

Artisanat

LE MAGAZINE D'INFORMATION DE LA CHAMBRE | N°27 DÉCEMBRE 2017

38

Valoriser un bel héritage

DOSSIER

PROGRAMME
DE MANDATURE :
OBJECTIF 2021



VIE DE LA CMA
Participer à l'évolution
des entreprises



EXPÉRIENCE
Une entreprise familiale
et fière de l'être



APPRENTISSAGE
Les métiers de la
restauration évoluent



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

Isère

Prise de parole

Le dossier de ce numéro d'Artisanat 38 vous dévoile le projet de mandature de la CMA Isère jusqu'en 2021. L'objectif premier de cette véritable feuille de route est de faire en sorte que l'offre de services de la CMA Isère soit en parfaite adéquation avec les souhaits et les besoins des artisans.

Pour la CMA Isère, il s'agit en effet de contribuer davantage encore à la réussite des entreprises artisanales, à leur compétitivité et à leur performance. Cette ambition se décline à travers différents axes de travail pour insuffler une plus grande proximité avec les entreprises, pour amplifier le rôle de la Chambre dans l'élaboration des politiques économiques territoriales, pour accompagner de manière plus ciblée les entreprises vers la transition numérique, véritable outil d'adaptation à l'économie. La CMA Isère souhaite aussi intensifier la sensibilisation des artisans aux nouveaux modes de production et de consommation ainsi qu'aux marchés émergents qui concernent directement de nombreux métiers de l'artisanat. Enfin, notre institution se réforme elle-même en adaptant ses pratiques et ses outils au numérique. Ces solutions permettent ainsi de simplifier les démarches administratives, mais aussi d'instaurer des pédagogies innovantes dans les formations proposées par la CMA Isère, dans le cadre de la formation continue comme au sein de l'EFMA à Bourgoin-Jallieu.

Il va de soi que, dans un contexte de réorganisation profonde du réseau des chambres de métiers et de l'artisanat, ce programme s'inscrit dans un projet global national et régional de rigueur budgétaire. Ce dernier devrait donner des moyens aux chambres départementales pour mettre en œuvre leurs missions auprès des artisans.



Philippe Tiersen
Président de la Chambre
de Métiers et de l'Artisanat
de l'Isère
Electricien courants faibles
à Saint-Egrève

Artisanat

LE MAGAZINE D'INFORMATION
DE LA CHAMBRE

38

■ Brèves	03
■ Vie de la Chambre	04
■ Infos de la Chambre	05
■ Métier	06
■ Gestion	07
■ Social	08
■ Expérience	09
■ Dossier	10
Programme de mandature : objectif 2021	
■ Brèves	14
■ Environnement	15
■ Formation	16



ZAC Bouchayer-Viallet
20, rue des Arts et Métiers - CS 20055
38026 Grenoble Cedex 1
Tél. 04 76 70 82 09
www.cma-isere.fr

Directeur de la publication **Philippe Tiersen**
Rédacteur en chef **Audrey Stimamiglio**
Rédaction **Danielle Chanet Communication** - 04 76 50 30 12
Conception **La Firma (38)** - 06 62 12 49 53
Illustration et réalisation **L'Élan Créatif (38)** - 04 38 49 05 05
Photos **Jean-Marc Blache** - 06 80 22 23 09
Impression et routage **Manufacture d'Histoires Deux Ponts - Bresson**
Numéro 27 / décembre 2017
Tirage 28 000 exemplaires - ISSN : 2117-5837
Imprimé sur papier 100% recyclé

IMPRIM'VERT®

Avec le soutien de nos partenaires privilégiés :



Caisse enregistreuse

A partir du 1^{er} janvier 2018, tous les commerçants assujettis à la TVA devront être équipés d'un logiciel de caisse certifié et sécurisé.

Cette mesure destinée à lutter contre la fraude à la TVA oblige ainsi les artisans-commerçants à enregistrer leurs paiements grâce à un logiciel de comptabilité ou un système de caisse, répondant à des conditions drastiques de sécurité, d'inaltérabilité, de conservation et d'archivage des données en vue d'un contrôle de l'administration fiscale. Autrement dit, ces logiciels conservent les données dans leur état d'origine et les modifications ou annulations sur les règlements apparaissent clairement.

QUI EST CONCERNÉ ?

Toute entreprise assujettie à la TVA, susceptible d'enregistrer les règlements de ses clients en ligne ou physiquement via un logiciel de comptabilité, de gestion ou d'un système de caisse, est concernée.

POUR ÊTRE EN RÈGLE AVEC LA LOI

Afin de prouver que leur logiciel est conforme à la loi, les artisans-commerçants doivent à partir de janvier, détenir un certificat délivré par un organisme accrédité ou une attestation individuelle de l'éditeur, conforme à un modèle fourni par l'administration. En cas de contrôle et à défaut de présentation du certificat ou de l'attestation, l'artisan-commerçant risque une amende de 7 500 euros par matériel, logiciel ou système de caisse concerné et dispose de 60 jours pour se mettre en conformité.

Formations 2018

Le catalogue Formations de la CMA Isère fait peau neuve. Et pour répondre à la volonté des chefs d'entreprise d'avoir des collaborateurs plus qualifiés pour les seconder, voire pour leur succéder, la CMA Isère met l'accent sur les formations diplômantes (Bac à Bac + 3).

ADEA, Brevet de maîtrise, TEPE, licence professionnelle offrent une double qualification, associant perfectionnement des savoir-faire techniques et compétences de gestionnaire.

Besoin d'un avocat ?

Vous avez des questions d'ordre fiscal, juridique, social, commercial ou comptable ? La CMA Isère organise des permanences "experts" pour bénéficier de conseils et de réponses précises à vos questions. Elles se déroulent sur rendez-vous 2 fois par mois le jeudi matin sur les sites de Grenoble et Vienne.

 **Prendre rendez-vous :**
Tél. 04 76 70 82 09

Changement d'adresse

Les artisans sont tenus d'informer la CMA Isère en cas de changement d'adresse, de téléphone ou de toute autre modification dans l'entreprise. Signaler ces changements au Répertoire des Métiers vous permet de recevoir

tous les documents administratifs et les informations liées à votre activité et au monde de l'artisanat. Cela permet aussi à la CMA Isère d'informer tous les organismes obligatoires (Impôts, Urssaf, Dirrecte, RSI, Insee,...).

Portes ouvertes à l'EFMA

Le samedi 27 janvier 2018, de 9h à 13h, l'EFMA ouvre ses portes aux jeunes et à leur famille pour découvrir l'offre de formation. 5 filières de formation sont proposées, du CAP au Bac+2 : Alimentation, Automobile, Beauté, Restauration et Vente.



Participer à l'évolution des entreprises

Pierre Patroncini, artisan électricien à Tullins depuis 1987, est secrétaire au Bureau de la CMA Isère. Artisan engagé, il représente la Chambre dans de nombreuses instances où il a à cœur de défendre le point de vue des entreprises artisanales.

Pourquoi vous êtes-vous impliqué au sein de la CMA Isère ?

J'ai toujours été intéressé par le monde associatif et je me suis impliqué au sein de la Fédération du bâtiment il y a de nombreuses années. J'ai ensuite rejoint la CMA Isère il y a plus de quinze ans déjà puisque j'en suis aujourd'hui à mon troisième mandat. Je souhaite participer à la professionnalisation des artisans, à l'évolution de leur entreprise. J'ai aussi à cœur de faire connaître cet outil formidable qu'est la Chambre de Métiers et de l'Artisanat aux élus locaux afin qu'ils intègrent davantage les questions touchant à l'artisanat dans les politiques territoriales. Mon rôle est aussi de créer des synergies entre les collectivités locales et les entreprises artisanales. Je sensibilise les édiles à l'importance qu'il y a, en particulier pour les appels d'offres, à privilégier l'économie locale. Je pense également pouvoir être utile en tant que chef d'entreprise puisque j'ai eu plus de quinze salariés et je sais ce qu'est la vie d'une entreprise.



Pierre Patroncini

Quelles sont les instances au sein desquelles vous représentez la CMA et les artisans ?

Je représente la CMA auprès des instances du Sud-Grésivaudan, du plateau du Vercors et d'une partie du Pays voironnais, mais je travaille également à l'échelle du département sur tout ce qui a trait à l'écoconstruction et à la rénovation énergétique. J'assiste donc aux réunions des plateformes de rénovation énergétique mises en place par les intercommunalités qui mènent des actions de sensibilisation des particuliers et qui accompagnent les artisans afin qu'ils informent leurs clients sur les aides dont ils peuvent bénéficier dans le cadre de la rénovation de leur habitat. De même, je représente la CMA au sein du cluster Éco-énergies qui met en réseau l'ensemble des acteurs de la filière de l'écobâtiment en Auvergne-Rhône-Alpes pour favoriser leur développement économique et stimuler l'innovation. Dans le même domaine, j'interviens auprès de l'Agence locale de l'énergie et du climat qui mène sur le territoire de la métropole grenobloise des actions d'information et d'accompagnement dans le domaine de la maîtrise de l'énergie, du développement des énergies renouvelables. Je

participe aussi au Pôle d'Innovations Constructives (PIC) fondé par les entreprises de la filière de la construction, qui rassemble entreprises, bureaux d'études, institutionnels, architectes et artisans autour de la filière construction durable. Le PIC travaille notamment sur la simplification des normes, l'utilisation des maquettes numériques. J'attire l'attention des concepteurs afin que l'utilisation de ces maquettes par les artisans soit facilitée. Je défends ainsi la vision et l'intérêt des entreprises artisanales. Enfin, je suis administrateur de l'Ageden (Association pour une gestion durable de l'énergie) dont la mission est la promotion des énergies renouvelables et de la maîtrise de l'énergie en Isère. Dans toutes ces instances, je mets en avant les savoir-faire des entreprises locales en matière d'écorénovation.

Vous représentez également la CMA Isère dans le cadre d'opérations de dynamisation de l'économie locale ?

En effet, la CMA Isère est présente dans des opérations telle que GAL Vercors Terres d'Echos qui encourage, via des fonds européens portés par la Région, des porteurs de projets innovants susceptibles de développer l'économie locale.

Je siège également au sein du conseil de développement de l'intercommunalité Saint-Marcellin Vercors Isère communauté. Cette instance regroupe des membres de la société civile mais aussi les chambres consulaires. Cet espace de réflexion est pour tous l'opportunité de participer aux décisions touchant au développement économique, culturel, social, environnemental du territoire. Il est intéressant d'y défendre la cause des entreprises artisanales, qu'il s'agisse des plans de déplacement ou de l'aménagement du territoire. Sur de nombreuses questions, je rappelle d'ailleurs que la CMA Isère peut apporter ses compétences aux élus et techniciens du territoire.

Vous intervenez également au sein de la Chambre elle-même ?

En effet, je siège dans diverses commissions qui gèrent la vie de la CMA Isère au quotidien (finances, affaires générales, personnel, ...). Il faut rappeler qu'une Chambre de Métiers et de l'Artisanat est un organisme public, géré par des chefs d'entreprises. L'équipe d'élus en place, dirigée par le Président Philippe Tiersen, s'attache d'ailleurs à gérer la CMA Isère comme une véritable entreprise.

5 conseils pour animer sa page Facebook

Etre présent sur Facebook permet d'avoir un contact permanent avec ses clients. Dans un monde de plus en plus connecté, les réseaux sociaux sont des outils de communication efficaces et peu coûteux. Les chefs d'entreprise ne savent pas toujours quelles sont les bonnes pratiques ou quelle stratégie adopter pour développer leur communauté.

1 PUBLIER FRÉQUEMMENT

Dans un premier temps, il est essentiel d'organiser et planifier les publications : une fois par semaine est déjà une bonne fréquence. 70% des pages d'entreprises sont inactives, c'est-à-dire qu'elles publient moins d'une fois par mois. Pourtant, les réseaux sociaux sont un excellent moyen de communiquer sur l'activité de l'entreprise et de la faire connaître à vos clients.

Le plus : La clé pour réussir est de consacrer régulièrement du temps à l'animation de la page afin d'entretenir, fidéliser et créer de l'attente auprès des fans.

personnes qui vous suivent. Ce sont elles qui font votre succès.

Le plus : Suggérer à vos fans de liker ou de partager vos publications.

3 PERSONNALISER LA PAGE

Les publications qui sont le plus appréciées sont celles comportant des photos ou des vidéos. Parlez de votre quotidien au travail et de votre actualité, de votre histoire et de votre savoir-faire. Montrez aussi vos équipes (salariés et apprentis) ainsi que vos réalisations. Vos fans ont envie d'en savoir plus sur vous et pas seulement sur ce que vous vendez. L'objectif est d'humaniser votre entreprise. Faites appel aux émotions!

N'oubliez pas que Facebook est une fenêtre ouverte sur votre entreprise.

Le plus : Une photo avec une personne, un visage aura une meilleure portée et engendrera plus d'échanges avec vos fans.

2 DIALOGUER AVEC LES FANS

Afin de créer de la proximité avec les fans et susciter des réactions, engagez un échange en demandant leur opinion. Vous souhaitez ou avez lancé un nouveau produit, une nouvelle prestation? Demandez-leur ce qu'ils en pensent! Posez des questions simples et faites-les réagir. Soyez réactif, répondez rapidement aux demandes et questions et surtout, ne censurez pas les éventuels commentaires négatifs mais répondez-y! Lorsque vous sollicitez l'avis de vos fans, c'est important de les prendre en compte. Quand vous atteignez un objectif, que vous fêtez un événement particulier, remerciez les

4 FAITES DE LA PUBLICITÉ

Face à la concurrence, il est de plus en plus difficile d'avoir de la portée, c'est-à-dire de toucher un maximum de personnes avec ses publications. Faites des offres uniques à

vos fans. Pour engager votre communauté, proposez-leur des promotions et récompensez-les de leur fidélité. Une publicité très ciblée permet de toucher un nouveau public.

Le plus : Le client qui vous suit sur votre page attend du contenu exclusif. Soyez innovants et créatifs!

5 DEVEZ UN EXPERT DANS VOTRE DOMAINE

Dans l'idéal, démarquez-vous de la concurrence et n'hésitez pas à proposer du contenu varié. Apportez de l'information à vos fans concernant votre secteur d'activité, donnez-leur des astuces et des conseils, ainsi que des bonnes pratiques. Vous pouvez également partager du contenu provenant d'autres pages ou sites web. C'est aussi un moyen de vous faire connaître autrement et de montrer que vous ne parlez pas que de vous.

Le plus : Créez du contenu à haute valeur ajoutée pour vos fans!

FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX

Vous souhaitez dynamiser votre communication et par là même, votre activité commerciale. La CMA Isère vous propose une première formation d'une journée pour comprendre l'intérêt des réseaux sociaux et savoir vous en servir.

Contact : Florent Langlois
Tél. : 04 76 70 82 71
florent.langlois@cma-isere.fr



Valoriser un bel héritage

Sylvie Tailler a repris en 2016 la légendaire entreprise de son père, le garage "Triniane", à Domène. Et si, dans les faits, cela faisait déjà quelques années qu'elle gérait la partie administrative, elle insuffle aujourd'hui un air nouveau à ce garage connu de tous les passionnés de la marque Porsche.

Celle qui jurait qu'elle ne pourrait pas vivre toute sa vie à Domène et qui est partie, son baccalauréat en poche, pendant plus de deux ans en Californie, ne se doutait pas à l'époque qu'elle dirigerait un jour le garage de son père. «Je suis revenue en France pour faire mes études : école de commerce, BTS action commerciale et maîtrise de marketing, avec la ferme intention de repartir à l'étranger. C'était sans compter sur ma rencontre avec mon futur mari. Je suis restée ici et j'ai intégré l'entreprise Triniane en 1997.»

UNE ENTREPRISE DE LÉGENDE

Le grand-père de Sylvie Tailler, Raymond Triniane, ancien pompier et agent Renault à Paris, crée le garage à Domène en 1964. Son fils Alain se passionne pour la course automobile. Ses talents de préparateur égalent rapidement ceux de pilote. Il est au départ et à l'arrivée des grandes courses de côte du championnat de France. Avec Marie-France son épouse, tout aussi mordue de course, ils deviennent un couple mythique dans le monde de la course automobile. Leur garage est depuis plus de trente ans une référence en matière de préparation et de restauration de voitures de

la marque Porsche. La réputation du garage dépasse largement les Alpes et les clients, tous passionnés et amoureux de leur bolide, viennent de la France entière et de l'étranger pour le faire réparer. Le garage est également connu pour la préparation des véhicules à des courses et rallyes internationaux. Tous les deux ans, l'équipe "Triniane" participe au "Mans Classic" et assure l'assistance sur place des voitures de ses clients.

LA TROISIÈME GÉNÉRATION

Lorsque Sylvie Tailler rejoint son père en 1997, celui-ci travaille seul et ne compte plus ses heures. «Pour le soulager un peu, j'ai essayé d'organiser l'entreprise en appliquant toutes les méthodes de management que j'avais apprises au cours de mes études.» L'entreprise embauche un premier apprenti qu'Alain Triniane forme aux spécificités du garage, la restauration des véhicules anciens et à la préparation des voitures de compétition. «Nous comptons aujourd'hui quatre mécaniciens. Ce qui nous caractérise, c'est la bonne entente et l'harmonie qui règne dans ce garage qui mêle toutes les générations, de 20 à 71 ans ! La passion est ici

une formidable ciment. Pour ma part, j'ai pris en charge la partie administrative en associant la méthode à la passion. J'ai revu les tarifs, l'organisation du travail, établi un protocole très strict de prise en charge des véhicules et de suivi d'intervention en atelier. Nos clients sont tenus informés via un livret envoyé très régulièrement par mail qui récapitule les interventions et justifie toutes les dépenses. Toutes les pièces usagées et neuves sont photographiées. Nous tenons compte de l'aspect affectif de nos clients, ils nous confient leur trésor ! De plus, concernant la préparation des véhicules de compétition, rallye ou circuit, nous devons répondre à un cahier des charges très précis et contrôlé par un commissaire technique agréé FIA et FFSA.»

DES PROJETS POUR L'AVENIR

En 2016, Sylvie Tailler rachète l'entreprise et réembauche son père deux mois après dans le cadre d'un contrat senior à mi-temps «parce qu'il est l'âme de ce garage!». Le nom du garage change pour devenir "Triniane Racing" et Sylvie Tailler décide d'optimiser son outil de travail. Elle réorganise l'atelier, remplace le matériel obsolète ou trop bruyant et veille aussi à la bonne gestion des déchets dangereux. «J'ai également fait appel à la CMA Isère pour réaliser une étude de nos consommations d'eau et d'énergie.» Quant aux conditions de travail de ses salariés, elle y attache la plus haute importance. «J'adapte leurs horaires en fonction de leur statut familial. Je suis intransigente sur leur sécurité. Je suis d'ailleurs en train de mettre en place, en collaboration avec Alpes Santé Travail, le process SEIRICH (Système d'évaluation et d'information sur les risques chimiques en milieu professionnel)». Un management familial qui porte ses fruits. Les salariés sont fidèles à l'entreprise et les clients apprécient l'accueil qui leur est réservé. «Je suis vraiment contente d'avoir réussi à créer ce bel esprit d'équipe!». Mais pas question pour Sylvie Tailler de se reposer sur ses lauriers. Elle envisage de se former au marketing innovant, pour sa satisfaction personnelle et peut-être aussi pour continuer à faire progresser son entreprise.



Sylvie Tailler et son équipe

Que faire en cas de difficultés ?

Problème de trésorerie, perte de clients, sinistre, difficultés à rembourser un emprunt, le chef d'entreprise ne doit pas attendre la catastrophe pour réagir. La CMA Isère propose d'accompagner les artisans en difficulté afin de les aider à mettre en place très rapidement les mesures qui s'imposent.

«Si les problèmes de trésorerie résonnent le plus souvent comme un signal d'alerte, ils traduisent en réalité des dysfonctionnements en amont», souligne Guillaume Charbonnier, conseiller développement économique à la CMA Isère. «Mon rôle est donc d'identifier l'origine des difficultés de trésorerie.»

RÉALISER UN DIAGNOSTIC GLOBAL DE L'ENTREPRISE

«Les causes facilement identifiables telles qu'un sinistre, la perte d'un client important ou un problème de santé, certains dysfonctionnements structurels comme des difficultés d'exploitation (baisse du chiffre d'affaires ou de la rentabilité) ou de financement (retards de paiements, remboursement de prêt) expliquent les problèmes de trésorerie. Afin d'identifier l'origine des difficultés, je réalise un diagnostic du bilan, des données chiffrées de l'exploitation, de sa rentabilité. J'analyse ensuite les pratiques de l'entreprise, le temps de facturation et de relance en cas de retard de paiement. Enfin, j'observe quelles sont les relations du dirigeant avec les partenaires de l'entreprise : comptable, banquier, salariés, fournisseurs, ...» Ce diagnostic réalisé, Guillaume Charbonnier propose les mesures à mettre en place pour remédier à la situation.

LES PREMIÈRES MESURES À METTRE EN PLACE

«Le chef d'entreprise a la possibilité très rapidement de prendre des mesures liées soit à l'exploitation, soit au financement. Concernant l'exploitation, il peut par exemple modifier ses prix de vente, trouver des solutions pour réduire ses délais d'encaissement, essayer de négocier les prix d'achat auprès de ses fournisseurs et négocier avec eux des délais de paiement. Il est en mesure également

de travailler à l'optimisation des charges externes et mettre en place un prévisionnel d'exploitation et de trésorerie. Sur le volet lié au financement, de nombreux leviers existent tels que l'augmentation du capital grâce à des fonds propres, la mise en place avec le banquier d'une ligne Dailly pour restaurer la trésorerie ou encore la restructuration d'un prêt bancaire qui permet d'adapter les mensualités à la capacité de remboursement de l'entreprise. Le dirigeant a la latitude aussi de négocier des délais de règlement avec les organismes sociaux, le Trésor public, les fournisseurs, ...»

Dès que des dysfonctionnements apparaissent, des mesures simples peuvent permettre de sauver une entreprise.

Toutes ces mesures, et il en existe d'autres, permettent de rétablir une situation délicate. Si elles ne suffisent pas à sortir l'entreprise de ses difficultés, le conseiller de la CMA Isère renseigne le chef d'entreprise sur les mesures non judiciaires ou judiciaires qui sollicitent l'intervention d'un tiers.

LES MESURES NON JUDICIAIRES ET

JUDICIAIRES

«Dans le cadre des mesures non judiciaires, lorsque une négociation avec un partenaire de l'entreprise n'a pas permis de trouver un accord, le dirigeant peut recourir à la médiation. Le centre de médiation de Grenoble, hébergé dans les locaux de la CCI Grenoble, peut être sollicité pour trouver une solution en cas de différents commerciaux entre une entreprise et son client, son fournisseur ou avec les administrations fiscales et sociales. Si le dirigeant se voit refuser l'octroi d'un financement lié à l'activité professionnelle, il peut également s'adresser au médiateur du crédit de la Banque de France (mediateurducredit.fr). L'avantage de ces services de médiation est sans conteste leur coût, très inférieur à celui d'un procès. De plus, et sous certaines conditions, la Commission des chefs de services financiers peut être

interpelée pour bénéficier d'un étalement des dettes sociales et fiscales. De même, le RSI peut accorder des aides financières. À ces mesures succèdent ensuite, dans les cas les plus problématiques, les mesures judiciaires, lesquelles, sous la houlette du tribunal de commerce, peuvent entraîner des procédures amiables de type mandat ad hoc ou conciliation qui permettent de rechercher un accord financier avec les créanciers. La situation de l'entreprise peut aussi engendrer des procédures judiciaires collectives, une mesure de sauvegarde, de redressement judiciaire, voire de liquidation judiciaire.»

Dès que des signes de dysfonctionnement apparaissent et avant qu'il ne soit trop tard, des mesures peuvent permettre de sauver une entreprise. Le conseiller de la CMA Isère accompagne le chef d'entreprise afin d'identifier l'origine de ces difficultés et les mesures d'urgence à mettre en place. Il l'assiste dans sa gestion financière et dans ses démarches non judiciaires ou judiciaires. Si besoin, le conseiller de la CMA Isère peut également accompagner le dirigeant lors des rendez-vous importants avec les banques ou les administrations. Alors, n'hésitez pas à le solliciter !



Contact : CMA Isère
Tél. : 04 76 70 82 09
contact@cma-isere.fr

Les principales évolutions du code du travail

Suite à la publication, le 23 septembre dernier, de cinq ordonnances visant à réformer le code du travail, plusieurs aspects de la relation employeur / salarié se sont trouvés modifiés ou devraient l'être prochainement.

LES PROCÉDURES DE LICENCIEMENT SERONT-ELLES MIEUX SÉCURISÉES ?

Oui, en obtenant la faculté de compléter ultérieurement les motifs de rupture notifiés au salarié dans la lettre de licenciement, le chef d'entreprise pourra prochainement (décret attendu) éviter le risque d'une condamnation aux indemnités en cas d'absence de cause réelle et sérieuse. Seul le versement d'une somme ne pouvant excéder un mois de salaire pourra alors lui être réclamé. Par ailleurs, il ne sera plus possible désormais de contester un licenciement plus de douze mois après sa notification.

Enfin, des barèmes d'indemnisation permettront une meilleure anticipation du risque contentieux en l'absence d'une cause réelle et sérieuse de licenciement, de sorte que, pour les entreprises comptant moins de onze salariés, cette somme demeure comprise entre un demi-mois et vingt mois de salaire.

L'INDEMNITÉ DE LICENCIEMENT DUE AU SALARIÉ EST-ELLE REVALORISÉE ?

Oui, pour les ruptures prononcées après le 26 septembre 2017, son montant est porté de 20% à 25% du salaire mensuel brut moyen par année d'ancienneté, s'agissant des dix premières années. Au-delà, en revanche, elle demeure inchangée et fixée à 1/3 du salaire mensuel brut moyen par année d'ancienneté. Par ailleurs, l'ancienneté minimale pour prétendre en bénéficier passe désormais de 1 an à 8 mois seulement.

LE RECOURS AU CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE EST-IL FACILITÉ ?

Dans le cadre de négociations au niveau de la branche, les partenaires sociaux peuvent

Dans le cadre de négociations au niveau de la branche, les partenaires sociaux peuvent désormais aménager certaines modalités de recours au contrat à durée déterminée.

désormais aménager certaines modalités de recours au contrat à durée déterminée, notamment sa durée maximale (fixée, à défaut, à 18 mois en principe) et le nombre de renouvellements possibles (à défaut, 2 au plus en principe). Les règles de recours au CDD

restent uniquement fixées par la loi. Comme par le passé, l'entreprise pourra également signer un Contrat à Durée Indéterminée (CDI) de chantier ou d'opération. Il s'agit d'un CDI conclu, comme son nom l'indique, pour la durée d'un chantier. A la fin de ce dernier, la rupture du contrat repose sur une cause réelle et sérieuse de licenciement. Sauf nouveaux accords de branche, le recours n'est possible que dans les secteurs où son usage est habituel, comme le bâtiment par exemple.

Par ailleurs, l'absence de transmission du contrat de travail au salarié dans les 48 heures suivant l'embauche ne donnera plus lieu à une requalification en contrat à durée indéterminée, pour ceux conclus après le 23 septembre 2017, mais au versement d'une indemnité ne pouvant excéder un mois de salaire.

A noter : le contrat de génération disparaît. Seuls les contrats pour lesquels une demande a été formulée par l'entreprise avant le 23 septembre 2017 bénéficieront encore de l'aide financière.

LE COMPTE PÉNIBILITÉ EST-IL SUPPRIMÉ ?

Non, il est seulement rebaptisé "compte professionnel de prévention". En revanche, la cotisation acquittée par les entreprises servant au financement de ce dispositif, sera supprimée à compter du 1^{er} janvier 2018. De

même, les formalités déclaratives attendues de l'employeur devraient être simplifiées prochainement avec la sortie du champ de cette obligation des facteurs de risques les plus difficiles à apprécier (postures pénibles, vibrations mécaniques, manutention manuelle des charges,...). Ne devraient donc être retenus comme facteurs de risques professionnels que : l'activité en milieu hyperbare, l'exposition à des températures extrêmes, le bruit, le travail de nuit, le travail en équipes successives alternantes et le travail répétitif. Comme par le passé, l'employeur devra procéder à une déclaration annuelle dématérialisée via la DSN (déclaration sociale nominative) à la Carsat, des salariés exposés à ces risques professionnels au-delà des seuils prévus par la réglementation.

LE DIALOGUE SOCIAL DANS L'ENTREPRISE EST-IL IMPACTÉ ?

Il sera en effet possible pour le chef d'entreprise, lorsque celle-ci compte moins de 11 salariés et n'a pas de délégué syndical, de conclure des accords collectifs sur tous les sujets ouverts à la négociation collective. L'employeur devra alors communiquer le projet d'accord à l'ensemble des salariés et les consulter au minimum 15 jours après cette communication. Pour être valide, l'accord doit recueillir par référendum l'assentiment des 2/3 du personnel. Les entreprises artisanales bénéficieront ainsi des mêmes capacités d'adaptation du droit que les grandes notamment en matière de rémunération (taux de majoration des heures supplémentaires) et d'organisation du travail (recours au travail de nuit, modulation du temps de travail). Un décret d'application est toutefois encore attendu sur le sujet.



Contact : **Thierry Chaudagne**
Tél. : 04 76 70 82 76
thierry.chaudagne@cma-isere.fr

Une entreprise familiale et fière de l'être

Fondée en 1995, l'entreprise Yves Chesneau, installée à Charantonay, est spécialisée en charpente traditionnelle, couverture, zinguerie et maçonnerie. Des savoir-faire multiples et un amour du travail bien fait assurent la pérennité de cette entreprise familiale attachée à ses valeurs.

Marie-Jeanne Chesneau ne voulait pas devenir artisan comme ses parents. Elle choisit donc d'être institutrice. Mais en épousant un charpentier, elle a été rattrapée par le sort. « Mon mari était chef d'atelier et venait d'être licencié. Moi-même, j'avais suspendu mon métier pour reprendre des études. Nos deux fils, Henri et Guillaume, se formaient aux métiers de menuisier, pour le premier, et de maçon, pour le second. Nous avons alors décidé qu'il était temps, à quarante ans, de fonder notre propre entreprise avec à l'esprit le fait que nos fils seraient tôt ou tard partie prenante dans l'aventure. Il s'agissait donc, dès sa création, d'une entreprise familiale. Henri nous a rejoint deux ans plus tard et Guillaume également à la fin de sa formation. »

En 1995, Marie-Jeanne Chesneau prend en charge la gestion administrative de l'entreprise. Six ans plus tard, et pendant treize ans, elle cumule la gestion de la société avec la fonction de maire de sa commune. En 2008, c'est au tour de Natacha Chesneau, l'épouse d'Henri, de rejoindre la société pour prendre en charge la communication, les achats et les aspects hygiène et sécurité de l'entreprise. Une situation que Marie-Jeanne Chesneau apprécie. « Le fait d'être une entreprise familiale, de se connaître, permet des échanges concertés et une connivence qui se passe de mots. Chacun a sa place en fonction de ses compétences et nous partageons le même niveau d'exigence en matières de qualité et d'authenticité du travail. Je suis ravie de pouvoir transmettre le flambeau à Natacha pour tout ce qui touche à la gestion de l'entreprise. Je n'ai pas l'intention de partir tout de suite, mon mari et moi-même travaillons à mi-temps dans le cadre d'un cumul emploi retraite qui nous permet de travailler encore un peu tout en préparant ainsi notre succession. »

SE FORMER POUR ÊTRE PERFORMANT

Et dans la famille Chesneau, quand on ne se fait pas, on se forme ! « Quand j'ai commencé en 1995, je n'avais pas de notions de gestion. Je suis d'une nature curieuse, aussi ai-je décidé de me former. Aujourd'hui encore, et afin d'adapter mes pratiques, je suis chaque année la formation sur les nouvelles



Guillaume, Marie-Jeanne et Henri Chesneau

réglementations en matière de paie avec la CMA Isère. » Comme Marie-Jeanne, Natacha a également choisi de suivre une formation ADEA (assistant dirigeant d'entreprise artisanale) proposée par la CMA Isère. « J'ai travaillé dans l'horticulture avant de rejoindre l'entreprise mais je suis issue d'une famille d'artisans », précise-t-elle. « Je connaissais donc l'esprit d'une entreprise artisanale mais j'avais besoin d'acquérir des connaissances en comptabilité et en gestion. Depuis dix ans, j'ai beaucoup appris en travaillant avec Marie-Jeanne, mais j'ai souhaité suivre une autre formation de GEAB (gestionnaire de l'entreprise artisanale du bâtiment) afin d'aller encore plus loin et d'être en mesure d'aider mon mari et son frère le jour où leurs parents décideront de prendre leur retraite. Se former permet aussi d'échanger avec d'autres participants et c'est très enrichissant. »

REGARDER VERS L'AVENIR

L'entreprise compte également quatre salariés dont deux apprentis. « La transmission des compétences et savoir-faire est intrinsèque à l'entreprise », souligne Marie-Jeanne Chesneau.

« Elle va au-delà du devenir de l'entreprise. Nous nous inscrivons dans les valeurs de compagnonnage et de la transmission des métiers. Nos apprentis sont d'ailleurs formés chez les compagnons du tour de France et ils passent un certain temps chez nous. Même si la pérennité de l'entreprise passe évidemment par nos fils, nous aimerions quand même pouvoir fidéliser davantage nos apprentis. »

Son sérieux, associé à un amour du travail bien fait, assurent à l'entreprise une excellente réputation. Le fait d'être une structure familiale est également perçu comme un atout par les clients. « Ils ont toujours les mêmes interlocuteurs, du devis à la fin du chantier. De plus, la double compétence, charpente et maçonnerie, est très appréciée », ajoute Natacha Chesneau. « D'ailleurs, nous avons le projet de travailler en groupement avec d'autres entreprises du bâtiment. Pour une personne qui souhaite rénover sa maison, la gestion globale d'un chantier est un véritable atout. Il faut savoir s'adapter et répondre aux besoins des clients ! »



Programme de mandature : objectif 2021

Adopté en Assemblée Générale le 20 novembre dernier, le programme de mandature 2016/2021 de la CMA Isère, porté par son président Philippe Tiersen, résulte d'une concertation entre les élus du Conseil d'Administration, le secrétaire général, les directeurs et responsables de services et de pôles ainsi que l'ensemble des collaborateurs. Ce programme ambitieux définit les lignes de l'action de la CMA Isère pour améliorer encore les services rendus aux entreprises artisanales, afin de leur permettre de se développer et d'être compétitives, notamment en les aidant à prendre le train de la numérisation de l'économie. À travers ce programme, la CMA Isère confirme plus que jamais qu'elle est le partenaire et l'interlocuteur privilégié des artisans isérois.

UNE CMA ISÈRE ENCORE PLUS PROCHE DES ARTISANS

■ **Création d'une antenne à Bourgoin-Jallieu**
Philippe Tiersen l'avait annoncé dès son élection à la présidence de la CMA Isère, la création d'une antenne à Bourgoin-Jallieu s'inscrit dans la volonté des élus d'accentuer le service de proximité aux artisans. « La CMA Isère poursuit ainsi son maillage du territoire en créant une nouvelle antenne qui permettra aux entreprises du secteur de La Tour-du-Pin de bénéficier de l'intégralité des services de la Chambre sans avoir à faire de nombreux kilomètres. Cette réalisation portera à trois – Grenoble, Vienne et Bourgoin-Jallieu – les relais locaux de la CMA Isère », précise Philippe Tiersen. « Nous assurons ainsi l'une de nos missions premières, la relation de proximité et de service aux artisans. C'est également pour cette raison que nous maintenons l'antenne de Vienne afin de conserver ainsi un service de proximité dans tout le département de l'Isère. »

■ Multiplication des visites d'entreprise

C'est également pour accroître la proximité de la CMA Isère avec les artisans que le programme de mandature prévoit d'amplifier le nombre de visites au sein des entreprises. « Nos élus et collaborateurs ont toujours eu à cœur de rendre visite aux artisans du territoire. Nous souhaitons aujourd'hui multiplier et amplifier le nombre de ces visites. Bien que les élus soient tous des artisans au fait des problématiques de l'artisanat, ces visites de terrain favoriseront les échanges directs et le dialogue avec les chefs d'entreprise. »

■ Devenir l'interface incontournable des territoires au service des entreprises artisanales

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République a redéfini les compétences attribuées à chaque collectivité territoriale et redonné aux régions, métropoles et établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) la compétence économique. Une réforme qui offre à la CMA Isère l'opportunité d'initier de nouvelles

relations avec les territoires et notamment les EPCI. « Cette loi nous permet aujourd'hui de contractualiser avec les EPCI de façon à mettre en place des opérations spécifiques qui répondent réellement aux besoins des entreprises artisanales du territoire. Cette initiative permet également aux collectivités de faire appel aux compétences de la CMA Isère sur de nombreux sujets économiques : la création d'une zone d'activité artisanale, l'installation d'un commerce dans un programme immobilier, l'anticipation et la gestion des départs à la retraite des chefs d'entreprises, l'aide au maintien du tissu économique, ... La CMA Isère devient ainsi, de façon contractuelle et systématique, l'interlocuteur privilégié des EPCI et collectivités pour toutes les questions qui touchent à l'artisanat », souligne Philippe Tiersen. Les collectivités territoriales iséroises ont accueilli cette initiative avec le plus grand intérêt et des conventions ont d'ores et déjà été signées avec une dizaine de communes. Cette collaboration s'accompagnera d'une présence accrue des élus et des conseillers de la CMA Isère dans les

GIGA



Le Bureau de la CMA Isère

territoires, dans les instances décisionnaires et consultatives locales au sein desquelles les intérêts de l'artisanat doivent être pris en compte et défendus. «La CMA Isère est ainsi plus que jamais le relais des artisans auprès des décideurs, et ces relations nouvelles avec les territoires en font un acteur majeur, aux côtés des collectivités, de l'action menée localement en faveur des entreprises artisanales et, plus globalement, de l'économie locale.»

UNE CMA ISÈRE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

■ De la création à la transmission d'entreprise

Le développement des entreprises artisanales est au cœur des missions de la CMA Isère. À chaque étape de la vie de l'entreprise, de sa création à sa transmission, la Chambre est présente aux côtés des artisans pour les aider à structurer leur croissance, à surmonter des difficultés, à s'adapter à de nouvelles contraintes technologiques, économiques, environnementales et légales. La CMA accompagne les artisans dans leur stratégie d'innovation, de développement, d'export, dans leur gestion des ressources humaines et dans leur formation. Avec l'avènement du numérique, les entreprises sont confrontées à de nouveaux défis : l'évolution et l'adaptation à de nouveaux modèles économiques, la révolution technologique et l'émergence de nouvelles activités, de nouveaux marchés et de nouvelles formes de production. «Loin d'être un handicap, le numérique est avant tout une opportunité pour les entreprises

artisanales de produire, de commercialiser et de communiquer autrement», affirme Philippe Tiersen. «Les métiers de l'artisanat doivent s'inscrire dans les évolutions de la société. Ils doivent être en mesure de se réinventer par l'innovation, l'intégration des technologies numériques, parfois jusque dans leur façon de travailler. Il y va de l'image de l'artisanat mais aussi et surtout de la pérennité des entreprises.» Afin d'aider les entreprises artisanales à saisir leur chance d'intégrer cette nouvelle économie, la CMA Isère développe une nouvelle offre et de nouveaux accompagnements.

■ Créer de nouvelles offres autour des modes de production et de consommation

Les fablabs : illustration parfaite des nouveaux modes de travail collaboratif, les fablabs (de "fabrication laboratory" = laboratoire de fabrication) sont des lieux "ressources" ouverts à des publics variés, entrepreneurs, designers,... où des outils, notamment numériques, sont mis à la disposition de tous pour concevoir et réaliser des objets. La CMA Isère promeut ce type de "lieux ressources" auprès des artisans en tant que levier de modernisation et d'économie de moyens. Au-delà des potentialités technologiques proposées, les fablabs répondent également à la problématique d'isolement dont souffrent de nombreux artisans. Il s'agit en effet de mutualiser les moyens, mais aussi de créer des échanges fructueux et de confronter les points de vue.

L'économie numérique est à l'origine de nouveaux secteurs innovants. Elle offre de réelles opportunités aux entreprises en phase avec

les changements de la société et les nouveaux modes de consommation. Afin d'aider les artisans à saisir les occasions de croissance, de productivité et de compétitivité offertes par ces secteurs émergents et par les nouveaux modes de production ou de consommation, la CMA Isère travaille en collaboration avec ses partenaires pour développer des filières.

La "Silver économie" : «La CMA Isère a tissé des partenariats avec le Département de l'Isère à l'occasion du lancement, cette année, de la plateforme "IsèreADOM" qui répertorie tous les prestataires spécialisés dans les services de proximité dédiés aux seniors et aux personnes dépendantes. La CMA Isère a permis d'identifier les entreprises susceptibles de présenter des services dans cet annuaire "IsèreADOM" et elle compte amplifier son action pour dynamiser cette filière», souligne le président de la CMA Isère. «Tous les secteurs de l'artisanat – l'alimentaire, les services, la production et le bâtiment – sont concernés par la Silver économie, tout comme les transports, avec les taxis, les ambulances et les véhicules sanitaires légers (VSL), le secteur des loisirs et, bien sûr, ceux de la sécurité et de la santé, mais aussi les secteurs de la téléphonie et de l'informatique, ainsi que tous les métiers liés au maintien à domicile, tels que le portage de repas, l'équipement de la maison et le bâtiment.»

Les circuits courts : dans un autre domaine, l'engouement des Français pour une alimentation de proximité plus qualitative représente également un véritable enjeu pour les entreprises artisanales. «La CMA Isère et ses partenaires comptent poursuivre les actions en faveur de la

structuration des filières locales. Ces dernières ont déjà porté leurs fruits dans les filières viandes et farines. Une marque de territoire a été lancée et de nombreux événements (Speed meeting, Festitable, Gares gourmandes, Balades gourmandes...) seront renouvelés dans l'optique de valoriser les produits artisanaux. Enfin, des études seront menées afin de connaître les habitudes d'approvisionnement des artisans de l'alimentaire.»

La transition énergétique : cet autre défi sociétal concerne de nombreuses entreprises artisanales du bâtiment. «La CMA Isère est aux côtés de ces artisans pour les sensibiliser aux évolutions de leurs métiers consécutives à ce virage énergétique. La domotique implique de nouvelles techniques auxquelles les artisans doivent se former pour rester compétitifs», explique Philippe Tiersen.

■ Amplifier l'accompagnement des jeunes entreprises

le Président de la Chambre l'affirme : «Il faut impérativement rompre l'isolement des créateurs d'entreprise au cours des trois premières années après la création. La CMA Isère va donc développer des accompagnements post-crédation, notamment sur la prévention des difficultés de la jeune entreprise. Cet accompagnement passera par la création de clubs d'entreprises dans les territoires, le moyen de tisser un lien étroit entre la CMA Isère, le territoire et les jeunes entreprises. Ces clubs permettront des rencontres régulières, propices à l'expression des difficultés des dirigeants et à la recherche de solutions.» De même, la CMA Isère va également amplifier et développer des parcours d'accompagnement ciblés pour les micro-entrepreneurs et les personnes en reconversion, de plus en plus nombreux à choisir les métiers de l'artisanat. «Ces nouveaux publics doivent bénéficier d'un suivi spécifique eu égard à leur parcours et à leur méconnaissance de l'entreprise artisanale.»

OFFRIR DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR SE FORMER

Alors même qu'il n'y a pas si longtemps l'artisanat était considéré par l'opinion publique comme une voie de garage, une récente étude BVA révèle qu'aujourd'hui 77% des français conseilleraient à un de leurs enfants ou à un proche de choisir l'apprentissage pour devenir artisan. Face à cet engouement pour les métiers de l'artisanat, la CMA Isère a lancé un projet immobilier sur le site de l'EFMA afin d'augmenter sa capacité d'accueil et de disposer de nouveaux espaces de formation des adultes dans le cadre de la formation continue. Cette mandature va également initier l'émergence de pédagogies innovantes et le développement des outils numériques dans l'enseignement de l'EFMA et les formations continues.

■ Faire évoluer la pédagogie à l'EFMA

«Nous allons vers une généralisation du numérique dans les parcours d'apprentissage. Les jeunes auront la possibilité de se former en ligne. Nous développons également des pédagogies innovantes à l'EFMA, notamment la technique du retour d'expérience», explique Philippe Tiersen. «Ainsi en début de semaine de cours, après trois semaines en entreprise, les apprentis sont invités à parler de ce qu'ils ont fait dans le cadre de l'entreprise. Cet échange permet à l'enseignant d'individualiser son enseignement au cas par cas en fonction des compétences du jeune. De plus, les apprentis de l'EFMA disposent d'une application dédiée qui leur permet de dialoguer avec leurs enseignants pendant les trois semaines en entreprise.»

■ Des formations à la carte : la numérisation de l'enseignement et la formation à distance vont également permettre à chacun d'adapter la formation à ses besoins et d'élaborer son propre parcours. «Les artisans auront la possibilité de composer leur formation par module sans avoir à se déplacer. Ces solutions innovantes ne remplaceront pas complètement les formations en présence d'un formateur, mais la formation à distance ouvre des possibilités intéressantes.»

■ Favoriser la mobilité des jeunes à l'international

chaque année, les Centres de Formation d'Apprentis (CFA) forment 100 000 apprentis. 85% d'entre eux trouvent un emploi pérenne. «Ces chiffres montrent que l'apprentissage est un formidable levier d'action dans la mobilisation générale en faveur de l'emploi. Le rôle de la CMA est de donner à ces jeunes et à tous ceux qui travaillent dans l'artisanat des atouts pour trouver un emploi. Manifestement, c'est le cas. Mais nous pouvons aller encore plus loin en leur permettant d'acquérir d'autres compétences en favorisant la formation à l'étranger. L'EFMA travaille dans ce sens.»

L'artisanat est un secteur économique à fort potentiel de développement, en résonance avec les aspirations actuelles : créer, innover, exporter, transmettre et produire en France. Même si elles sont dépositaires de savoir-faire éprouvés, les entreprises artisanales doivent enrichir leurs compétences et s'adapter aux mutations de la société pour rester des acteurs majeurs de l'économie. Par les actions qu'elle met en œuvre dans ce nouveau programme de mandature, la CMA Isère entend contribuer à l'essor de l'artisanat en accompagnant les entreprises iséroises dans leur développement et dans les nécessaires évolutions qu'elles doivent entreprendre pour rester compétitives.

RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

Véritable fil rouge de ce programme de mandature, le numérique est l'outil transversal et principal de l'adaptation de l'entreprise artisanale aux mutations du monde moderne. «Les enquêtes le prouvent, les entreprises artisanales françaises sont en retard sur l'utilisation du numérique par rapport aux entreprises européennes. À travers son programme de mandature, la CMA Isère se donne donc pour objectif de sensibiliser les entreprises et de leur proposer des formations qui les aident à maîtriser le numérique (site internet, réseaux sociaux, vente en ligne,...). La CMA Isère se réforme elle-même dans ce sens et mettra en ligne de nouveaux services afin que les artisans puissent effectuer leurs formalités plus rapidement. De même, la formation proposée par la Chambre va évoluer vers le numérique.»



* Silver économie : économie des seniors (cf. Artisanat38 - N°24 / mars 2017)

Petits déjeuners experts

La CMA Isère organise tous les mois des petits déjeuners thématiques à destination des chefs d'entreprise. Animés par des conseillers spécialisés de la CMA Isère, des avocats et des experts-comptables, ces rendez-vous privilégiés permettent d'apporter des réponses concrètes aux préoccupations des artisans. Ils favorisent le partage d'expériences ainsi que les échanges.

AGENDA 2018

- Jeudi 18 janvier

Contrats de sous-traitance :
Modalités et obligations

- Jeudi 15 février

Impayés :

Comment les prévenir ou les gérer ?

- Jeudi 22 mars

Micro-entreprise :

Nouveautés du régime

 **Sur inscription** au 04 76 70 82 65
ou cma-isere.fr

L'opinion des français sur l'artisanat

Selon l'enquête* d'octobre 2017, l'artisan est un acteur important de proximité pour les français. Pour 71 % d'entre eux, l'artisanat est un secteur présent dans leur quotidien. 31 % font appel à un artisan plusieurs fois par mois et 70 % déclarent même se sentir proche d'un artisan (coiffeur ou boulanger généralement). Cette confiance, accordée aux artisans (81 %), est basée sur leur expertise, leur savoir-faire et la qualité de leurs produits. Les artisans sont perçus comme dépositaires d'un savoir-faire (94 %), travailleurs (93 %) et compétents (91 %). L'artisanat permet d'avoir une consommation responsable (76 %), donnant l'occasion de consommer des produits locaux (86 %) et respectueux de l'environnement (62 %).

* Enquête BVA/FNPCA

Aide au recrutement

Vous cherchez un salarié ? Les conseillers du centre de recrutement de la CMA Isère vous aident à trouver le salarié qui détient les compétences requises et les aptitudes d'intégration à une équipe. Les conseillers vous aident à définir le profil du poste, diffusent l'offre d'emploi anonymement auprès des partenaires de la CMA Isère et de Pôle emploi. Ils effectuent ensuite une première sélection de candidats et vous la présentent. Vous avez le choix

de recevoir directement les candidats retenus ou de passer par la CMA Isère. Vous pouvez également bénéficier d'une formation à l'entretien d'embauche proposée par le centre de recrutement. Si besoin, les conseillers vous aident ainsi à concrétiser l'embauche, à opter pour le meilleur contrat de travail au regard des besoins réels de l'entreprise. Pour le chef d'entreprise, ce service est un réel gain de temps.



Contact : Marjorie Duraffourg
Tél. : 04 76 70 82 42
marjorie.duraffourg@cma-isere.fr

Mooc Bâtiment Durable

Après le succès des premiers Mooc* en 2016, 7 nouvelles formations ont été proposées. Rappelons que la plateforme Mooc Bâtiment Durable propose une formation gratuite en ligne dédiée au bâtiment durable. Chaque cours en ligne comprend des vidéos, des exercices sous forme de quizz pour la compréhension et les avancées. Ces cours en ligne sont ouverts à tous, gratuits et accessibles 24 heures sur 24 sur mooc-batiment-durable.fr.

*Mooc : massive open online course ou cours en ligne ouvert et massif.

Cartouches pyrotechniques

Au vu du nombre d'accidents graves impliquant l'utilisation de cartouches pyrotechniques de catégorie P2 dites "cartouches de déroctage" utilisées dans le domaine des travaux publics, une enquête a révélé une méconnaissance des réglementations en vigueur. Couverts par la réglementation du code de l'environnement, ces explosifs ne peuvent être mis sur le marché français ou européen que s'ils ont été homologués par un organisme notifié et certifiés conformes à des exigences de sécurité particulières, attestées par l'apposition du marquage CE et par une déclaration de conformité du fabricant. Seules les personnes titulaires d'un certificat de formation délivré par un organisme agréé par le ministère français chargé de la sécurité industrielle sont autorisées à utiliser ces cartouches. (liste des organismes agréés sur le site ecologique-solidaire.gouv.fr/produits-et-atmosphere-explosifs#e4). Enfin, la vente de ces produits n'est autorisée qu'aux titulaires du certificat de formation.

Optimisez vos consommations d'énergie

Vos dépenses d'énergie pèsent considérablement dans vos charges, mais vous ne savez pas vraiment comment les faire baisser. Différents dispositifs d'analyse et de conseils existent pour répondre à chaque situation.

UNE AUTOÉVALUATION EN QUELQUES "CLICS"

Vous souhaitez savoir si vos consommations d'énergie sont anormalement élevées ou si vous vous situez dans la moyenne au regard de votre secteur d'activité. EDF met à disposition un service gratuit d'autoévaluation énergétique, simple et rapide, pour les artisans sur le site edf.fr/entreprises. Cet outil permet d'avoir une première analyse des consommations, de les comparer à la moyenne du secteur d'activité, d'estimer les performances énergétiques et d'évaluer le potentiel d'économies d'énergie. Cette autoévaluation est accessible, à tous, quel que soit le fournisseur d'énergie. Rendez-vous sur edf.fr/entreprises, rubrique "réaliser des économies d'énergie", muni de vos consommations annuelles figurant sur vos factures et de la surface de votre entreprise.

UNE ÉTUDE ÉNERGIE

Afin de bénéficier d'une étude plus approfondie au sein de votre entreprise et d'aller plus loin dans le détail, la CMA Isère, en partenariat avec l'ADEME et la Région Auvergne-Rhône-Alpes, propose une étude énergie, entièrement prise en charge par ces trois partenaires. Réalisée par un conseiller de la CMA Isère, cette étude permet de dresser un état des lieux qualitatif et quantitatif des consommations d'énergie de l'entreprise, afin d'évaluer le niveau de consommation de chaque équipement (matériel de production, éclairage, chauffage, chambre froide...). L'étude des pratiques de l'entreprise dans la gestion de l'énergie (utilisation du matériel de production, de l'éclairage, du chauffage, du rafraîchissement...) est également source d'informations pour évaluer les pistes d'amélioration. Le conseiller effectue également une étude de vos factures et du contrat souscrit afin de vérifier son adéquation

avec vos consommations. Cet audit donne lieu à des préconisations destinées à optimiser les consommations d'énergie de l'entreprise. Les économies obtenues suite à cette étude peuvent atteindre 30 % de la facture.

DES MESURES POUR ALLER PLUS LOIN

Lorsque la situation de l'entreprise nécessite des mesures de consommations par postes ou des relevés de consommation plus fréquents pour s'assurer de la pertinence d'une solution d'économies d'énergie, EDF propose un diagnostic encore plus détaillé avec la mise en place d'outils de mesures. EDF peut ainsi calculer le temps de retour sur investissement des solutions envisagées. Lors de ce diagnostic, comme d'ailleurs dans les conclusions de la visite énergie de la CMA Isère, des informations sont données sur les aides auxquelles peuvent prétendre les entreprises dans le cadre des investissements liés à la performance énergétique. Le coût de cette prestation est fonction des mesures qu'il est nécessaire de réaliser.

LES COMPTEURS COMMUNICANTS

Ces compteurs permettent de suivre la consommation d'énergie, par pas de 10 ou 30 minutes, selon la puissance souscrite. Vous avez ainsi une connaissance très précise de l'énergie que vous utilisez et vous êtes libre d'agir pour adapter votre consommation et réaliser des économies. Cette analyse détaillée révèle les disparités aux différents moments de la journée et

permet, s'il y a lieu, de modifier les pratiques de l'entreprise en vue de réaliser des économies. Sur le réseau d'électricité géré par ENEDIS, anciennement ErDF, deux types de compteurs communicants existent aujourd'hui pour les comptages en Basse Tension (BT) :

- le compteur Linky monophasé et triphasé pour les branchements à puissance limitée (jusqu'à 36 kVA). Pour les locaux disposant de ce compteur, un espace client permet de télécharger les données de consommation, par pas de 30 minutes.

Plus d'infos sur enedis.fr/linky.

- le compteur PME/PMI pour les branchements à puissance surveillée (de 37 à 250 kVA) et les postes clients suivant la NF C 13-100 ayant un comptage BT jusqu'à 2000 A, soit une puissance d'environ 1250 kVA. Pour les locaux disposant de ce compteur, le client peut se rapprocher de son fournisseur d'électricité afin d'obtenir les données de consommation. Ces données sont disponibles au pas de 10 minutes.

Plus d'infos sur enedis.fr/entreprise-et-professionnel.

Forts de ces données, les fournisseurs d'énergie proposent des offres plus variées et mieux adaptées au profil de consommation des entreprises.



Contact : Guillaume Doré
Tél. : 04 76 70 82 44
guillaume.dore@cma-isere.fr

En partenariat avec :



Les métiers de la restauration évoluent

La cuisine et le service en salle ont depuis quelques années déjà le vent en poupe grâce notamment aux médias, mais aussi et surtout pour les débouchés qu'offrent ces métiers. Si la cuisine attire de nombreux jeunes, ce n'est pas le cas du service en salle, dont le CAP vient d'évoluer. Un constat que tente d'expliquer Christophe Fournier, responsable du pôle restauration de l'EFMA.

«250 jeunes sont formés à l'EFMA chaque année en apprentissage dans les métiers de la cuisine et de la salle. Nous avons développé de véritables parcours de formation dans les métiers de la restauration, du CAP au BP en passant par la mention complémentaire "cuisinier en desserts de restaurant", qui se prépare après un CAP, et par le titre d'agent de restauration collective. Les deux tiers de ces jeunes sont dans les métiers de la cuisine et un tiers travaille en salle», souligne Christophe Fournier. «Tous ces jeunes sont embauchés dès l'obtention de leur diplôme. Cependant, pour les métiers du service en salle, il n'y a pas suffisamment de jeunes formés pour répondre à la demande des professionnels.»

UN DÉFICIT D'IMAGE

Une carence que Christophe Fournier attribue notamment à une image qui n'a guère évolué, contrairement à celle des cuisiniers, bouchers et pâtisseries. «De nombreuses émissions télévisées ont mis en avant et valorisé ces métiers de la restauration. Seulement l'image des serveurs, elle, ne s'est guère améliorée. On parle beaucoup des restaurants des chefs étoilés pour vanter leur cuisine, rarement pour la qualité du service proposé en salle. Pourtant, et les grands chefs le reconnaissent, la qualité de l'accueil, la discrétion et l'efficacité du service participent aussi au plaisir de la dégustation et de la renommée d'un établissement. De nombreux restaurateurs l'ont compris et ont accepté de réévaluer les salaires

de ces jeunes qui, au-delà du passage des plats, sont formés pour être en mesure de parler des mets qu'ils servent, des accords avec les vins et qui, de plus, et l'EFMA y attache beaucoup d'importance, maîtrisent l'anglais pour être en mesure de s'adresser à une clientèle étrangère. Ces compétences représentent un atout réel pour les restaurateurs qui les emploient.»

LES ATTENTES DES PROFESSIONNELS

Nombre d'apprentis formés à l'EFMA ont intégré les restaurants des plus grandes toques françaises. Une fierté pour le centre de formation et pour Éric Sicaud, professeur en service à l'EFMA depuis trente ans. «Les jeunes évoluent beaucoup au cours de leur formation. Ils arrivent adolescents



Le service en salle



Le relais entre la cuisine et le service



L'ouverture d'une bouteille de vin



Le service du vin

et repartent adultes, avec pour la plupart une vraie conscience professionnelle. Au cours des années de formation, les apprentis acquièrent un savoir-être et des compétences opérationnelles (service, remise en place des locaux, ...). Le restaurant d'application de l'EFMA permet à ce titre un apprentissage dans les mêmes conditions de travail qu'au sein d'une entreprise.» Comme le souligne Christophe Fournier, «les nouveaux diplômés mettent l'accent sur l'acquisition de connaissances en matière de vins, de fromages et d'analyse organoleptique, de composition des aliments afin de prévenir d'éventuels problèmes d'allergies. Ainsi, par le conseil et la valorisation des produits proposés, les apprentis sont force de proposition auprès des clients et ainsi participent à la vente de la carte. De plus, tout au long de cette formation, l'EFMA est en lien avec les entreprises. Une réunion est proposée en début d'année et une rencontre au moins une fois par an avec les professionnels afin de faire le point sur les jeunes et sur la formation.»

LA RÉFORME DES DIPLÔMES

Tous les diplômes de la restauration ont été réformés au cours de ces dernières années. «Les BP cuisine et salle ont été modifiés il y a deux ans et le nouveau CAP cuisine est entré en vigueur à la rentrée 2016», rappelle Christophe Fournier. «La réforme du BP répond à la volonté des professionnels de faire du titulaire de ce

diplôme un véritable professionnel de la salle ou de la cuisine. Plus qu'un savoir magistral, l'enseignement par compétences est vraiment axé sur la pratique professionnelle dans l'entreprise. L'apprenti doit notamment être capable de composer une carte des vins au regard des menus proposés ou de réaliser un plateau de fromages qui corresponde à la clientèle. De même, un travail important est fait sur la communication, l'événementiel et la promotion du restaurant.» Quant au CAP service de la salle, il a évolué cette année pour devenir le CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, et se substituera aux CAP restaurant, café-brasserie et services hôteliers. «Cette évolution va dans le sens des souhaits des professionnels, notamment des chaînes hôtelières, de disposer de personnels plus polyvalents. Pour les apprentis, ce CAP offre davantage de débouchés puisque plus de choix d'entreprises dans lesquelles trouver du travail. Nous remarquons également que de plus en plus de personnes s'orientent vers les métiers de la restauration après avoir suivi d'autres cursus et obtenu d'autres diplômes. Ces personnes ont la possibilité de se former en un an car dispensées des formations générales.» Dans le cadre de son offre de formation, l'EFMA envisage de proposer aux jeunes des certificats de qualification professionnelle (CQP), diplômes créés et délivrés par les branches professionnelles.

TÉMOIGNAGE

Valérie Ducretet codirige avec son époux le restaurant Le Relais du Çatey, à L'Isle-d'Abeau. Elle explique en quoi la qualité du service en salle est prépondérante pour un restaurateur.

«Je tiens à ce que le service en salle soit irréprochable. C'est une remise en question permanente. Je veille à la présentation des tables et des assiettes, mais aussi au service en salle. Il n'y a qu'à écouter les critiques ou les louanges qui peuvent être faits par les clients des restaurants pour vérifier que, pour passer un très bon moment au restaurant, les clients ont tout autant besoin d'une bonne qualité de cuisine que d'un service agréable. Les apprentis que je prends chaque année, en BP mais aussi en CAP, et qui sont formés à l'EFMA, doivent ainsi travailler la technique, bien sûr, mais aussi et surtout le savoir-être. Un bon service doit être discret et efficace. On pardonnera à un jeune de ne pas avoir le geste parfait mais on sera intransigeant sur le sourire et l'accueil. Les jeunes doivent également avoir une bonne connaissance des plats, des produits et des vins. Avec les nouveaux diplômés, les apprentis sont davantage en mesure d'annoncer les plats, de parler des produits et de conseiller des vins. Comprendre avec subtilité ce qu'un client indécis souhaite pour accompagner son plat est tout un art. C'est un pan du métier que nous essayons de valoriser. Je conseille d'ailleurs aux jeunes de poursuivre leurs études pour acquérir le maximum de compétences, dans le domaine notamment du vin. C'est vraiment un plus pour les restaurateurs et, pour les jeunes, c'est l'opportunité de travailler à de meilleurs postes. De même, la maîtrise d'une langue étrangère est un formidable atout. Je constate souvent à quel point mes apprentis sont investis dans leur mission et se découvrent des capacités qui les aident à imaginer un chemin professionnel. Plus ils seront formés et plus ce chemin sera aisé.»

Photoshop

3 JOURS

L'objectif de cette formation est de maîtriser la retouche d'images, d'apprendre à réaliser des photomontages simples et à utiliser les divers formats d'enregistrement et modes colorimétriques. Vous apprendrez les principes de base de l'infographie, le traitement d'image, les outils de sélection et de recadrage, de dessin et de texte, les effets sur les calques et la réalisation de montages à partir de plusieurs photos pour créer une affiche.

Grenoble : les 18, 22, 29 janvier et 5 février 2018

Contact : **Nathalie Cartier-Lange**
Tél. : 04 76 70 82 12

Découvrir une nouvelle méthode pour vendre

3 JOURS

Complément indispensable à l'utilisation des techniques de vente et de négociation, "la Programmation Neurolinguistique" (PNL) propose des outils pratiques et durables pour vous permettre d'établir des contacts privilégiés avec vos clients, de percevoir les comportements de vos interlocuteurs et vous y adapter pour mieux argumenter et convaincre afin de construire une relation gagnant-gagnant.

Grenoble : les 12, 19, 26 janvier 2018

Contact : **Marion Riboulet**
Tél. : 04 76 70 82 10

Gérer les risques professionnels : le document unique

3 JOURS

Le Code du travail impose à tout employeur d'élaborer et de tenir à jour un document unique d'évaluation des risques qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise. Afin d'aider les dirigeants à se mettre en conformité avec la loi, la CMA Isère propose une formation pour comprendre la réglementation, déterminer les critères (qualité, sécurité, environnement, compétitivité économique...), identifier les acteurs liés au document unique et enfin établir le document unique.

Grenoble : les 19, 16 janvier et 2 février 2018

Vienne : les 5, 12 janvier et 9 février 2018

Villefontaine : les 23 février, 2 et 9 mars 2018

Contact : **Sandrine Chambon**
Tél. : 04 76 70 86 80

Gérer votre trésorerie et piloter votre activité

2 JOUR

Cette formation a pour objectif de vous faire connaître les outils susceptibles de vous aider dans la gestion et le management de votre entreprise. Vous apprendrez comment concevoir sur informatique le tableau de bord de votre entreprise afin de vérifier et actualiser les éléments de votre prévisionnel financier. Vous verrez comment élaborer votre budget de trésorerie : encaissements, décaissements, TVA,... Ce tableau de bord vous permettra de déterminer vos indicateurs de contrôles, d'analyser la situation de votre trésorerie et d'exploiter vos résultats pour définir une stratégie de développement.

Villefontaine : les 8, 16 et 22 février 2018

Contact : **Brigitte Minodier**
Tél. : 04 88 77 94 44

Vous servir des réseaux sociaux

1 JOUR

De nombreuses entreprises se servent des réseaux sociaux comme d'un formidable outil de communication. Si, comme ces entreprises, vous souhaitez dynamiser votre communication et par la même votre activité commerciale, la CMA Isère vous propose une formation pour vous permettre de comprendre l'intérêt des réseaux sociaux et savoir vous en servir. 2 séances, soit 7 heures de formation au total, pour vous parler des différents réseaux sociaux : Facebook, Viadéo, ...

Vienne : les 29 janvier et 5 février 2018

Contact : **Catherine Argoud**
Tél. : 04 76 70 86 76

Depuis plus de 60 ans, MAAF assure les PROS!

- Multirisque professionnelle RC Décennale (PROS du bâtiment)
- Véhicules professionnels

MAAF disponible pour vous



au téléphone

3015 Service & appel gratuits

du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 17h.



Conditions des contrats et coordonnées des assureurs disponibles en agence MAAF



03/17 - MAAF Assurances SA RCS NIORT 542 073 580
Crédit photo : Fokal Studio - Création : e7images

CERAMIK PRO PRÉSERVEZ VOTRE AVENIR, CELUI DE VOTRE ACTIVITÉ ET DE VOS PROCHES EN CAS DE COUP DUR

Rencontrez votre conseiller ou connectez-vous sur banquepopulaire.fr
#LaBonneRencontre

Document à caractère publicitaire
Le contrat CERAMIK PRO est assuré par BPCE Vie et BPCE Prévoyance. Entreprises régies par le Code des assurances.

BANQUE & ASSURANCE
BANQUE POPULAIRE AUVERGNE RHÔNE ALPES
www.bpaura.banquepopulaire.fr

Paroles d'adhérents Apti...

Catherine Valentin, styliste modéliste

Après avoir travaillé en entreprise dans les ressources humaines ou en tant qu'ingénieur chimiste, Catherine Valentin a complètement changé de vie et a lancé en 2004 son activité de styliste modéliste à Grenoble. A la découverte de l'indépendance !

NOUVEAU MÉTIER

Dans le domaine de la création, je suis une complète autodidacte. Je me suis formée tout en exerçant mes activités professionnelles d'avant. Le premier vêtement que j'ai créé était un kimono. Je puise d'ailleurs une grande partie de mon inspiration dans la période "japonisante" de la France des années 20.

PASSION POUR LA MATIÈRE

Aujourd'hui, je crée toutes sortes de vêtements et je les réalise sur mesure ou comme des pièces uniques de prêt-à-porter. Dans mon atelier, mes clientes peuvent choisir leur tissu, leurs finitions. Je suis

passionnée par la matière, j'aime travailler avec des tissus nobles de fabrication française, comme le jacquard ou le tweed par exemple.

PRENDRE SOIN DE SOI

Ce que j'aime dans mon métier, c'est l'indépendance qu'il m'offre. Mais en contrepartie, j'ai conscience des risques qui lui sont liés en cas de "pépín" dans la vie. Pour faire grandir sereinement mon activité, je dois aussi prendre soin de moi, veiller à me protéger. Avec l'association Apti, j'ai trouvé beaucoup d'écoute et de proximité : cela me convient parfaitement !



Pour sa couverture santé et pour sa prévoyance, Catherine a choisi Apti.

Apti - Groupe Alptis / 21, rue du Mail - 38500 Voiron
Tél : 04 76 05 65 74 / apti@alptis.fr / www.apti-assurances.fr

Le **Conseil de la Formation** finance
les formations suivies par les chefs d'entreprise
inscrits au Répertoire des Métiers
et par leur conjoint collaborateur.

**ARTISANS,
PENSEZ À VOUS FORMER !**

NOUVEAU

Déposez en quelques clics
votre demande de financement en ligne !

<http://cdf.crma-auvergnerrhonealpes.fr>



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat
Région Auvergne-Rhône-Alpes