusieurs raisons :**

- ▶ l'intensité d'embauche,
- ▶ le caractère contraignant ou non des conditions de travail,
- ▶ le caractère durable ou non de l'emploi,
- ▶ le manque de main-d'œuvre disponible,
- ▶ le lien entre la spécialité de formation et le métier,
- ▶ l'inéquation géographique.

Source : enquêtes BMO 2018-2022 Pôle emploi. Observatoire de la CMA Pays de la Loire.

#### PAYS DE LA LOIRE :

64,3 % de projets difficiles en 2022

- 📍 Loire-Atlantique : 66,3 %
- 📍 Maine-et-Loire : 63,4 %
- 📍 Mayenne : 64,7 %
- 📍 Sarthe : 59,6 %
- 📍 Vendée : 64,1 %

### PERSPECTIVES

La note de conjoncture du 1<sup>er</sup> semestre 2023 montre une très grande prudence dans les perspectives d'embauches, dans un environnement économiquement et conjoncturellement instable avec des problématiques au niveau de l'énergie et de l'approvisionnement. De plus, le recrutement de nouveaux collaborateurs s'inscrit dans une situation structurelle de difficultés de recrutement (enquête Besoin de main-d'œuvre 2022) dans une majorité des secteurs. Malgré cela, l'artisanat a connu une progression de son nombre de salariés depuis 2015. Quoi qu'il en soit, si la période 2020-2021 a connu une hausse des emplois, on observe sur 2021-2022 une légère baisse du rythme des embauches, au mieux une stabilisation, notamment dans les secteurs de l'alimentation et des services qui sont les plus touchés depuis 2 semestres.

3 questions à...

# Stéphanie Crison, conseillère RH au sein de la CMA Mayenne

## Quelles sont les difficultés actuelles rencontrées par les artisans en termes de recrutement ?

Toujours très présentes, les deux tiers des difficultés s'expliquent par une inadéquation entre les compétences disponibles sur le marché du travail et les besoins des entreprises. Le rapport entre les candidats et les employeurs s'est inversé : c'est à l'entreprise de se vendre pour attirer ses futurs salariés. La publication des offres sur des sites emploi ne suffit plus à générer des candidatures. Souvent, faute de temps pour l'artisan, la communication RH est insuffisante et manque d'attractivité.

## Quels sont les conseils que vous donneriez à une entreprise ?

Le chef d'entreprise doit s'interroger sur ce qu'il a de plus à offrir à un candidat : en termes, par exemple, de conditions de travail, de reconnaissance (rémunération et avantages sociaux). Une diffusion large des offres d'emploi est essentielle via différents canaux, notamment les réseaux sociaux professionnels : Pôle Emploi, etc. afin que les besoins en main-d'œuvre soient pris en compte dans les futures politiques publiques. Aujourd'hui, les profils en reconversion représentent un potentiel

de candidats important. Il est donc conseillé de s'ouvrir à des profils différents et de sortir du schéma classique du candidat idéal. La formation des adultes et des apprentis est un enjeu majeur pour assurer un vivier de main-d'œuvre à plus long terme. Face à un marché très fortement en tension, il est primordial de fidéliser les salariés pour éviter des départs qui pourraient fragiliser l'entreprise. Enfin, envisager une organisation différente, en favorisant la montée en compétences d'un salarié, peut être une réponse à des difficultés de recrutement. L'entretien professionnel, obligatoire tous les deux ans, est à ce titre un rendez-vous incontournable pour identifier les souhaits d'évolution, maintenir l'implication des salariés, et aussi pour pouvoir anticiper un éventuel départ.

## Comment la CMA accompagne-t-elle les chefs d'entreprise sur ces sujets ?

La CMA des Pays de la Loire propose plusieurs dispositifs :

- ▶ des accompagnements individuels d'une durée de 2 à 4 jours,
- ▶ des formations collectives,
- ▶ et des réunions d'information et de sensibilisation sur les thématiques RH.

## ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS SUR MESURE

### ✓ RECRUTEMENT

Comment faire évoluer vos pratiques de recrutement ?

- ▶ Définissez le profil idéal du candidat pour votre entreprise.
- ▶ Valorisez vos atouts employeur.
- ▶ Choisissez vos canaux de diffusion et de communication adaptés.
- ▶ Obtenez des conseils sur les dispositifs de formation.
- ▶ Mettez en place un parcours d'intégration pour votre salarié recruté.

La CMA vous accompagne en :

- ▶ formalisant et en diffusant l'offre d'emploi,
- ▶ présélectionnant les candidats,
- ▶ vous apportant une aide à la décision.

### ✓ MISE EN PLACE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

- ▶ Accompagnement sur les modalités de mise en œuvre.
- ▶ Réalisation d'outils adaptés (fiche de poste, grille, guide d'entreprise...) avec un suivi régulier.

### ✓ ORGANISATION INTERNE DE L'ENTREPRISE

- ▶ Réalisation d'un audit auprès de vos salariés.
- ▶ Construction d'un plan d'actions vous permettant d'améliorer l'organisation interne de votre entreprise.

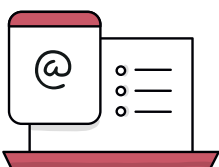


## FORMATION CONTINUE

▶ **Management :**  
Agir en leader pour embarquer votre équipe

▶ **Numérique\* :**  
Développer une stratégie de communication avec les réseaux sociaux

\* L'utilisation efficace des réseaux sociaux professionnels (avec par exemple la mise en valeur des équipes) participe à l'attractivité de l'entreprise et des métiers.



POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS, N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER UN CONSEILLER RH DANS VOTRE DÉPARTEMENT :

- 53** : 02 43 49 88 72 • [entreprises53@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:entreprises53@artisanatpaysdelaloire.fr)  
**44** : 02 51 13 83 22 • [entreprises44@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:entreprises44@artisanatpaysdelaloire.fr)  
**49** : 02 41 22 61 42 • [entreprises49@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:entreprises49@artisanatpaysdelaloire.fr)  
**85** : 02 51 44 35 20 • [entreprises85@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:entreprises85@artisanatpaysdelaloire.fr)  
**72** : 02 43 74 53 61 • [entreprises72@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:entreprises72@artisanatpaysdelaloire.fr)

Artisans de demain

# La CMA Pays de la Loire actrice de la formation

**Avec ses 450 formateurs et ses 110 formations, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire, via son centre de formation, l'URMA, prépare des apprenants aux métiers de l'artisanat et accompagne des employeurs et maîtres d'apprentissage, dans la formation de ces derniers.**



**JEUNES OU ADULTES, le choix de l'alternance, quel que soit l'âge !**

L'URMA propose des formations en alternance du CAP au Bac+5. Elles associent une formation chez un employeur et des enseignements dispensés dans les centres de formation. À l'occasion des Journées Portes Ouvertes et des visites privées organisées dans chaque département, les candidats découvrent les établissements et échangent avec les équipes pédagogiques afin de valider leurs projets professionnels. La formation adulte est disponible via un parcours et des financements « sur mesure ».

**MISE EN RELATION des employeurs et des apprenants**

L'URMA collabore avec un réseau de 5000 entreprises partenaires. Elle propose ainsi aux employeurs de rencontrer les futurs apprenants qui ont candidaté à l'occasion d'alternance-dating. En 2023, ils auront lieu du 11 au 14 avril lors de la Semaine de l'entreprise, organisée dans les six sites de formation.

**UN ACCOMPAGNEMENT administratif « clé en main »**

La CMA s'occupe de tout ! Elle aide à conclure le contrat d'apprentissage : rédaction des contrats, transmission à l'OPCO pour dépôt, informations sur les pièces à obtenir pour être en conformité, déterminer la rémunération de l'apprenant et identifier les aides financières possibles. La CMA participe également à la recherche de financements (contrat de pro, transition pro, POEI...) et à l'administration des documents liés à l'intégration d'un adulte en formation. Plus d'informations lors des webinaires (cf p. 17).



**FORMATION DU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE: attirez des candidats en valorisant votre tutorat !**

L'URMA offre un accompagnement à tous ses maîtres d'apprentissage dans la formation de leurs apprenants. L'offre TUTEO, ce sont des ateliers construits autour de situations concrètes, pour partager les expériences et les bonnes pratiques sur une demi-journée, en distanciel et/ou en présentiel selon les thèmes abordés.

**VOUS ÊTES INTÉRESSÉ ?  
VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?  
NOS ÉQUIPES SONT À VOTRE ÉCOUTE  
AFIN DE VOUS ACCOMPAGNER  
DANS VOS DÉMARCHES PROFESSIONNELLES.**

**Contactez-nous !**  
Par courriel à [urma@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:urma@artisanatpaysdelaloire.fr)  
Arnaud Bichon, responsable commercial,  
au 06 73 47 86 76

**NOUVEAUTÉ E-FORMATION. Une formation pour les maîtres d'apprentissage 100 % distanciel : 7 heures de formation, à réaliser quand vous êtes disponible, avec un référent à votre disposition pour vous accompagner !**



Versez « utile »

# Soutenez l'artisanat grâce à la taxe d'apprentissage !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'intégralité de votre taxe d'apprentissage (TA) est prélevée par l'Urssaf. Néanmoins, le choix de son bénéficiaire reste entre vos mains : alors, versez « utile » en soutenant la formation des jeunes aux métiers de l'artisanat !

## À quoi servent la taxe d'apprentissage et le versement de son solde ?

La taxe d'apprentissage contribue au développement des formations, notamment en apprentissage, et permet à la CMA de multiplier les actions de promotion de vos métiers. En affectant le solde de votre taxe d'apprentissage, de 13 %, au **Pôle Orientation Artisanat de la CMA Pays de la Loire**, établissement habilité au titre des actions menées pour l'information et l'orientation professionnelle, vous contribuez à :

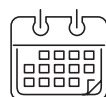
- ▶ soutenir l'orientation de vos futurs apprentis et à faciliter leur mise en relation avec vous,
- ▶ favoriser l'attractivité de vos métiers en Pays de la Loire,
- ▶ développer le conseil et l'accompagnement à votre service.

## Comment verser le solde de la taxe d'apprentissage ?

À partir de 2023, le versement du solde de la taxe d'apprentissage évolue vers une gestion facilitée pour les entreprises, grâce à la plateforme SOLTÉA ! SOLTÉA va permettre aux entreprises de choisir les établissements bénéficiaires du solde de la TA et de suivre les virements qui leur seront effectués par la Caisse des dépôts et consignations.

## Comment procéder ?

La déclaration et le paiement du solde de la taxe d'apprentissage de l'année 2022 sont à réaliser pour chaque établissement sur la DSN d'avril 2023 (**exigible le 5 ou 15 mai 2023**) au titre de la masse salariale de l'année 2022, auprès de l'Urssaf (ou de la MSA).



VERSEMENT DU SOLDE DE LA TAXE D'APPRENTISSAGE

**2023 : LES ÉTAPES CLÉS**

- ▶ **Calculer le montant dû au titre de la masse salariale 2022.**
- ▶ **Déclarer et payer ce montant à l'Urssaf ou à la MSA via la DNS d'avril 2023.**
- ▶ **Répartir vers le ou les établissements d'enseignement, les organismes d'insertion ou d'orientation de votre choix :**



### DÈS LE 25 MAI

1. Connectez-vous sur la plateforme SOLTÉA : [soltea.gouv.fr](https://soltea.gouv.fr)

2. Choisissez l'établissement auquel vous souhaitez verser le solde de votre taxe d'apprentissage. Pour désigner le **Pôle Orientation Artisanat de la CMA Pays de la Loire** comme bénéficiaire de votre taxe d'apprentissage, sélectionnez sur la liste des établissements habilités l'un des critères suivants :

- Raison sociale : **Pôle Orientation Artisanat des Pays de la Loire**
- N° de Siret : **130 020 688 000 11**
- Code UAI : **0442942J**



3. Je valide mon choix.

### À PARTIR DU 15 JUILLET

Le solde de la taxe d'apprentissage collecté par l'Urssaf sera reversé à la Caisse des dépôts et consignations **qui reversera ensuite les fonds aux établissements bénéficiaires** en fonction des affectations des entreprises.

## VOTRE CONTACT À LA CMA PAYS DE LA LOIRE :

Olivier Rabréaud • 02 51 13 31 48 • 06 16 72 75 35  
[orabreaud@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:orabreaud@artisanatpaysdelaloire.fr)

**CHIFFRES CLÉS**

**+ de 1200 stagiaires**  
déjà formés

**97,14 %** de taux  
de satisfaction  
en 2022

**100 %** de réussite  
aux examens

Assistant(e) de dirigeant(e) d'entreprise artisanale

# La formation certifiante pour conjoint ou salarié

**Parce que le pilotage de l'entreprise ne repose pas uniquement sur les épaules du chef d'entreprise, assistant(e)s révéléz vos talents !**

**D**ans les entreprises artisanales, le manque de disponibilité du chef d'entreprise pour les tâches administratives amène souvent les conjoint(es) et/ou assistants(es) à prendre de nombreuses responsabilités dans l'organisation et le suivi de la gestion courante de l'entreprise. Cela suppose une grande agilité et des compétences multiples sur toutes les fonctions : commercial, juridique, gestion, management. Ainsi, cette formation permet la montée en compétences des personnes qui assistent au quotidien le dirigeant dans sa fonction de chef d'entreprise. La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire dispense, depuis plusieurs années, un dispositif d'accompagnement spécifique qui leur est destiné : la formation Assistant(e) de dirigeant(e) d'entreprise artisanale (ADEA). Cette formation est compatible avec une activité professionnelle grâce à son rythme d'une journée par semaine pendant 2 ans. L'ADEA est un titre homologué de Niveau IV (bac) inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). C'est un parcours certifiant éligible au CPF qui peut être suivi dans son ensemble

ou par bloc de compétences, sans viser l'obtention du titre. Que vous soyez associé(e), conjoint(e) collaboratrice(eur), salarié(e) ou que vous projetiez de rejoindre une entreprise artisanale, cette formation est faite pour vous !

La formation est réalisée dans les départements de Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire et de la Vendée.

#### UN WEBINAIRE A LIEU CHAQUE MOIS POUR PRÉSENTER LA FORMATION

 Tous les 1<sup>ers</sup> mardis de chaque mois de 14h à 15h :  
9 mai • 6 juin • 4 juillet • 5 septembre

#### INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

 [artisanatpaysdelaloire.fr](http://artisanatpaysdelaloire.fr)  
ou via le contact de votre département.

#### CONTACTS ADEA :

44 • Delphine Bisson • 06 73 16 04 85  
 [dbisson@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:dbisson@artisanatpaysdelaloire.fr)

49 • Caroline Theophile • 02 41 22 61 26  
 [ctheophile@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:ctheophile@artisanatpaysdelaloire.fr)

85 • Martine Hervouet • 02 51 44 35 20  
 [meveille@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:meveille@artisanatpaysdelaloire.fr)



## L'ADEA A FÊTÉ SES 30 ANS

Le 8 mars, se déroulait la soirée des 30 ans de la formation ADEA en Vendée. Un événement convivial à la Roche-sur-Yon, organisé par la CMA de la Vendée avec le concours du Conseil Départemental de la Vendée et le Crédit Agricole Atlantique Vendée. Équipes pédagogiques et stagiaires se sont retrouvés pour cet événement festif !



## Informations légales

# Les moyens de paiement

**Un professionnel doit accepter les paiements en espèces, dans la limite de cinquante pièces par paiement. Il peut refuser le règlement par chèque ou carte bancaire ou poser des conditions à leur utilisation (présentation d'une pièce d'identité, montant minimum d'achat...), sous réserve d'en informer ses clients, préalablement et de manière apparente. Les chauffeurs de taxi sont tenus d'accepter le règlement par CB.**

**E**n cas de réception d'un chèque sans provision, le professionnel dispose de moyens d'action amiables et contraints : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1537>

Attention, le refus du paiement par chèque, prélèvement ou virement, en raison de la domiciliation bancaire ou du lieu de résidence du client, est une pratique discriminatoire. Un professionnel ne peut pas surfacturer le consommateur selon le moyen de paiement utilisé, mais peut proposer une réduction au consommateur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné, après information préalable.

### **Arrhes, acompte, avoir...**

Pour assurer à ses clients une réservation ou une commande, un professionnel peut demander une avance déduite du prix sous forme d'arrhes ou d'acompte ; à défaut de précision, les sommes versées à l'avance sont des arrhes.

L'acompte est un premier versement à valoir sur un achat, c'est un engagement ferme des deux parties : l'obligation d'acheter pour le consommateur et celle de fournir la marchandise pour le vendeur. Il n'y a aucune possibilité de dédit et le consommateur ou

le professionnel peut être condamné à payer des dommages-intérêts (au-delà du remboursement de l'acompte par le professionnel) s'il se rétracte.

Les arrhes sont perdues pour le consommateur s'il annule une commande ou se désiste (un accord amiable est toujours possible), il ne peut être contraint à l'exécution du contrat. Si le vendeur ne livre pas ou n'exécute pas la prestation, il peut être condamné à rembourser au consommateur le double des arrhes versées. L'avoir correspond à la valeur d'une marchandise restituée : si l'acheteur revient sur sa décision, le vendeur peut, à titre commercial, lui accorder un avoir qui permet un achat ultérieur. Si le vendeur est dans son tort (marchandise défectueuse, livraison hors délai...), le consommateur peut refuser cet arrangement et exiger le remboursement.

Pour éviter les incompréhensions avec les consommateurs, il est conseillé de préciser clairement sur le contrat ou le reçu remis si le versement correspond à un acompte ou des arrhes et d'être précis dans la rédaction des clauses de résiliation.

### **D'INFORMATIONS SUR**

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/moyens-de-paiement>



## Formalités

# Guichet unique: le point sur le déploiement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le Guichet unique, géré par l'Inpi (Institut national de la propriété industrielle), doit permettre aux entreprises, y compris les micro-entrepreneurs, de réaliser toutes leurs formalités de manière dématérialisée.

**C**e guichet unique remplace les Centres de formalités des entreprises (CFE) et a pour finalité d'alimenter directement le registre national des entreprises (RNE). La Chambre de Métiers et de l'Artisanat est pleinement engagée dans la mise en œuvre de ce guichet unique et dans la résolution des dysfonctionnements observés depuis ce début d'année. Elle joue un rôle moteur dans la procédure de secours déployée. Pour vos démarches administratives d'immatriculation, de modification ou de radiation

d'entreprise, vous pouvez continuer à bénéficier de l'expertise de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat. Un conseiller formalités expert et dédié vous accompagne, de l'analyse du dossier jusqu'à sa saisie en ligne et au suivi auprès des différents organismes tels que l'Urssaf ou l'Insee, en cas de difficulté. Simple et rapide, c'est une manière de sécuriser vos démarches!

**+** Pour accéder aux données du Registre national des entreprises et obtenir votre extrait, rendez-vous sur [data.inpi.fr](https://data.inpi.fr)

## Lancement de la campagne d'apprentissage

# Simplifiez-vous le recrutement de votre apprenti

**A**vec l'apprentissage, l'entreprise transmet ses savoir-faire et investit dans les talents de demain ! En 2023, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat poursuit l'accompagnement des chefs d'entreprise dans le recrutement de leur(s) apprenti(s). Une équipe, en veille réglementaire constante, est dédiée aux contrats d'apprentissage. Elle vous accompagne dans vos démarches : de l'information à la rédaction du contrat d'apprentissage et de ses avenants, jusqu'au dépôt du contrat, notamment dans le cadre des partenariats engagés avec certains Centres de formations professionnelles (URMA ; CFP-BTP).

 **WEBINAIRES**

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous inscrire à l'un des trois webinaires organisés d'avril à juin ou à vous adresser directement à votre CMA.

- ▶ Le 28 avril de 14h à 15h
- ▶ Le 26 mai de 14h à 15h
- ▶ Le 23 juin de 14h à 15h



## COLLOQUE INTERCONSULAIRE ZÉRO ARTIFICIALISATION NETTE (ZAN)

 **5 mai 2023, à partir de 9h**

 **Terra Botanica, Angers**

**EN QUELQUES LIGNES :** dans le cadre de la loi Climat et Résilience, venue poser l'enjeu de la ZAN (Zéro artificialisation nette), les trois chambres consulaires (CMA, CCI et Chambre d'agriculture) se réuniront autour d'un enjeu et d'un sujet commun : « Opportunités et solutions pour les entreprises : comment concilier développement économique et sobriété foncière ? » Cette rencontre sera l'occasion de mettre en avant les actions déjà mises en œuvre, mais aussi de réassurer leur soutien et accompagnement auprès des entreprises et des acteurs de l'aménagement et du développement économique du territoire afin de trouver ensemble de nouvelles solutions.

 **Ouvert à tous**



## SEMAINE NATIONALE DE L'ARTISANAT

 **Du 2 au 9 juin 2023**

**EN QUELQUES LIGNES :** mettre à l'honneur les artisans, leurs métiers et savoir-faire, faire naître des vocations, donner l'envie de créer ou de reprendre une entreprise artisanale, sensibiliser les chefs d'entreprise et leur faire connaître l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier avec leur conseiller CMA... Chaque année, le réseau des CMA consacre à l'artisanat une semaine complète, rythmée par des événements : portes ouvertes, webinaires, rencontres, visites d'établissements, conférences, opérations artisans d'un jour... Retrouvez bientôt le programme complet en Pays de la Loire sur [artisanatpaysdelaloire.fr](http://artisanatpaysdelaloire.fr)



## SERBOTEL : 20<sup>e</sup> ÉDITION

 **Du 22 au 25 octobre 2023**

 **Parc des Expositions, Nantes**

**EN QUELQUES LIGNES :** emblématique, le Salon des métiers de bouche, de la boulangerie-pâtisserie, de l'hôtellerie & de la restauration revient pour une nouvelle édition placée sous le signe de l'optimisme et du renouveau. Venez à la rencontre de nos conseillers et apprentis qui représenteront la CMA Pays de la Loire !

 **D'INFOS SUR :** [www.serbotel.com](http://www.serbotel.com)



## TROPHÉES PAYS DE LA LOIRE EXCELLENCE ARTISANALE


**Les candidatures de l'édition 2023 sont ouvertes du 11 avril au 16 juin.**

ÉDITION 2023

- ▶ Téléchargez le règlement et le dossier de candidature sur [artisanatpaysdelaloire.fr](http://artisanatpaysdelaloire.fr)

- ▶ Remplissez votre dossier de candidature et envoyez-le à l'adresse : [excelart@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:excelart@artisanatpaysdelaloire.fr)

- ▶ Une question ? Besoin d'aide pour la réalisation de votre dossier ? Contactez la CMA, nos conseillers sont là pour vous accompagner !

 **Réservez d'ores et déjà la date du 27 novembre 2023, pour la grande soirée de remise de Trophées à l'Hôtel de Région des Pays de la Loire.**

## Santé

# 84 % des artisans satisfaits de leur vie d'entrepreneur



Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, la CMA des Pays de la Loire, en partenariat avec Harmonie Mutuelle région Atlantique, a publié la photographie régionale de la santé des artisans ligériens (sur 656 réponses obtenues).

## Quelle réalité se cache derrière ce chiffre ?

Malgré une bonne santé globale déclarée (84 %), les artisans affichent plus de stress et de fatigue que l'année dernière.

- ▶ **1 artisan sur 2** considère ses journées de travail relativement stressantes (+ 3 pts). Ils sont **81 %** chez les employeurs de 2 salariés et plus (contre 68 %).
- ▶ **44 %** travaillent plus de 50 h/semaine. Ce chiffre passe à **75 %** dans les entreprises de 2 salariés et plus.
- ▶ **62 %** (- 6 pts) s'accordent au moins deux jours de repos par semaine.
- ▶ **45 %** expriment de la fatigue dont, 33 % avec des difficultés de sommeil fréquentes.
- ▶ **6 sur 10** n'arrivent pas à préserver un équilibre de vie professionnelle-personnelle.
- ▶ **1 entreprise sur 2** fait face à de nouvelles difficultés liées au contexte, sur le podium : la hausse des prix (57 %), la baisse des revenus (28 %) et les ressources humaines (20 %).

▶ **Top 3 des transformations engagées** : environnementales, l'organisation interne et la QVCT bien-être au travail.

▶ **Pistes d'actions exprimées pour améliorer leur vie de chef d'entreprise** : gestion du temps et des pratiques santé (stress, sommeil...).

Face à cette réalité contrastée et à l'exposition à de nombreuses situations potentiellement stressantes, qui peuvent jouer sur votre bien-être mental et physique, la CMA et Harmonie Mutuelle mettent en place des actions concrètes. Engagements en 2023 :

- ▶ promotion d'une série de podcasts thématiques avec des contenus réalisés par des spécialistes et des conseils pratiques,
- ▶ diffusion des solutions assurancielles pour mieux se protéger,
- ▶ valorisation d'initiatives exemplaires d'artisans engagés.

ZOOM SUR...

## Le prix Santé Entrepreneurs 2023

La CMA soutient ce concours qui met à l'honneur des bonnes pratiques en santé en entreprise (bien-être des salariés, du chef d'entreprise, des clients). Pour participer, contactez Meriem Boutera, chargée de développement en santé au travail des chefs d'entreprise.

**CONTACT :**  
Meriem Boutera  
mboutera@  
artisanatpaysdelaloire.fr  
06 49 27 52 63

POUR ALLER PLUS LOIN

## Appelez-nous, en toute confidentialité

Ligne d'écoute et de soutien gratuite : 06 49 27 52 63 (ou par l'envoi d'un SMS).

Flashez ce code pour accéder au formulaire de contact :



➕ Découvrez l'intégralité des résultats de cette enquête sur [www.artisanatpaysdelaloire.fr](http://www.artisanatpaysdelaloire.fr)



**JOËL FOURNY**

Président de CMA France. Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région des Pays de la Loire. Par cette enquête annuelle menée avec notre partenaire, nous visons plusieurs objectifs : connaître l'état de santé des artisans dans un contexte de transformation, diffuser les résultats pour agir et leur apporter des solutions pratiques pour qu'ils restent performants, en préservant leurs ressources sur le long terme.



## Visites d'entreprises

# Rencontres avec les artisans

**Vendredi 17 février, Frédéric Brangeon, Président de la CMA de la Loire-Atlantique a visité trois entreprises dans le secteur de l'automobile accompagné d'Éric Janan, élu à la CMA, et de Frédérique Richard, responsable du Service aux entreprises à la CMA de Sainte-Luce-sur-Loire.**



*Éric Janan, Anthony Descloziers, Yann Brevet, Arnaud Deniel, adjoint vie économique, commerces, artisanat, emploi à Sainte-Luce-sur-Loire et Frédéric Brangeon.*

La journée a démarré par l'entreprise **Proxi Auto** située à Sainte-Luce-sur-Loire et la rencontre avec Yann Brevet, son dirigeant depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007. Anthony Descloziers, maire de la commune avait fait le déplacement pour l'occasion. La société fait partie de Five Star, réseau indépendant de carrossiers et de garages, et spécialisé en réparation de carrosserie et peinture automobile, pour toutes marques de véhicules. Ces professionnels assurent un travail de qualité et des services 5 étoiles. Proxi Auto compte actuellement 11 salariés dont 3 apprentis confirmés. Yann Brevet a reçu le titre de maître artisan en avril 2021. Actif sur les réseaux sociaux, il est impliqué dans le bien-être de ses salariés et aménage ainsi les horaires de ses salariés.

**CONTACT :** Proxi Auto • 02 28 16 27 45

La matinée s'est poursuivie à Thouaré-sur-Loire avec la visite de **Nantes Prestige Autos** créée le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Martine Oger, maire de la commune et élue de Nantes Métropole était présente pour cette



*Frédéric Brangeon, Khaled Belmekki, adjoint économique et social, Martine Oger, Marine Athimon, Jérémy Athimon et Éric Janan.*

rencontre. L'entreprise est née de la passion de la mécanique par son fondateur Jérémy Athimon. Son professionnalisme a été récompensé par un titre de Meilleur apprenti de France (spécialité mécanique) en 2007. Cette reconnaissance lui a permis de fonder son atelier de restauration et d'entretien de tous types de véhicules de prestige et de collection. Les interventions se font sur toutes les marques prestigieuses allemandes ainsi que sur les mythiques américaines tout comme sur les antiques anglaises. Cet artisan vient également de participer au Dakar 2021/2022 et 2023.

**CONTACT :** Nantes Prestige Autos • 02 40 50 64 08



*Frédéric Brangeon, Thibault Guine et Lionel Thibaud.*

La journée de visites s'est terminée par le **garage Versailles 44** situé dans l'hypercentre de Nantes. Thibault Guine, conseiller municipal de Nantes Métropole était présent. Lionel Thibaud est un artisan de proximité depuis 2005 qui répond aux enjeux de la ville des courtes distances (ville du quart d'heure). L'enseigne fait partie du réseau Précisium qui compte aujourd'hui plus de 600 garages et carrosseries implantés dans toute la France. M. Thebaud a un apprenti en formation et a bénéficié de l'accompagnement de la CMA depuis 2006.

**CONTACT :** Garage Versailles 44 • 02 40 20 33 29

**Le bilan de ces trois visites d'entreprises** nous rappelle que le besoin de proximité est bien présent chez nos artisans. Cela confirme l'opportunité de ces rencontres avec le Président, qui est en appui de la mission et de l'accompagnement historique de la CMA auprès de ses artisans.

Nos formations du deuxième trimestre 2023



# N'avancez pas seul, formez-vous !

Artisans, la CMA Loire-Atlantique propose de vous former aux fonctions supports de l'entreprise : informatique, prévention, communication, management, vente... Ces dispositifs de formation, à tarif accessible, permettent une montée en compétences rapide grâce à une prise en main opérationnelle des outils et des techniques enseignées par des formateurs indépendants.

## MANAGEMENT • ENCADREMENT

► Agir en leader pour embarquer son équipe (3 jours) : Niveau 2 • 23, 30 mai et 6 juin

## PILOTAGE • ORGANISATION DE MON ENTREPRISE

► Bien gérer sa micro-entreprise (1 jour) • 20 avril (Trignac), et 6 juin  
 ► Calculer et fixer ses prix de vente (1 jour) • 14 juin (Trignac)

**NOUVEAU** ► Prendre en main la gestion de son entreprise (3 jours) • 26 mai, 2 et 9 juin

## COMMUNICATION • DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

**NOUVEAU** ► Gérer son temps et ses priorités (1 jour) • 13 juin

► Être bien dans sa boîte, dans son corps et dans sa tête (2 demi-journées) • 20 avril (de 9h à 12h30)

## PRÉVENTION DES RISQUES

► Connaître les règles et obligations en hygiène alimentaire : 350€ (2 jours) • 4 et 5 mai (Trignac)

## OUTILS NUMÉRIQUES

**MON COMPTE FORMATION** ► Créer et administrer son site Internet pour TPE-PME (WORDPRESS) (5 jours) • 7, 14, 21, 28 juin et 5 juillet

► Développer sa page Facebook (1 jour) • 24 mai  
 ► Communiquer avec Instagram (1 jour) • 15 mai  
 ► Réussir ses photos professionnelles avec un Smartphone (1 jour) • 5 juin

**NOUVEAU** ► Développer une stratégie de communication via les réseaux sociaux pour TPE-PME (4 jours) • 3, 4, 10 et 17 mai et 22, 23, 29 juin et 6 juillet

## DÉVELOPPEMENT • VENTE

► Booster les ventes de ses créations (1 jour) • 9 juin  
 ► Être à l'aise dans la relation commerciale (3 jours) • 13, 20 et 27 juin

**NOUVEAU** Vous souhaitez communiquer sur les réseaux sociaux (facebook, instagram, youtube, tiktok, twitter, etc..) en maîtrisant les outils, les contenus et la stratégie ? Nous vous proposons 4 jours de formation pour :

- Développer une communication réseaux sociaux professionnelle et efficace (gain de clients)
- Pratiquer sur les réseaux sociaux : paramétrage des comptes, création des contenus (publications, reels, storys, etc.)
- Trouver des abonnés et les transformer en clients
- Développer une stratégie de communication via les réseaux sociaux pour TPE-PME (4 jours) • 3, 4, 10 et 17 mai


## PRENDRE EN MAIN LA GESTION DE SON ENTREPRISE (3 jours) • 26 mai, 2 et 9 juin


« Comprendre les mécanismes de la gestion pour mieux piloter son entreprise »

Jour 1 : Lire et analyser un compte de résultat et un bilan

Jour 2 : Calculer ses prix, Gérer sa trésorerie

Jour 3 : Piloter son entreprise

 Artisans travailleurs non salariés (TNS) et micro-entrepreneurs : reste à votre charge 69€ par jour. Formations financées via le FAFCEA (sous réserve de leurs conditions de prise en charge), nous nous occupons des démarches de financement pour vous. Autre public : 244€ par jour.

 Différentes possibilités de prise en charge s'offrent à vous, devis sur demande, nous consulter.

Pour les artisans travailleurs non-salariés (TNS) et micro-entrepreneurs immatriculés au Registre des métiers depuis moins de un an : **OFFRE « COUP DE POUCE »**, 14 heures de formation « gratuites » soit 2 jours (350€ financés par le FAFCEA, 0€ de reste à charge)

## SE LIBÉRER DU SYNDROME DE L'IMPOSTEUR (1 jour) • 1<sup>er</sup> juin

« Se libérer de ses mécanismes inconscients d'auto-sabotage ». Comprendre les origines, les croyances limitantes, les blessures de l'enfance, les différents types de saboteurs, se libérer de ses comportements, gérer son anxiété

 Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Loire-Atlantique,

5 allée des Liards à Sainte-Luce-sur-Loire  
 Delphine, Sandrine, Émilie et Sabine sont à votre disposition pour tout complément d'information.  
 ✉ formationcontinue44@artisanatpaysdelaloire.fr  
 ☎ 02 51 13 83 22

Du CAP aux formations supérieures

# L'offre de formation de l'URMA s'enrichit

Pour préparer aux métiers de l'artisanat qui recrutent, l'URMA, centre de formation de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Pays de la Loire, propose de nouvelles formations en alternance pour la rentrée 2023-2024.

L'URMA Pays de la Loire, premier centre de formation professionnel par alternance de la région, complète son offre de formation pour répondre aux évolutions des besoins des entreprises. Ces formations supplémentaires sont accessibles aux jeunes en orientation et / ou aux adultes, ainsi qu'aux entreprises en recherche de solutions de formation. Elles concernent pour cette nouvelle année les 6 sites de formation et les secteurs de l'alimentation, de la restauration, de l'esthétique, du bâtiment, de la mécanique et de la santé.

- ✓ CAP Chocolatier-confiseur (44)
- ✓ CQP Dépanneur (44)
- ✓ CTM Boucher charcutier traiteur (49)
- ✓ MC Barman (53)
- ✓ DEUST Préparateur en pharmacie (53)
- ✓ DE Ergothérapeute (53)
- ✓ DE Masseur kinésithérapeute (53)
- ✓ BM Coiffeur (44, 72)
- ✓ CTM Préparateur vendeur en boucherie charcuterie traiteur (72)
- ✓ CTM Vendeur en boulangerie-pâtisserie (72)
- ✓ BP Esthétique cosmétique parfumerie (85)
- ✓ Allongement du parcours CAP : en 3 ans pour les jeunes allophone (44, 53, 85)



CONTACTEZ-NOUS PAR COURRIEL  
à [urma@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:urma@artisanatpaysdelaloire.fr)  
PLUS DE DÉTAILS SUR  
[urmapaysdelaloire.fr](http://urmapaysdelaloire.fr)



## La Battle des CFA

14 régions, 14 métiers, 14 centres de formation du réseau des CMA en compétition

Le réseau de la CMA valorise la formation par apprentissage en initiant un nouveau programme : la Battle des CFA ! Près de 140 apprentis répartis sur le territoire vont ainsi relever un défi de taille : réaliser, chacun dans son métier, une création artisanale originale qui réponde à une ou plusieurs problématiques environnementales. Les apprentis ont jusqu'au mois de mai pour convaincre un jury composé de professionnels et séduire les internautes qui les suivront pas à pas sur les réseaux sociaux dans leur projet artisanal.

Suivez l'aventure de nos apprentis ébénistes de l'URMA Loire-Atlantique sur nos réseaux sociaux et votez pour leur projet artisanal et éco-responsable.

NOUVEAUTÉ

## Un parcours destiné aux apprenants allophones pour passer leur CAP !

L'URMA Pays de la Loire déploie un parcours de 3 ans, au lieu de 2, pour les entreprises qui accueillent et forment un jeune allophone : la durée du contrat d'apprentissage est donc allongée au bénéfice d'une meilleure qualité des apprentissages ! À la rentrée 2023-2024, ce dispositif sera ouvert dans nos 3 sites de formation des Pays de la Loire : Sainte-Luce-sur-Loire, Laval et La Roche-sur-Yon. Les apprenants allophones parlent une autre langue que celle de notre système éducatif : après une première année de formation spécifique (alternance adaptée), l'apprenant intégrera un cursus diplômant classique sur deux ans. La première année sera dédiée à la maîtrise de la langue française, à la culture citoyenne et professionnelle. Cela facilitera la communication orale et écrite dans les contextes professionnels quotidiens et permettra une meilleure intégration dans le monde du travail.

La CMA, votre partenaire compétences et évolution

# Des projets de recrutement et de formation ?

**La CMA Pays de la Loire à travers son centre de formation professionnelle, l'URMA, prépare et accompagne tous les publics dans leur projet de formation aux métiers de l'artisanat. C'est le partenaire « compétences » de vos recrutements, de vos salariés et de vos stagiaires. C'est le partenaire « évolution » des stagiaires au service de la reconversion et de l'évolution professionnelle vers les métiers de l'artisanat.**

**Q**ue vous ayez un projet de reconversion ou un souhait de réorientation, que vous soyez un chef d'entreprise ou un salarié, la CMA a une solution de formation adaptée à vous proposer :

- ▶ En apprentissage ou en formation continue
- ▶ Sur des parcours longs diplômants ou des stages courts
- ▶ Sur des compétences métiers ou transversales
- ▶ Sur des projets de développement, de création ou de reprise d'entreprise.

Sur nos six sites de formation, des conseillers sont à votre écoute pour vous accompagner dans l'élaboration de votre projet de formation : analyse de votre besoin, individualisation de la formation, modalités de financement. Les conseillers de la CMA travaillent avec vous, pour construire votre parcours de formation avec des solutions concrètes et personnalisées.



**DATES DES RÉUNIONS D'INFO ET CONTACTS SUR [urmapaysdelaloire.fr/se-former-tout-au-long-de-sa-vie](http://urmapaysdelaloire.fr/se-former-tout-au-long-de-sa-vie)  
CONTACTEZ-NOUS PAR COURRIEL  
à [urma@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:urma@artisanatpaysdelaloire.fr)**

## Une offre de formation complète

### 1 Formations longues vers un diplôme

- ▶ Parcours individualisés : nous construisons une réponse « à la carte »
- ▶ Visa métiers
- ▶ Brevet de Maîtrise (BM)
- ▶ Formation « chauffeur de taxi »

### 2 Formations courtes pour vos salariés

- ▶ Modules de formation de quelques jours, construits « à la carte » !
- ▶ Formations courtes thématiques
- ▶ Formations courtes alimentaires avec la Cité du Goût et des Saveurs

### 3 Accompagnements individuels pour vos salariés

- ▶ Bilan de compétences
- ▶ Accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)



### 4 Préparer l'insertion professionnelle de stagiaires

- ▶ Dispositif « immersion facilitée »
- ▶ Dispositifs déployés avec les OPCO et/ou Pôle emploi



**Quel que soit votre besoin, pensez à la CMA comme partenaire compétences !**

CONCOURS

## MAF Boucherie et MAF Boulangerie

Deux concours ont eu lieu en ce début d'année à l'Université Régionale des Métiers de l'Artisanat sur le site de Sainte-Luce-sur-Loire.



Nolan Pinet, Hugo Delpierre et Mathis Le Roux.

3 apprentis se sont vus récompensés d'une médaille offrant, aux médailles d'or et d'argent, l'accès au concours régional organisé le 6 mars, en présence du Président de la CMA de la Loire-Atlantique, Frédéric Brangeon. Un grand bravo à Hugo Delpierre, médaille d'or ; Nolan Pinet, médaille d'argent ; Mathis Le Roux, médaille de bronze.

### MAF BOUCHERIE.

Le concours MAF OP Bouchers s'est déroulé le 23 janvier 2023.

8 apprentis concouraient sous la responsabilité des professeurs, professionnels et jurés présents. Au terme de cette compétition,

### MAF BOULANGERIE.

Cinq apprentis concouraient pour la sélection départementale du MAF Boulanger. Ce concours s'est déroulé lors de la JPO du 4 février sur le Campus de



Les 5 apprentis de l'Urma.

Sainte-Luce-sur-Loire, sous le regard attentif des visiteurs, professionnels, maître d'apprentissage et parents venus encourager les concourants. Bravo à Dylan Chantreau (médaille d'or) et à Stevan Perdreau (médaille d'argent) qui se verront poursuivre leur route vers les sélections régionales prochainement.



## IMMERSION PROFESSIONNELLE LANCEMENT DE GRAINES DE PÂTISSIER

Initié par la Fondation Valrhona en 2017, le programme Graines de Pâtissier est une immersion professionnelle de cinq mois pour des jeunes de 16 à 25 ans. Il leur permet de monter en compétences et de valider leur voie professionnelle avant l'entrée en CAP Pâtissier-chocolatier. Lors de son parcours, chaque jeune alterne des périodes de cours à l'E2C, des périodes de stage et des jours en centre de formation : il a donc la possibilité de se faire une idée précise du métier, des parcours de formation et de se projeter dans un établissement de formation pour son CAP. En partenariat avec l'école de la 2<sup>e</sup> chance E2C, représentée par son Président Hervé Fourrier, et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire, représentée par le Président de la CMA de la Loire-Atlantique Frédéric Brangeon, le lancement a eu lieu ce mardi 28 février. C'est la première édition sur le site de l'URMA Sainte-Luce-sur-Loire et le parrain de cette promotion est Vincent Guerlais.



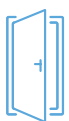
### BATTLE CFA

## VOTEZ POUR L'ÉBÉNISTERIE !

Cet événement piloté par CMA France met en compétition 14 CFA qui représentent nos régions de France/DOM. Les apprentis CTM Ébénisterie de l'URMA Loire-Atlantique représentent notre région. Ils doivent relever le défi de proposer une création artisanale originale qui réponde à une problématique environnementale. L'objectif est de remporter un des prix :

- ▶ Trophée Coup de Cœur des internautes
- ▶ Trophée prix du jury professionnel

[www.urmapaysdelaloire.fr/la-battle-des-cfa](http://www.urmapaysdelaloire.fr/la-battle-des-cfa)



### JOURNÉE PORTES OUVERTES

## UN BON CRU 2023

Des visiteurs en nombre qui ont été satisfaits de l'accueil reçu, des informations données et impressionnés par la qualité des locaux et du degré d'équipement de nos deux sites de formation.

- ▶ 2 399 visiteurs pour le site de Sainte-Luce-sur-Loire.
- ▶ 846 visiteurs pour le site de Saint-Nazaire.



### BREVET DE MAÎTRISE

## MAÎTRE COIFFURE

Le Brevet de maîtrise, la voie de l'excellence. Un groupe vient de finir son cycle de formation avec les félicitations du jury sur le bloc professionnel coiffure reconnaissant tant l'investissement que la qualité des prestations des candidats. Ce résultat est source d'inspiration pour les groupes restants mais aussi de fierté pour le service Formations Professionnelles Continues de l'Urma.

À noter l'ouverture en septembre 2023 du BM Coiffeur en apprentissage. Pour plus d'informations n'hésitez pas à contacter le service FPC et M<sup>me</sup> Dalicy au 02 51 13 83 85





# PEUGEOT PROFESSIONNEL



## LE TEMPS DES PROS JUSQU'À 1000€\* D'AIDES À LA REPRISE

PEUGEOT RECOMMANDE **TotalEnergies** Consommation mixte WLTP <sup>(1)</sup> (l/100km) : Partner : 5,5 à 7,9 ; Expert : 6,5 à 8 ; Boxer : 8,2 à 10,3. Émissions de CO<sub>2</sub> WLTP <sup>(1)</sup> (g/km) : Partner : 143 à 179 ; Expert : 171 à 210 ; Boxer : 214 à 271.

(1) Ces valeurs peuvent varier en fonction des conditions réelles d'utilisation et de différents facteurs. \*Bénéficiez d'une aide à la reprise de 1000€ HT pour toute commande d'un Expert thermique ou électrique neuf, 500€ HT pour un Boxer thermique neuf et 300€ HT pour un Partner thermique neuf du 1er au 30 avril 2023 et livré avant le 31/12/23, valable pour la reprise d'un véhicule de plus de 3 ans. Offre réservée pour les professionnels petit parc (moins de 10 véhicules). OPEN – Automobiles PEUGEOT 552 144 503 RCS Versailles.

[16] COGNAC • [17] BOURCEFRANC • LA ROCHELLE • ROCHEFORT • ROYAN • ST-JEAN-D'ANGÉLY • SAINTES • [23] GUÉRET • [24] PÉRIGUEUX • BERGERAC • [28] NOGENT-LE-ROTROU • [35] REDON • [44] SAINT-NAZAIRE • SAINT-MALO DE GUERSAC • LA BAULE • [49] CHOLET • [72] LE MANS • LA FERTÉ-BERNARD • LA FLÈCHE • [79] BRESSUIRE • [85] CHALLANS • LA ROCHE-SUR-YON • LES SABLES-D'OLONNE • FONTENAY-LE-COMTE • LUÇON



## ENCAISSEZ



## EN TOUTE MOBILITÉ

DÉCOUVREZ NOS OFFRES SANS ABONNEMENT, POUR UTILISER VOTRE SMARTPHONE AVEC OU SANS LECTEUR DE CARTE BANCAIRE.

**up2pay**  
Mobile



Up2pay Mobile est une offre monétique soumise à conditions générales et tarifaires, qui nécessite la signature préalable d'une convention de compte, d'un contrat d'acceptation de paiement de proximité et le cas échéant, d'un contrat de vente de terminal de paiement électronique avec votre Caisse régionale ainsi qu'un contrat de fourniture et prestations Up2pay Mobile avec AVEM, société du groupe AVEM, société par actions simplifiée au capital de 7.680.270€ euros, dont le siège social est situé 14 rue Louis Bleriot 35172 Bruz Cedex (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le n° 330.447.236. Offre réservée aux professionnels immatriculés en France et aux associations disposant d'un numéro de SIREN. L'utilisation de Up2Pay Mobile suppose le téléchargement de l'application sur votre smartphone ou votre tablette, connectée en Bluetooth à un lecteur de cartes bancaires. La mise à jour des systèmes d'exploitations proposés par le constructeur de la tablette numérique/Smartphone nécessaire au bon fonctionnement des applications mobiles relève de l'unique responsabilité du client. Renseignez-vous auprès de votre agence. Sous réserve d'étude et d'acceptation définitive. Édité par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Atlantique Vendée - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit dont le siège social est Route de Paris 44949 Nantes Cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°440.242.469, numéro TVA FR 57 440 242 469, Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des intermédiaires en Assurance sous le n°07.023.954. 03/2023. Crédit photo : Envato.

## Diagnostic financier

# Un outil gratuit à tester en cas de difficultés

Afin de répondre aux inquiétudes actuelles du secteur, le réseau des CMA a lancé un outil de diagnostic en ligne gratuit pour évaluer la santé financière des entreprises artisanales, puis leur apporter des solutions concrètes et personnalisées.

**F** lambée des prix de l'énergie et des matières premières, manque de visibilité, trésorerie en tension... Le contexte actuel n'épargne pas les nerfs des chefs d'entreprise artisanale. Pour les aider à prendre du recul et évaluer au plus juste leur situation financière, le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat a mis en ligne mi-janvier un outil gratuit : le « Diagnostic Express financier ». En quelques minutes et quatre étapes, l'artisan doit renseigner des questions simples (en répondant en majorité par oui ou non) :

- ▶ son niveau d'activité (CA, clientèle, carnet de commandes, approvisionnement...);
- ▶ sa trésorerie et sa situation financière (fonds de roulement, retards et délais de paiement, règlement des prochaines échéances...);
- ▶ ses charges d'exploitation (matières premières, énergie...);
- ▶ ses relations avec des tiers (banques, clients, services des impôts, fournisseurs, salariés...). Instantanément, une analyse de la situation financière de l'entreprise est établie. Des solutions sont ensuite suggérées au chef d'entreprise afin d'approfondir sa démarche, comme un accompagnement personnalisé par un expert de la CMA la plus proche qui pourra l'orienter vers d'autres procédures ou leviers d'aide.

**PLUS D'INFOS :**  
[artisanat.fr](http://artisanat.fr) > Diagnostic financier : évaluez la situation de votre entreprise



## Partenaire particulier

La Siagi est une société de caution créée par les chambres de métiers et de l'artisanat il y a plus de 50 ans. Elle intervient, à la demande des banques, en garantie des prêts accordés. Crédits d'investissement ou de trésorerie, financements incorporels et corporels, foncier, immobilier... : la Siagi adapte ses réponses et offres au contexte économique et aux besoins de ses partenaires bancaires et des entrepreneurs.

**PLUS D'INFOS :** [www.siagi.com](http://www.siagi.com)



RETRAITE

## Et vous, c'est pour quand ?

L'Assurance retraite a lancé un simulateur pour permettre à ses assurés d'évaluer les impacts du projet de réforme en cours sur leur retraite de base. Régulièrement complété et mis à jour, il est conçu pour s'ajuster rapidement aux annonces gouvernementales mais se base aussi sur les données renseignées par les utilisateurs. Les résultats ont donc vocation à éclairer les assurés curieux des conséquences de cette réforme mais n'engagent pas formellement l'Assurance retraite. Intéressant tout de même tant le sujet anime les débats !

[la-reforme-des-retraites-et-moi.fr](http://la-reforme-des-retraites-et-moi.fr)

Guichet unique des formalités d'entreprise

# “ Les CMA mobilisées pour vous accompagner ”



© MICHAEL GUEZ

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, le guichet unique est le passage obligé pour toutes les formalités liées à la vie d'une entreprise. Bugs, dysfonctionnements, piratage, lenteurs... enrayent pourtant la machine et désespèrent les entrepreneurs. Joël Fourny, président de CMA France, reste mobilisé sur le sujet. Et assure les artisans du soutien indéfectible de son réseau...**

Propos recueillis par Julie Clessienne

## **Jugée pour l'instant « complexe », savez-vous si des ajustements sont en cours sur cette plateforme ?**

Effectivement, les difficultés sont réelles. Les CMA ont d'ailleurs contribué de manière collaborative et constructive avec le ministère de l'Économie et l'Inpi à faire remonter les dysfonctionnements et les points d'amélioration à apporter. Nous avons également communiqué largement auprès des entrepreneurs pour les informer et les accompagner, et ce bien avant le 1<sup>er</sup> janvier, pour qu'ils se rapprochent de leur CMA en cas de difficultés rencontrées avec le guichet unique. Depuis, le site s'améliore chaque jour. La mission interministérielle travaille notamment sur l'amélioration du parcours utilisateur pour simplifier les démarches.

Aujourd'hui, les CMA restent mobilisées et portent une attention accrue au traitement efficace des formalités artisanales en trouvant des solutions pour éviter les retards ou blocage dans les démarches effectuées par les artisans ou futurs artisans.

## **En quoi les CMA peuvent-elles encore, malgré tout, aider les artisans dans leurs formalités ?**

Acteur référent, plus de 500 000 formalités sont traitées chaque année par les collaborateurs des CMA. Pour les artisans, nous assurons ainsi un premier niveau d'informations sur leurs démarches avec une

assistance aux formalités qui a fait ses preuves. C'est au cœur de notre mission de service public, une mission que l'on poursuit dans le cadre de la réforme.

Et, pour les artisans qui le souhaitent, nous proposons une nouvelle offre d'accompagnement clés en main dédiée aux formalités qui permet notamment une prise en charge des démarches pour sécuriser au maximum leur projet de création d'entreprise, que ce soit en atelier collectif ou en accompagnement individuel. L'appui d'un expert formalités de la CMA permet également de bénéficier d'un suivi auprès des organismes tiers, en cas de problème. J'invite chacun à se rapprocher de son conseiller CMA pour en savoir plus et bénéficier de notre expertise.

## **Les CMA peuvent-elles également accompagner les micro-entrepreneurs ?**

Bien entendu ! Les CMA accompagnent chaque année 300 000 entrepreneurs, dont de nombreux micro-entrepreneurs. Et, pour simplifier leurs démarches, nous avons mis en place cette année un numéro unique gratuit accessible à tous pour avoir un premier niveau d'information, prendre rendez-vous avec son conseiller CMA, gérer ses formalités et bien sûr être accompagné pour se lancer dans l'artisanat : un gain de temps, une assurance de se lancer plus sereinement et de se concentrer en priorité sur son métier.

**POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ : 09 86 86 30 06 (gratuit)**

## **RAPPEL DES FAITS**

Émanation de la loi Pacte (2019), le guichet unique remplace depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 six réseaux de centres de formalités (CFE) : les chambres consulaires (CMA, CCI et chambres d'agriculture), l'Urssaf (notamment pour les micro-entrepreneurs), Infogreffe (greffes des tribunaux de commerce) et les services fiscaux.

**formalites.entreprises.gouv.fr** est devenu dès lors le point d'entrée obligatoire pour créer ou radier une entreprise, modifier des statuts... L'État a mandaté l'Inpi, spécialisé jusqu'à présent dans la protection des marques et innovations, pour gérer ce site. 266 000 formalités ont été enregistrées sur la plateforme à ce jour<sup>2</sup>. L'Inpi tente de faire face. Le ministère de l'Économie plaide pour un « *temps d'adaptation nécessaire* » et a pris des mesures pour limiter l'impact des dysfonctionnements sur l'activité économique le 16 février dernier : du 20 février et jusqu'au 30 juin, les formalités de modification et de cessation comportant une inscription au registre du commerce et des sociétés pourront être réalisées sur la plateforme **www.infogreffe.fr**. À suivre...

1. Institut national de la propriété intellectuelle. 2. Au 17 février 2023.

# Relation client **UN BOUQUET DE SOLUTIONS**

Les artisans – dont un des marqueurs identitaires est la qualité – doivent accorder leur savoir-être à leur savoir-faire. C'est ce qui fera TOUTE la différence sur leur marché, les clients étant en attente forte de relations plus humaines.

Voici cinq conseils pour prendre soin de votre clientèle et faire fleurir les avis positifs autour de vous.

Sophie de Courtivron



« **C**e n'est pas le patron qui paye le salaire, mais les clients », rappelle Nicolas Beretti, fondateur de BrainsWatt (voir encadré ci-contre). On peut ajouter à cette première évidence une deuxième : il est plus simple et plus économique de faire revenir les clients plutôt que d'aller les chercher. Pour certains experts, nous sommes passés de la notion de « relation » à celle d'« expérience » client, « *une dimension plus large du ressenti du client tout au long des échanges* », explique Pascal Guérif, consultant-formateur sur toutes les thématiques liées au commercial. « *Ça commence quand je cherche un professionnel : je regarde sur Internet, j'écoute ce qu'on me dit... ; cela se poursuit tout au long de la relation : si j'attends une livraison, je n'ai pas forcément d'interaction mais je vis une expérience avec l'artisan.* » Pour mieux cerner cette notion, l'artisan doit se mettre dans un « vis ma vie » du client avant, pendant et après la vente, intégrant la prise en compte « *des erreurs que le client peut commettre et qui font que son expérience sera dégradée, les moments où il se pose des questions, etc.* » Voici cinq moyens pour vous aider à être là...



DR

3 CONSEILS DE BON SENS

### Retour aux fondamentaux

Nicolas Beretti, fondateur de BrainsWatt, agence de conseil en stratégie et impact, remet l'homme au cœur des échanges. Face à la saturation de l'automatisation, il plaide pour plus de relation et moins de connexion.

- ✔ **Créer l'émotion.** Il ne faut pas oublier que le client n'est pas qu'un portefeuille, mais un être avec des peurs, des attentes, des envies... Une simple posture d'empathie, le fait de se mettre à sa place, d'avoir un geste de personne à personne crée une émotion chez tout le monde. Cela peut se traduire, à la fin d'un travail, par un petit cadeau laissé avec un mot « *merci pour votre confiance* ». L'industriel américain Henry Ford disait que les gens s'enrichissent en prêtant attention à un détail que les autres vont négliger. Systématiser une action qui fera la différence demande un tout petit effort, mais provoque une émotion positive en valorisant l'autre comme une personne, et pas comme un chéquier.
- ✔ **La réactivité.** Plus on démarre vite, plus on a de chance de créer la relation. Si vous mettez une semaine pour répondre à une demande, ce sera trop tard. Les gens veulent tout, tout de suite (instantanéité de Netflix, des réseaux sociaux, etc.). La gestion des demandes ne signifie pas forcément d'y répondre intégralement, cela peut être : « *Nous avons compris votre question et revenons vers vous très vite* ».
- ✔ **Le sourire.** Il s'entend au téléphone, il est contagieux, communicatif. Je rappelle que nous sommes des animaux sociaux, qui nous mettons en miroir des gens avec qui nous parlons. Vous avez tout à gagner à être aimable car la personne en face de vous se calquera sur votre attitude. On reçoit ce que l'on donne.

**1 En interne, avoir un CRM**  
« *Beaucoup d'artisans utilisent Excel, un agenda Google, ont un outil d'emailing, un planning*

*papier par ailleurs...* », liste Benoit Bornet, consultant-formateur chez DigitandCo (Lyon), qui accompagne des TPME jusqu'à



© NG PIPES

### Lointains mais si proches

Nicolas Gutierrez, qui restaure et vend des pipes à Bélus (Landes), réalise 60 % de son chiffre d'affaires à l'international. Très impacté actuellement (fermeture du marché russe...), il a développé en bijoux des anneaux d'ornement adaptés aux pipes (à partir de pièces de monnaie). Son savoir-faire est pointu. Ses marchés très ciblés appellent une relation client exigeante. « *Je traite différemment mes clients étrangers qui ont l'habitude d'acheter des pipes chères ; je les contacte dès que j'ai une pièce spéciale. La plupart de mes pipes sont déjà vendues avant d'être restaurées.* » Toute restauration se fait sous le signe d'une communication constante. « *J'envoie une photo de la pipe dès que je la reçois, puis d'autres au cours du travail et un cliché final, pris en studio, afin que le client valide la restauration.* » La bijouterie requiert le même soin. « *J'ai entre les mains des pièces qui ont une valeur sentimentale pour mes clients.* »

40 personnes (solutions CRM, social selling, RGPD...). « Avoir un logiciel de devis-facturation n'est pas non plus suffisant ! » Un logiciel de gestion de la relation client, ou CRM<sup>1</sup>, est un outil qui « permet de suivre la vie du client à partir du moment où il appelle jusqu'à la délivrance du service et la fidélisation ». Benoit Bornet propose à ses clients le logiciel Extrabat (avec un accompagnement dédié), qui regroupe plu-

Bornet, « un bon CRM est orienté "métier" et répond à l'ensemble des problématiques de l'entrepreneur ; le CRM doit être accessible peu importe le terminal utilisé. » *Colonne vertébrale de la relation client, il « structure l'entreprise, lui apporte de la valeur car il mesure la valeur du client (commandes en cours, contacts à relancer...)* ». Pour en faire bon usage, il est nécessaire de croiser différents indicateurs simples

sociaux où sont ses clients, éventuellement sur LinkedIn pour aller chercher des partenaires et/ou fournisseurs... La vigilance est de mise ! « La nouvelle génération de clients professionnels me contacte par LinkedIn, WhatsApp, Messenger... », observe Olivier Robinet, photographe (voir encadré p. 32). « J'ai raté une prestation car je n'avais pas activé mes notifications. » Le visuel et la transparence rassurent ; « j'ai une chaîne YouTube où je montre comment je travaille, ma passion se transmet, se partage. Les clients passés par là ont déjà l'impression de me connaître, ils arrivent en confiance », évoque Nicolas Gutierrez (voir encadré p. 29). La communication via ces différents moyens doit être unifiée pour le client (omnicanalité). Cela passe par une ambiance identique que l'on doit retrouver, mais aussi par exemple par « un site qui se souvient de la recherche faite ; si je passe sur mon téléphone, je peux continuer ma démarche avec le même onglet... », note Jade Winter, *account manager* chez Smart Tribune (qui vend des outils de *selfcare*<sup>2</sup> client aux entreprises). De façon plus basique, veillez à l'homogénéité de l'information diffusée

“ Quand on envoie un devis, on joint l'attestation d'assurance, la certification, etc. Je fournis et décris tout, car cela atteste du sérieux de l'entreprise. Il faut se démarquer des éco-délinquants » **Yann Muscillo**, Corea Réalisations

sieurs fonctionnalités usuelles : fiches client, agenda, devis, commande, facture, outil d' emailing, statistiques, tableaux de bord... « Une esthéticienne aura l'historique des ventes et des rendez-vous, leur origine (site...), le nom de la personne qui s'est occupée de la cliente la dernière fois », illustre-t-il. Des CRM plus élaborés quant à la centralisation des données existent (avec intégration des canaux que sont les réseaux sociaux, etc.). Pour Benoit

(statistiques du site Internet, origine des contacts/clients, etc.). Le CRM n'est pas là pour supprimer l'humain « mais pour vous aider à mettre à profit votre intelligence en vous faisant gagner du temps ».

### 2 Utiliser Internet avec efficacité

L'artisan propose à ses clients une approche multicanale : il a une boutique, un site (e-commerce ou pas), est sur les réseaux



### Un interlocuteur, un responsable technique

Pour Yann Muscillo, qui a repris en 2017 l'entreprise familiale de rénovation de façade Corea Réalisations (8 personnes), située à Conflans-Sainte-Honorine (Yvelines), la relation client est le nerf de la guerre : « Un client satisfait en amène d'autres ». Les clients qui arrivent par le bouche-à-oreille représentent plus de la moitié de son chiffre d'affaires. « Ces clients sont les plus intéressants, car ils nous sont déjà pratiquement acquis. » Ce qui fait la qualité d'une prestation et un client serein ? « Des ouvriers sérieux ; un interlocuteur identique pendant tous les travaux (de la signature à la réception), c'est moi qui assure ce rôle ; et un encadrement du chantier via un chef de chantier qui valide chaque étape de travaux, il a sa feuille de suivi de chantier avec tous les détails. J'appuis beaucoup là-dessus quand je signe un devis. » Depuis 2001, l'entreprise est ainsi certifiée Qualibat Engagement Qualité (d'après la norme ISO 9001, avec un audit tous les 18 mois).

« Un artisan qui fait bien son travail et qui me donne l'impression que je suis important pour lui, je le recommande les yeux fermés. »

Nicolas Beretti, fondateur de BrainsWatt

sur Internet et... sur la porte du magasin. Pour optimiser votre présence sur la toile, rendez directement accessibles certaines demandes répétitives de vos clients, « *via une FAQ<sup>3</sup> avec toutes les demandes à faible valeur ajoutée, un espace client où récupérer sa facture, un système de click & collect et de paiement en ligne... Des solutions qui permettent l'autonomie au client et lui apportent de la satisfaction* », poursuit Jade Winter (à noter que le *selfcare* peut aller beaucoup plus loin : *chatbots<sup>4</sup>*, etc.).

### 3 Intégrer les salariés

« *Il faut sortir de la logique patron-employés pour aller vers une logique "chacun est responsable de tout le monde"* », affirme Nicolas Beretti. Comme le patron, les collaborateurs dépendent... des clients. Ils doivent donc être associés à l'amélioration de l'expérience client. « *Cette démarche sera positive si l'expérience salariés*

*l'est aussi ; ces derniers ont besoin de se l'approprier et d'apporter leur regard* », assure Pascal Guérif. De plus, « *ils sont tous à un moment ou à un autre en contact avec le client* », précise Benoit Bornet. Pour pallier différents risques (comme un discours hétérogène dans l'entreprise selon les maillons), « *on peut construire facilement avec les collaborateurs une sorte de kit en dix points auxquels être attentif quelle que soit notre responsabilité (commerce, production...)* : *comment les personnes qui interviennent vont contribuer positivement à la relation client, selon sa nature* ». Chez Corea Réalisations (voir encadré p. 30), les équipes de chantier remplissent des fiches d'auto-contrôle. « *Ce type d'effort contribue à réduire notre SAV. Nos enquêtes de satisfaction expriment une quasi-absence de réclamations, ce qui engendre un excellent bouche-à-oreille, et améliore notre rentabilité* », se satisfait Yann Muscillo, dont

## Les 6 tendances « client » pour 2023

- ▶ Le client est « fatigué » (au sens propre, car sur-sollicité) ;
  - ▶ « raisonné » ;
  - ▶ « compétent » ;
- ▶ « immodéré » (il exprime ses sentiments avec force) ;
  - ▶ « familier » (il a soif de proximité, d'attentions personnelles) ;
  - ▶ « héros » (il a envie d'agir pour la planète).

Source : *Blog Sens du client.com*

la note sur Google culmine à 4,9 sur 5 (avec des centaines d'avis).

## 4 Favoriser l'expression du client

Il s'agit de savoir ce qui plaît et parle pour vous, et de corriger ce qui ne va pas pour le transformer en recommandation positive. Deux façons de faire : réactivité et proactivité. Réactivité de la réponse au téléphone si on vous appelle (sinon donnez les plages où vous êtes joignable), et réactivité face à ce qui se dit sur vous sur la toile (il existe des outils de



## Une communication unifiée

Nadège Gaultier et Laura Goninet sont tombées dans le chaudron en cuivre... de la confiture artisanale en octobre 2015. L'entreprise compte aujourd'hui 20 personnes et réalise 1,5 M€ de chiffre d'affaires, dont 40 % à l'export. Les confitures sont fabriquées dans leur laboratoire-boutique de 350 m<sup>2</sup>, à Paris (XII<sup>e</sup>). L'entreprise existe aussi via son site Internet, Instagram (Réels de recettes...), Facebook, LinkedIn, TikTok et Pinterest. « *Sur le site – très clair et très apprécié –, on sait où l'on va, on peut se balader, ça donne envie... La personnalisation des pots (étiquettes, recettes, nouvelles étiquettes pour leur donner une seconde vie) est possible sur l'e-shop et dans la boutique. Le site reflète vraiment cette dernière, hormis les odeurs et le bar à dégustation* », explique Laura. L'expérience client est uniformisée. « *Pour Noël dernier, nous avons décliné un thème et pour la première fois créé un univers de marque fort. Cette cohésion a très bien fonctionné.* »



## CHIFFRES CLÉS

**3 à 6**

Recruter un client coûte 3 à 6 fois plus cher que le fidéliser.

Source : Adelya - 2018.

**+ 125 %**

C'est le taux d'augmentation de la probabilité d'achat lorsque le client vit une expérience personnalisée.

Source : Chiffres 2020 Vidata, d'après Infosys.

**70 %**

des entreprises qui ont eu des retours positifs de leurs clients affirment que le CRM a permis de créer une expérience client positive.

Source : Blog Zendesk.

veille, comme Google Alertes). « Réagissez aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs », pose Benoit Bornet. « Un commentaire désagréable sans réponse apparaîtra comme étant vrai », ajoute Pascal Guérief. « En cas de retour client négatif, nous sommes très à l'écoute et remboursons tout de suite (cas d'un noyau de fruit

dans la confiture), confie Laura Goninet de l'entreprise Confiture parisienne (lauréate du prix BaByBrand Food #2022, voir encadré p. 31). Nous avons un WhatsApp dédié pour échanger avec les clients, outil très réactif qui renforce le côté familial de l'entreprise. »

Soyez proactif en invitant vos clients à donner leur avis (site, page Google de l'entreprise). Vous pouvez aussi faire une enquête de satisfaction. « Il faut que le client puisse s'exprimer tous azimuts. Soit via un échantillonnage et un vrai entretien – souvent plus qualitatif – par téléphone. Soit par des items cochés par email avec des commentaires, pour faire de la masse (mais attention au "biais", car les gens ne vont répondre que s'ils sont mécontents) », détaille Pascal Guérief.

**5 Votre « truc en plus »**

La création d'une émotion positive aura un impact fort sur ce que le client-consommateur dira de vous (voir encadré « 3 conseils de bon sens » p. 29). L'émotionnel répond à un besoin actuel fort : la personnalisation de la relation. « Celle-ci passe par le contact humain : je suis rappelé par la même personne, petites attentions pour

les bons clients, carte de vœux, rappel d'un client satisfait pour savoir s'il serait prêt à être mis en contact avec un client qui s'interroge sur mon offre (cela le valorisera)... », énumère Pascal Guérief. Et le formateur d'insister sur ce qu'il appelle le boulon et l'amplificateur : « Le boulon, c'est ce que je fais pour verrouiller la qualité de l'expérience (procédures) ; l'amplificateur, c'est comment j'améliore le ressenti du client (registre de l'émotion) ». Mais ce « truc en plus » vient après le respect des bases – tenir la promesse de l'entreprise et apporter une réponse rapide à un problème –, « d'autant plus actuellement où l'inflation rogne le budget : le client veut en avoir pour son argent ».

1. Customer relationship management.
2. Selfcare : être dans la proposition d'information pour que le client trouve la solution lui-même, pour éviter de contacter le service client.
3. Foire aux questions.
4. Assistant virtuel (petit robot) qui interagit sous la forme de conversations avec vos clients en instantané.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

► **CRM** : [www.leblogdudirigeant.com/crm-tpe](http://www.leblogdudirigeant.com/crm-tpe) et [digitandco.fr/pourquoi-avoir-un-logiciel-crm-quand-on-est-artisan-tpe](http://digitandco.fr/pourquoi-avoir-un-logiciel-crm-quand-on-est-artisan-tpe)

► **Pascal Guérief**, consultant-formateur (AFEST...) - [p.guerif@hotmail.fr](mailto:p.guerif@hotmail.fr)

**Instaurer la confiance**

« Que ce soit pour mes clients industriels ou particuliers (mariages, etc.), la confiance doit s'instaurer dès le début », confie Olivier Robinet, photographe à Navarrenx (Pyrénées-Atlantiques, 1 salariée). Pour les particuliers, « il faut que le courant passe, sans cela les photos seront moins bonnes. Six mois avant le jour J, j'offre un shooting photo aux mariés, ça les rassure. » Aux professionnels, « j'offre une première prestation ; à un nouveau client j'ai par exemple offert un clip vidéo sur son entreprise, pour montrer ce que je fais. Nous avons une concurrence monstrueuse. » Après trente-six ans de métier, aujourd'hui les gens appellent Olivier. Il faut néanmoins entretenir la relation. « Il s'agit de montrer que l'on est toujours en vie : vœux, etc. Quand j'appelle on me dit bien souvent "ah oui justement..." ». Belle preuve de fidélité, Olivier a récemment reçu un appel : « Vous avez photographié le mariage de mon frère il y a vingt ans... »







# Entre PROS une histoire de CONFIANCE !

Depuis 70 ans, MAAF PRO  
est à vos côtés pour  
vous conseiller et vous  
accompagner dans votre  
vie professionnelle comme  
dans votre vie privée.



## MAAF disponible pour vous



### en agence

Prenez rendez-vous sur  
maaf.fr ou sur l'appli mobile  
MAAF et Moi



### au téléphone

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



### sur votre espace client

Sur maaf.fr et l'appli mobile  
MAAF et Moi



# Hyundai IONIQ 6

100% électrique

Jusqu'à 614 km d'autonomie<sup>(1)</sup>



**5 ANS** Garantie Kilométrage illimité\*

**8 ANS** Batterie Garantie\*\*

La nouvelle berline haut de gamme Hyundai IONIQ 6 fait encore progresser la mobilité électrique. Un design épuré, le sens de l'aérodynamisme, le meilleur de la technologie et une autonomie phénoménale, jusqu'à 614 km<sup>(1)</sup>. A découvrir chez votre distributeur Hyundai.



Au quotidien, prenez les transports en commun. #SeDéplacerMoinsPolluer

**Modèle présenté:** Hyundai IONIQ 6 77 kWh Executive avec options peinture métallisée et rétroviseurs extérieurs caméra. **Consommations mixtes de la gamme IONIQ 6 (kWh/100 km) : 14,3 - 16,9** (cycle mixte WLTP). (1) Recharge de IONIQ 6 77 kWh équipée de jantes 18" sur borne 350 kW. \*La garantie 5 ans kilométrage illimité de Hyundai s'applique uniquement aux véhicules Hyundai vendus initialement par un Distributeur Agréé officiel Hyundai à un client final, conformément aux termes et conditions du carnet de Garantie Entretien & Assistance du véhicule. \*\*Les batteries haute-tension de nos véhicules hybrides et électriques sont garanties 8 ans ou 160 000 km. Détails : [hyundai.com/fr](http://hyundai.com/fr). DMD - SAS au capital de 2 404 976 € - RCS Nantes N° 423295880 - Siège social : 365, route de vannes, 44800 Saint-Herblain.



**Hyundai Nantes**  
373, Route de Vannes  
02 51 77 83 83

**Hyundai Saint-Nazaire**  
13, Rue Michel Ange  
02 40 17 07 57

IL N'Y A PAS QUE SON STYLE  
QUI EST CANON.

NOUVELLE  
**MG4**

100% ÉLECTRIQUE



LA COMPACTE INTELLIGENTE,  
POLYVALENTE ET SURÉQUIPÉE.



Pensez à covoiter #SeDéplacerMoinsPolluer

Garantie 7 ans ou 150 000 km. Détails et exclusions sur [www.mgmotor.fr](http://www.mgmotor.fr) **Modèle présenté :** MG4 Luxury 64 kWh avec option peinture Fizzy Orange incluse (à 650 € TTC). **Consommation électrique (min. max.) Gamme nouvelle MG4 (wh/km) WLTP : 160-170.** Règlement 2018/1832. Valeurs au 22/08/2022 susceptibles d'évolution. Plus d'informations sur le site [www.mgmotor.fr](http://www.mgmotor.fr) DMD - SAS au capital de 2 404 976 € - RCS Nantes N° 423295880 - Siège social : 365, route de vannes, 44800 Saint-Herblain.



**MG Motor Nantes**  
373, Route de Vannes  
02 52 20 10 15

**MG Motor Saint-Nazaire**  
3 Rue de la Côte d'Émeraude  
02 52 20 10 10



PHOTOS : © JOSEPH MALINGE

Joseph Malinge

# Du sabot en bois à la chaussure de luxe

**📍 CHEMILLÉ-EN-ANJOU (49).** Chez les Malinge, la chaussure est une histoire de famille depuis plus de 130 ans. Quatrième génération d'artisans, Chantal Soreau et Joseph Malinge se passionnent pour un métier rare et perpétuent un savoir-faire ancestral au service de produits en cuir haut de gamme commercialisés sous leur nom ou en marque blanche en France et à l'étranger. Isabelle Flayeux

**D**errière l'entreprise Joseph Malinge se cache une belle histoire de transmission qui commence chez un fabricant de sabots en bois de la région choletaise. « Après avoir épousé la fille de son patron sabotier chez qui il a appris le métier, mon arrière-grand-père prend la suite en 1889. Il livre ses secrets de fabrication et la clé de son atelier à son fils en 1924. Ce dernier se lance dans la conception de chaussures jusqu'à la reprise en 1954 par mon père, qui se spécialise dans la fabrication de souliers en cuir sur mesure pour hommes », retrace Joseph Malinge, quatrième génération d'artisans chausseurs.

## S'adapter aux nouvelles techniques...

Arrivés à la tête de l'entreprise familiale à 26 ans, Joseph Malinge et sa sœur jumelle Chantal Soreau perpétuent depuis 1986 un savoir-faire d'exception. « Nous produisons sur mesure, à la main. Intégrées progressivement, les machines facilitent certains gestes et les process ancestraux tout en améliorant la vitesse de fabrication. Nous répondons à la demande et nous nous adaptons



en permanence grâce à des outils très pointus, il est impossible de tout automatiser. » Avec leurs six salariés, ils conçoivent des paires uniques et des petites séries confortables, de qualité et résistantes dans le temps grâce à des techniques de couture spécifiques.

## ... et aux tendances actuelles

Au plus près du marché, les artisans font évoluer leurs gammes dans un souci constant de qualité supérieure. « Nous avons développé le style habillé ville et créé des baskets, dont un modèle végétal, tout en

priviliégiant l'esthétique visuelle et le choix des matières premières sourcées. » La fabrication 100 % française attire les marques de luxe et les marchés étrangers où ils vendent en marque blanche. « En passant par nous, les clients professionnels montent en gamme au niveau technique. » Les particuliers à la recherche des chaussures Joseph Malinge vendues sous leur propre marque commandent directement sur l'e-shop de l'entreprise.

**CONTACT :** [www.josephmalinge.com](http://www.josephmalinge.com)  
**Facebook :** [MaisonJosephMalinge](https://www.facebook.com/MaisonJosephMalinge)  
**Instagram :** [josephmalinge](https://www.instagram.com/josephmalinge)

## CONSEIL DE PRO

« L'artisanat demande persévérance et écoute. Pour apprendre un métier, il faut être curieux, se rapprocher de ceux qui ont de l'expérience et être un battant. »

# ARTISANS SURDIPLÔMÉS

Ils sont Bac + 5, 6, 7... et, à un moment de leur vie, il y a eu un déclic, une prise de conscience. Ils ont choisi l'artisanat par goût et se sont rendu compte que leur nouveau métier les rendait épanouis et heureux. Découverte de quelques BIFURCATIONS PROFESSIONNELLES « ATYPIQUES » ; un phénomène de moins en moins rare.

Sophie de Courtivron



© NICOLAS SCORDIA



## LE FESTIVAL DES VOCATIONS

Laurence Decréau, professeur de lettres classiques, était aux antipodes du travail manuel. Le livre *Éloge du carburateur* de Matthew B. Crawford est pour elle un choc. « J'ai retrouvé ce que je ressentais », le non-sens de l'intellectualisme pur. Elle se lance dans des recherches sur l'origine des préjugés défavorables des Français sur le travail manuel. « L'idée du festival, née en 2018, est d'apporter des solutions. » La première édition a lieu en mai 2022, à Mirmande (Drôme). Le festival a fait dialoguer des gens qui se sont « réparés » en trouvant leur voie via la reconversion. « Il y avait des ateliers pour s'essayer à toutes les matières possibles, rendre fierté et honneur aux métiers manuels et faire tomber les barrières entre tout le monde : jeunes des Missions locales, intellectuels, etc. » Mission plus que réussie. La prochaine édition aura lieu en 2024.

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

Laurence Decréau est notamment l'auteure de *L'Élegance de la clé de douze. Enquête sur ces intellectuels devenus artisans* (Lemieux éditeur, 2015).

## LAURA PUNTO · BOTTIÈRE

### « C'est exactement ce que je veux faire »

C'est lors d'une exposition en hommage au dernier bottier de Belleville, à l'Hôtel de Ville de Paris, que Laura, jeune anthropologue italienne (sept ans d'études en communication, anthropologie visuelle et design industriel) a une révélation : « C'est exactement ce que je veux faire ». Bottière. Alors qu'elle ne savait même pas en arrivant « ce que "bottier" voulait dire » et qu'elle travaillait alors dans une galerie d'art. Elle a rencontré ce jour-là « des femmes qui parlent de ce métier, partagent des valeurs », ainsi que le bottier qui deviendra son premier maître : Michel Boudoux. « J'entre alors dans un cercle de femmes qui s'entraident ; en plus des cours donnés par l'association Atelier Maurice Arnoult, on se voyait le soir pour cultiver notre passion. » En 2011, Philippe Atienza, alors directeur général de la Maison Massaro, vient leur donner des cours de patronage. Deux ans après, en 2016, Laura et lui ouvrent ensemble un atelier. Laura l'a repris depuis septembre 2022 et fait de la botterie pour femmes. Philippe et Laura sont rentrés dans le dispositif Maître d'art et élève de l'Inma\*. Elle ne chôme pas, travaille essentiellement avec des outils anciens et fait tout à la main : mesures au mètre ruban, formes en bois pour chaque pied, maquettes, chaussures avec des matériaux provisoires pour tester, et enfin la paire finale. Il y a trois à quatre mois de la première rencontre à la livraison. « C'est un métier où l'on ne peut pas tricher. »

\* Institut national des métiers d'art.

**OÙ LA TROUVER ?** Viaduc des Arts, 53 av. Daumesnil, 75012 Paris

OLIVIER BEURTON · PLOMBIER-CHAUFFAGISTE

## « Il faut de l'énergie pour s'adapter »

« Deux éléments de mon passé professionnel ont été essentiels dans ma décision : la primauté des résultats financiers sur tout (le métier, les clients, les usines), et le fait que j'avais toujours au-dessus de moi un ou deux c--- ; je voulais être mon propre patron », évoque sans ambages Olivier Beurton qui, après HEC et 20 ans de responsabilités marketing et commerciales dans de grands groupes internationaux, a racheté en 2004 une entreprise de plomberie à Paris (trois plombiers, 300 000 € de chiffre d'affaires). Il passe son CAP d'installateur-sanitaire alors qu'il travaille, « par pur intérêt personnel ». Plus tard, alors qu'il se cherche une entreprise à reprendre, il obtient le CAP d'installateur thermique. « Il faut de l'énergie pour s'adapter ; c'est une véritable mue de passer du monde salarié à celui de chef d'entreprise », pointe-t-il. Parmi les acquis du passé qui lui ont servi : « la gestion prise à bras le corps instantanément : informatisation, remise en ordre dans les plannings et procédures, formalisation des choses et leur application..., cela conditionne la rentabilité », et « tout le savoir-être de la grande entreprise ». Il dit aujourd'hui avoir fait « un excellent choix ». « Je suis allé dans un métier de réalisations concrètes, de l'économie réelle, où les gens sont reconnaissants et nous payent pour cela. » Administrateur de la Capeb Grand Paris, il se forme régulièrement et confie, comblé, avoir « une continuité de vie professionnelle très intense ».

[www.pcep.fr](http://www.pcep.fr)



© DR



© FABIEN MASSÉ

[www.fabienmasse.fr](http://www.fabienmasse.fr)

INSTAGRAM : [fabienmassemaroquinier](https://www.instagram.com/fabienmassemaroquinier)

FABIEN MASSÉ · MAROQUINIER

## « Je gardais cela pour moi »

« J'ai travaillé dans l'ingénierie informatique puis dans le conseil autour des systèmes d'information, avant d'être embauché par Thomson pour la gestion des brevets, explique Fabien Massé, 45 ans, ingénieur diplômé de l'École centrale de Lyon. J'avais depuis assez longtemps une appétence pour le travail manuel et l'envie d'allier cela à mon parcours professionnel. » Sa transition vers l'artisanat s'est faite en douceur. Tout en étant salarié, il passe son CAP (cours le mercredi après-midi) et se débrouille pour faire des stages variés lors de ses congés. « Je gardais ça pour moi. » Sûr de son choix, il quitte son poste fin 2014 et est embauché chez Hermès début 2015, « avec toujours l'envie d'être à mon compte pour avoir la dimension totale du métier : contact avec le client, design des pièces, etc. » Il quitte Hermès en août 2020, prépare son projet et cherche un local à Quimper. Son atelier-boutique de maroquinerie ouvre le 23 octobre 2021. « Je fais du haut de gamme, des choses très finies (petite maroquinerie, sacs de voyage, objets pour la maison...), ainsi que tout projet sur mesure ; je vends aussi mes fabrications. » Son expérience chez Hermès lui a fait connaître des fournisseurs et il collabore uniquement avec des filières françaises (cuirs, accessoires). Dans le futur, Fabien pense mettre en place des cours d'initiation : « Il y a un travail d'éducation à faire ; avec l'industrialisation, les gens ont perdu le sens de ce qu'est la qualité ».

Emploi d'une personne handicapée

# Le point sur les obligations et les aides à l'embauche

**À partir d'une certaine taille, toutes les entreprises ont une obligation d'emploi de personnes handicapées. L'État prévoit une série d'aides à l'embauche pour faciliter l'insertion de ces travailleurs.** Olivier Hielle

## Qu'est-ce que l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH) ?

La loi prévoit que les entreprises qui comportent au moins vingt salariés en équivalent temps plein, quelle que soit la forme d'emploi, doivent respecter une proportion de 6 % de travailleurs handicapés dans l'effectif salarié total. Pour celles qui viennent d'atteindre ce seuil, elles ont cinq ans pour respecter cette obligation. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, doivent déclarer mensuellement les salariés handicapés qu'elles emploient.

## Qui sont les travailleurs handicapés concernés ?

L'OETH consiste à employer les personnes :

- ▶ ayant la reconnaissance de travailleur handicapé ;
- ▶ victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle avec une incapacité permanente au moins égale à 10 % et titulaires d'une rente ;
- ▶ titulaires d'une pension d'invalidité dont l'invalidité réduit au moins des deux tiers leur capacité de travail ;
- ▶ pensionnées de guerre ou assimilées ;
- ▶ sapeurs-pompiers volontaires titulaires d'une allocation ou d'une rente d'invalidité ;
- ▶ titulaires de la carte d'invalidité ;
- ▶ titulaires de l'allocation

aux adultes handicapés. L'employeur peut également s'acquitter, en partie ou en totalité, de l'OETH avec la conclusion d'un accord d'entreprise agréé prévoyant la mise en œuvre d'un programme pluriannuel en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés pour une durée maximale de trois ans, renouvelable une fois ou par le versement d'une contribution financière annuelle pour chaque bénéficiaire manquant.

## Quelle est la sanction prévue ?

En cas de non-respect de l'OETH, les entreprises risquent de devoir verser une contribution financière annuelle à l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle (Agefiph). Cette pénalité peut atteindre plusieurs milliers d'euros pour les plus petites entreprises. Certaines dépenses d'achats réalisés auprès d'entreprises adaptées, d'établissements et services d'aide par le travail et de travailleurs indépendants handicapés peuvent être déduites, en partie, de cette contribution.

## Quelles sont les aides accordées aux employeurs en cas d'embauche ?

L'Agefiph peut accorder pas moins de six aides aux employeurs pour

l'embauche de personnes en situation de handicap :

- ▶ l'aide à l'accueil, à l'intégration et à l'évolution professionnelle ;
- ▶ l'aide à l'adaptation des situations de travail ;
- ▶ l'aide à la recherche de solutions pour le maintien dans l'emploi ;
- ▶ l'aide à la formation dans le cadre du maintien dans l'emploi ;
- ▶ l'aide à l'embauche en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ;
- ▶ l'aide à l'emploi des travailleurs handicapés (AETH).

Le montant de ces aides varie selon la situation de l'entreprise concernée, il peut atteindre plusieurs milliers d'euros. Certaines sont cumulables entre elles, d'autres non. L'Agefiph reste l'interlocuteur privilégié des entreprises sur ces sujets.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Conseils, témoignages, services, aides financières... Rendez-vous sur [agefiph.fr](http://agefiph.fr), rubrique « Employeur ». Retrouvez dans cette même rubrique le simulateur qui vous permettra de connaître le montant de la contribution DOETH auquel votre entreprise peut prétendre.

# ÉPARGNE SALARIALE



## MOTIVEZ VOS SALARIÉS EN PROFITANT D'UNE FISCALITÉ AVANTAGEUSE.

Ayant à coeur ses valeurs mutualistes, le Crédit Mutuel accompagne ses entreprises clientes en proposant un plan d'épargne salariale attractif pour le dirigeant comme pour le salarié.

**Crédit  Mutuel**

Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout.

Le Crédit Mutuel, banque coopérative, appartient à ses 8,3 millions de clients-sociétaires.

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et Caisses affiliées, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5 458 531 008 €, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67913 Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354. Banques régies par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier. Pour les opérations effectuées en qualité d'intermédiaires en opérations d'assurances inscrits au registre national sous le numéro unique d'identification 07 003 758 (immatriculations consultables sous [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), contrats d'assurance de ACM VIE SA, entreprise régie par le Code des assurances.

TAXE D'APPRENTISSAGE

JE SOUTIENS  
L'ORIENTATION DES JEUNES  
VERS LES MÉTIERS DE L'ARTISANAT

EN VERSANT À MA CMA  
LE SOLDE DE LA TAXE  
D'APPRENTISSAGE

[FRACTION DES 13%]

Affecter le solde de votre taxe d'apprentissage à  **votre CMA**, c'est :

- soutenir la formation des apprentis et leur mise en relation avec les entreprises
- contribuer au développement de nos missions de conseil et d'accompagnement
- favoriser le développement de vos métiers au cœur des territoires

CONTACT Olivier RABRÉAUD 02 51 13 31 48 orabreud@artisanatpaysdelaloire.fr