

## Inauguration de l'antenne de Saint-Gaudens P. 4



Bimestriel n° 104 • Janvier-février 2015 • 1 €

**TAXE D'APPRENTISSAGE  
2015 : QUE DEVEZ-VOUS  
SAVOIR ? P. 6**

Se former...  
une chance pour réussir !

**CATALOGUE  
FORMATION**  
1<sup>er</sup> semestre 2015

A. Hénocq  
L. Laperrière  
C. Guignard  
M. Laperrière

**CMA**  
Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat  
Haute-Garonne

**SE FORMER, UNE  
CHANCE POUR  
RÉUSSIR P. 33**

ANNONCES  
TRANSMISSION P. 14



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**  
Haute-Garonne

# COMME DES MILLIERS D'ENTREPRENEURS, BÉNÉFICIEZ DE LA GARANTIE SOCAMA POUR RÉALISER VOTRE PROJET PROFESSIONNEL



## LA SOCAMA GARANTIT LES PRÊTS PROFESSIONNELS DE LA BANQUE POPULAIRE\*

Sa caution facilite l'accès au crédit, allège le recours aux garanties réelles et personnelles et limite de ce fait les recours sur le patrimoine des emprunteurs en cas de défaillance de l'entreprise.

### Pour en savoir plus :

Contactez l'agence Banque Populaire de votre choix ou consultez le site [www.socama.com](http://www.socama.com)

\* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Banque Populaire et la Socama.

en partenariat avec



La caution  
des professionnels



## P ANORAMA



Les nouveaux locaux de l'antenne de Saint-Gaudens ont été inaugurés le 24 octobre dernier par M<sup>me</sup> Carole Delga et par Louis Besnier. P 4

### ■ ÉVÉNEMENT

- 4 **INAUGURATION** L'antenne de Saint-Gaudens dans ses nouveaux locaux
- 5 **LES MAÎTRES ARTISANS** à l'honneur

### ■ ACTUALITÉS

- 6 **NOUVEAU : LES CRAC DE SAINT-GAUDENS** Conférences-Rencontres des Artisans du Comminges
- RÉFORME DE LA TAXE D'APPRENTISSAGE 2015** : que devez vous savoir ?
- 7 **AU PAYS DU PASTEL** Osez le bleu !
- 8 **ARTISANAT D'ART** Participez aux Jema **MENUISIERS** des défis à relever
- PARTENARIAT** reconduit entre la CMA31 et la MAAF

## S TRATÉGIES



Près d'un an et demi après l'adoption du dispositif, le décret n° 2014-1046 du 12 septembre 2014 modifie certaines dispositions relatives à l'aide du contrat de génération. P 12

### ■ ENTREPRISE

- 10 **REPENSER L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES ARTISANS** : un défi pour pérenniser les entreprises
- 12 **LE CONTRAT DE GÉNÉRATION** Doublement de l'aide en cas d'embauche d'un jeune et d'un senior

### ■ TRANSMISSION-REPRISE

- 14 **AFFAIRES** à céder
- 15 **ARRÊT SUR IMAGE** : portrait d'un repreneur

### ■ ENTREPRISE

- 16 **STARS & MÉTIERS 2014** L'excellence artisanale récompensée

### ■ ÉCLAIRAGE

- 17 **ARTISANS D'ART** à la pointe de l'innovation

### ■ 1 JOUR AVEC...

- 24 **TROIS GRAFFEURS DANS LE VENT** Déco'Spray, la bombe communicante

Ce numéro comprend des pages spécifiques entre les pages 1 à 16 et 33 à 48 pour les abonnés de la Haute-Garonne. Ce numéro comprend un encart Espace Utilitaires 31.

## D OSSIER

### LES CLIENTS, VOS MEILLEURS AMBASSADEURS

Plus efficace que n'importe quelle publicité, et gratuit...Le client peut se transformer en porte-voix pour peu qu'il soit satisfait de vos prestations ! Comment amener votre clientèle à travailler pour vous ? En la « chouchoutant ». P. 29

## P RATIQUE



### ■ FORMATION

- 33 **SE FORMER, UNE CHANCE POUR RÉUSSIR** Compétitivité - Adaptabilité - Anticipation
- 34 **REMISE DE DIPLÔMES** Les diplômés 2014 de la CMA 31 mis à l'honneur
- **APPRENTISSAGE**
- 35 **A COMME...** Augmenter le nombre de jeunes formés par l'Apprentissage
- **ESM**
- 36 **17 NOVEMBRE 2014** Soirée de remise des diplômes de l'École
- 37 **TAXE D'APPRENTISSAGE** L'ESM en phase avec les évolutions technologiques des métiers
- 38 **SIGNATURE DE CONVENTION** avec la faculté dentaire de Toulouse
- 39 **EN VISITE À L'ESM** Le Préfet de Région et la Vice-Présidente du Conseil Régional

### ■ TERRITOIRE

- 40 **PRIX SANTÉ PRO 2014** : trois artisans mis à l'honneur
- 41 **CARBONNE - LACAUGNE** Club Entrepreneurs
- 42 **SAINTE-BÉAT ET ASPET** Main dans la main pour soutenir l'artisanat
- 43 **SIGNATURE À SAINT-GAUDENS** de la Charte de partenariat pour l'artisanat en Midi-Pyrénées

### ■ RÉGLEMENTATION

- 44 **LUTTE CONTRE LES POLLUTIONS DIFFUSES** Aides aux entreprises

### ■ ALIMENTAIRE

- 45 **MARCHÉS COUVERTS** toulousains

## R EGARDS

### ■ ARTISANAT D'ART

- 46 **SALON DES ARTS ET DU FEU** de Martres-Tolosane



## É DITO

Louis Besnier  
Président de la CMA  
de Haute-Garonne

## « Reconstruire notre avenir ensemble »

Après ce qui s'est passé, il nous appartient de reconstruire et de nous réinventer un avenir digne de nos espérances. Il y a une demande forte parmi nos concitoyens : redonner du sens au collectif et rendre ses lettres de noblesse au « vivre ensemble ».

Nous sommes tous des artisans. Notre chantier, c'est notre pays. Il a besoin de tout le monde, de toutes les compétences et de toutes les expériences.

Comme notre artisanat, notre pays est riche et diversifié. Alors ne perdons plus de temps en luttes et querelles intestines : il y a tant et tant à faire, que c'est aujourd'hui qu'il faut commencer.



Le Monde des artisans n°104 – janvier-février 2015 – Édition de la Haute-Garonne – Président du comité de rédaction des pages locales : Yves Yvinec – Avec le concours rédactionnel de la Chambre de métiers et de l'artisanat de Haute-Garonne – Éditeur délégué : Stéphane Schmitt – Rédaction : ATC, port. : 06 82 90 82 24, e-mail : lemondedesartisans@groupe-atc.com – Ont collaboré à ce numéro : Barbara Colas, Sophie de Courtivron, Marjolaine Desmartin, Christelle Fénéon, Isabelle Flayeux, Mélanie Kochert, Guillaume Geneste, François Sabarly, Delphine Payan-Sompayrac – Secrétariat de rédaction : M. Anthony, J. Clessienne, J. Neisse – Publicité : ATC, 137 quai de Valmy, 75010 Paris – Chef de publicité : Philippe Saint Etienne, Tél. 01 40 05 23 18, e-mail : p.saint-etienne@groupe-atc.com – Publicité nationale : Directeur commercial Mathieu Tournier, Tél. 01 40 05 23 10, fax 01 40 05 23 24, e-mail : m.tournier@groupe-atc.com – Publicités départementales sud-ouest : Thierry (Tél. 06 22 69 30 22) et Cédric Jonquière (Tél. 06 10 34 81 33), fax 05 61 59 40 07, e-mail : thierry.jonquieres@wanadoo.fr – Photographies : Laurent Theeten, responsable image, © photos pages locales : cma31 sauf mention contraire – Promotion diffusion : Shirley Elter, Tél. : 03 87 69 18 18. Tarif d'abonnement 1 an. France : 6 euros. Tarif au numéro : 1 euro. À l'étranger : nous consulter – Conception éditoriale et graphique : **TEMA** presse, Tél. 03 87 69 18 01 – Fabrication : Pixel image, I. Marlin, J.-M. Tappert, Tél. 03 87 69 18 18 – Éditeur : ATC, 23 rue Dupont des Loges, 57000 METZ, Tél. 03 87 69 18 18, fax 03 87 69 18 14 – Directeur de la publication : François Grandier – N° commission paritaire : 0316 T 86957 – ISSN : 1271-3074 – Dépôt légal : décembre 2014 – Impression : Léonce Déprez.

# Événements

## Haute-Garonne

### INAUGURATION

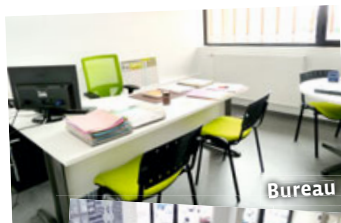
# L'antenne de Saint-Gaudens dans ses nouveaux locaux

Les nouveaux locaux de l'antenne de Saint-Gaudens ont été inaugurés le 24 octobre dernier par M<sup>me</sup> Carole Delga, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, et par Louis Besnier, Président de la CMA, en présence de plus de 150 personnalités et partenaires de la CMA dont Pascal Mailhos, Préfet de région, Janine Loïdi, Vice-Présidente de la région Midi-Pyrénées, de Jean Raymond Lepinay, Président de la Communauté de communes du saint-gaudinois et de Jean-Yves Duclos, Maire de Saint-Gaudens.

#### ■ COORDONNÉES

La nouvelle antenne, d'une surface de 450 m<sup>2</sup>, dispose de 8 bureaux et de deux salles de réunion. L'accès se fait par le parking Pégot, gratuit et accessible depuis l'avenue François Mitterrand.

L'adresse du bâtiment est située  
**5 Espace PEGOT**  
**31800 SAINT-GAUDENS**  
Téléphone : 05 61 89 17 57  
E-mail : [stgaudens@cm-toulouse.fr](mailto:stgaudens@cm-toulouse.fr)



Bureau



Hall d'accueil



Salle de réunion

#### Offre de services de l'antenne

5 agents de la CMA assurent les prestations suivantes :

- formalités des entreprises,
- formation des créateurs d'entreprise, des artisans, conjoints et salariés,
- bourse de l'apprentissage, conseil, assistance et enregistrement des contrats,
- conseil économique et aide au montage de dossiers,

Avec ces nouveaux locaux, de nouveaux services seront mis en place dès janvier 2015 :

- conférences/rentrements trimestriels sur des thèmes d'actualité,
- formations à l'utilisation de l'outil informatique,



Inauguration des nouveaux locaux.

De gauche à droite : Louis Besnier, Carole Delga, Pascal Mailhos et Janine Loïdi.

- accueil de partenaires qui assurent des permanences.



© Photos : MaxPayrau

La nouvelle antenne de la CMA 31 se veut la vitrine du développement durable et du savoir-faire des artisans.

# Les maîtres artisans à l'honneur



Le 8 décembre 2014, à l'issue de l'Assemblée Générale de la CMA de la Haute-Garonne, le Président Louis Besnier et les membres élus ont décerné les diplômes et les trophées de maîtres artisans à :

- Philippe Blanchard - boulanger à Blagnac,
- Thibaud Veillon - boulanger à Montberon,
- Lilian Bonnafous - pâtissier à Fronton,
- Pascal Alles - maçon à Toulouse
- Stéphan Biazotto - menuisier à Fronton,
- Etienne De Froment - métallier serrurier à Toulouse,
- Stéphane Faure - plombier à Revel,
- Corinne Costes - couturière sur mesure à Toulouse,
- Sandra Cassan - coiffeuse à domicile à Fonsorbes,
- Nathalie Roge - coiffeuse en salon à Blagnac,
- Jean-Luc Chabosi - horloger répara-



teur à Bruguères.

Dans son allocution, le Président les a désignés comme les « Ambassadeurs de leur métier » et « des exemples pour leurs confrères ».

En effet, le Titre de Maître Artisan est un titre honorifique et la plus haute distinction professionnelle artisanale décernée à un chef d'entreprise. Il représente une preuve de qualité et de confiance vis-à-vis de la clientèle. Il valorise le travail artisanal.

Le titre de maître artisan peut être attribué à tout chef d'entreprise, immatriculé au répertoire des métiers, titulaire d'un brevet de maîtrise dans le métier exercé ou un métier connexe. Ce titre peut également être attribué par la commission régionale des qualifications aux personnes immatriculées depuis au moins dix ans à certaines conditions.

## POUR EN SAVOIR PLUS :

Contact CMA 31 : Laurence Rodriguez 05 61 10 47 24 ou [lrodriguez@cm-toulouse.fr](mailto:lrodriguez@cm-toulouse.fr)

17 NOVEMBRE 2014

## Journée des experts de la Transmission-Reprise d'entreprises

Pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, la CMA de la Haute-Garonne a organisé la Journée des Experts de la Transmission Reprise.

C'est près d'une centaine de personnes qui ont pu bénéficier tout au long de la journée de précieux conseils délivrés par les experts présents pour l'occasion.

Les différentes conférences et ateliers proposés ont permis aux participants d'avoir des informations claires et pédagogiques sur des questions parfois complexes et en perpétuelle évolution telles que la fiscalité de la transmission. La dimension humaine d'une transmission a également été évoquée lors de la conférence introductive avec le témoignage pertinent d'un repreneur, M. David Rolland dirigeant de l'Atelier du Lauragais à Quint Fonsegrives. De plus, la possibilité de rencontrer les experts lors de rendez-vous individuels a permis à chacun d'obtenir



Les différentes conférences ont permis aux participants d'avoir des informations sur des sujets en perpétuelle évolution tels que la fiscalité de la transmission.

des réponses sur mesure.

Une nouveauté était proposée cette année : un speed meeting cédants et repreneurs. Une vingtaine de personnes ont pu profiter de ce moment d'échanges.

Certains contacts ont été pris pour des poursuites de discussion ultérieures.

## CONTACT CMA 31 :

Florence Roth au 05 61 10 47 19 ou [froth@cm-toulouse.fr](mailto:froth@cm-toulouse.fr)



**Pour résumer la journée :** • 100 participants • 20 experts présents • 5 conférences • 3 ateliers • 90 rendez-vous individuels avec les experts • 100% de personnes très satisfaites ou satisfaites de leur participation à la journée (chiffre issu de l'analyse des questionnaires de satisfaction remis à l'issue de la journée).

# A

# Actualités

## Haute-Garonne

### ■ Réforme de la Taxe d'Apprentissage 2015 : que devez-vous savoir ?

**Le libre choix d'affectation par l'entreprise** à un établissement d'enseignement habilité n'est pas remis en cause.

L'entreprise reste **libre** de verser sa taxe d'apprentissage et sa CSA à l'Organisme collecteur (OCTA) de **son choix** avant le 28 février 2015.

La loi de finance rectificative pour 2013 fusionne la taxe d'apprentissage (0.5% de la masse salariale de l'entreprise) et la contribution au développement de l'apprentissage (CDA) fixée à 0.18% de cette même masse salariale. La taxe d'apprentissage se montera donc à 0.68% de la masse salariale, ce qui ne change pas le taux d'imposition pour l'entreprise.

En revanche, la nouvelle répartition de la taxe d'apprentissage a pour but de **recentrer les efforts en faveur de l'apprentissage**.

Simplifiez-vous la taxe d'apprentissage : Versez votre taxe d'apprentissage **avant le 28 février 2015** à la CMA 31 En vous laissant guider sur [www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr) ou en contactant nos conseillères au 05 61 10 47 90 et 05 61 10 47 65.

### PLUS D'INFOS :

sur le site de la CMA 31 : [www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)

NOUVEAU : LES CRAC DE SAINT-GAUDENS

## CONFÉRENCES-RENCONTRES DES ARTISANS DU COMMINGES

Des sujets d'actualité - des échanges entre professionnels.

Une fois par trimestre, l'antenne de Saint-Gaudens propose aux artisans du Comminges des Conférences-Rencontres destinées à aborder des sujets d'actualité pour les entreprises et également de favoriser les rencontres entre professionnels.

Organisées sur une soirée de 18h à 20h, elles sont animées par des experts de l'entreprise, avec pour 2015, le programme suivant :

■ **lundi 2 février** : les nouveautés fiscales et sociales de la loi de finances et de la loi sur la sécurité sociale.

■ **jeudi 28 mai** : l'emploi des jeunes avec les outils adaptés pour une insertion durable dans l'entreprise.

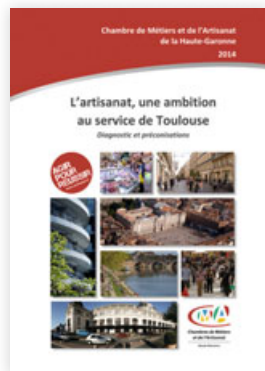
■ **lundi 21 septembre** : la bonne gestion de la trésorerie afin de réduire les risques de difficultés économiques.

■ **jeudi 26 novembre** : la stratégie commerciale avec l'évolution des nouvelles technologies de la communication.

Chaque conférence se conclut par un moment d'échange convivial qui clôture la soirée.

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT ET INSCRIPTION :

contactez Laurette Nouilhan au 05 61 89 99 89 ou [lnouilhan@cm-toulouse.fr](mailto:lnouilhan@cm-toulouse.fr)



Parution

## Livre Blanc Toulouse

La CMA 31 a édité un livre blanc : « L'artisanat une ambition au service de Toulouse », proposant un programme d'actions ambitieux pour l'avenir, que nous vous présenterons lors d'une prochaine édition.

À télécharger sur le site de la CMA 31 : [www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)

M<sup>me</sup> Véronique Fontan

## Chevalier de la Légion d'Honneur

M<sup>me</sup> Véronique Fontan a reçu les insignes de Chevalier de la Légion d'Honneur le 27 novembre dernier des mains de Monsieur Pierre Martin, Président National de la Confédération des Métiers de Services et de la Fabrication et Président du groupe de l'Artisanat au Conseil Économique, Social et Environnemental National. La cérémonie a eu lieu à la CMA de la Haute-Garonne à Toulouse en présence de Louis Besnier, Président et de nombreux invités.



AU PAYS DU PASTEL

# OSEZ LE BLEU!

**E**n Haute-Garonne vous êtes **17 200** chefs d'entreprise à détenir **la qualité d'artisan**.

Elle justifie auprès du grand public et surtout de vos clients actuels ou à venir de votre qualification professionnelle. En effet, seuls les chefs d'entreprise titulaires d'un diplôme, minimum CAP ou immatriculés depuis 6 ans dans la même activité, peuvent l'utiliser.

## Alors démarquez-vous des entreprises sans qualification !

Avez-vous pensé à l'afficher ? **Le logo bleu**, visuel reconnaissable et protégé, peut être utilisé de différentes manières : sur vos vitrines, sur vos véhicules professionnels, votre papier entête, vos devis, vos factures, votre site internet et tous vos outils de communication.



Si ce n'est pas le cas, contactez le Répertoire des Métiers pour acquérir **les panonceaux autocollants opaques ou transparents et de format 22 x 16** au coût unitaire de **5 €**.

### CONTACTS CMA 31 :

- Gwendoline Besson au 05 61 10 47 27 ou [gesson@cm-toulouse.fr](mailto:gesson@cm-toulouse.fr)
- Sandrine Camus au 05 61 10 47 09 ou [scamus@cm-toulouse.fr](mailto:scamus@cm-toulouse.fr)



## Atlas de l'artisanat : précisions

« Dans l'article du LMA n°102, en page 11 : il fallait lire 460 liquidations judiciaires pour 2013 sur le département et 435 liquidations judiciaires sur 2012. »



## QUAND ON EST TAXI, AVOIR DE L'AMBITION, C'EST EN FAIRE PLUS POUR SES CLIENTS.

[entreprise.kia.fr](http://entreprise.kia.fr)

- ✓ 3 ans de garantie kilométrage illimité sur la gamme Taxi\*
- ✓ 7 ans de mise à jour de la cartographie\*\*
- ✓ Une habitabilité et une modularité irréprochables
- ✓ Des solutions de financement adaptées



**KIA CARENS**  
7 places



**KIA OPTIMA**



**KIA CEE'D SW**



**KIA SPORTAGE**



Le Pouvoir de Surprendre



**KIA, LE SEUL CONSTRUCTEUR À OFFRIR 7 ANS DE MISES À JOUR DE LA CARTOGRAPHIE.**

\* Garantie 3 ans kilométrage illimité (réservée aux propriétaires de taxis titulaires d'une licence professionnelle en cours de validité) valable pour les modèles Kia cee'd SW, Kia Optima, Kia Sportage et Kia Carens, en France métropolitaine et Corse (hors DOM-TOM) et dans tous les états membres de l'UE ainsi qu'en Norvège, Suisse, Islande et à Gibraltar. \*\* Offre valable à compter du 1er mars 2013 chez les distributeurs participants pour l'achat d'un véhicule Kia neuf équipé d'un terminal LG Navigation monté en usine par Kia (sauf Kia Picanto et Kia Saoul). L'offre comprend la mise à jour annuelle de la cartographie du terminal, dans la limite de 6 mises à jour, par un réparateur agréé Kia et sous réserve de la disponibilité de ladite mise à jour. Voir conditions sur [kia.com](http://kia.com).



### KIA AUTO REAL 31

123 Bis rue Nicolas Louis Vauquelin  
31100 Toulouse - Tél. 05 34 511 800

ROUTE DE BAZIEGE - LA LAURAGAISE  
31670 LABEGE - Tél. : 05 61 00 95 95

279 AVENUE DES ÉTATS UNIS  
31200 TOULOUSE - 05.34.40.97.97

# A ctualités

## Haute-Garonne

### ■ Partenariat reconduit entre la CMA 31 et la MAAF

Le 6 janvier, le président de la CMA 31, Louis Besnier et le directeur régional de MAAF Assurances, Romain Cros ont signé une convention de partenariat en faveur de l'artisanat.



### ARTISANAT D'ART

## PARTICIPEZ AUX JOURNÉES EUROPÉENNES DES MÉTIERS D'ART 2015 !

Les JEMA reviennent les 27, 28 et 29 mars 2015 avec pour thème : « Territoires de l'innovation ».

**A**u programme : ouvertures d'ateliers, regroupements entre professionnels, collaborations avec des musées ou lieux patrimoniaux, portes ouvertes de centres de formation, expositions, salons, workshops, ateliers d'initiation, circuits thématiques...

La matière, les techniques, les démonstrations de savoir-faire, l'innovation, le partage, l'orientation, la transmission sont au cœur de ces journées, au travers d'une programmation diversifiée et innovante.

### C'est pour vous, entreprise des métiers d'art, la possibilité pendant 3 jours :

- d'ouvrir votre atelier au public,
- d'accueillir d'autres professionnels des métiers d'art,
- de vous joindre à une autre manifestation (salons, expositions, rencontres...).

Ce rendez-vous annuel unique est pour les professionnels une véritable opportunité car il permet de participer à un événement dédié, de se faire connaître du public, de futurs clients et prescripteurs, mais aussi d'échanger et partager avec les visiteurs.

Il est encore temps de vous inscrire, rendez-vous sur le site des Journées Européennes des Métiers d'Art. <http://www.journeesdesmetiersdart.fr/>



**CONTACT CMA 31 - MÉTIERS D'ART :**  
Karène Guiraud au 05 61 10 47 18 ou [kguiraud@cm-toulouse.fr](mailto:kguiraud@cm-toulouse.fr)

## Menuisiers

### Des défis à relever

**L**es menuisiers bois fabricants sont confrontés à des difficultés grandissantes. Pèsent sur eux l'augmentation des contraintes réglementaires (RT 2012, marquage CE...) et la diminution de leurs marges avec des temps de fabrication qui augmentent et des prix contraints que ce soit pour les particuliers ou les marchés publics.

Dans le même temps, la concurrence des fabricants industriels est de plus en plus forte.

Sollicitée par les menuisiers de la

CAPEB, la CMA a rencontré plusieurs chefs d'entreprise et des architectes afin d'identifier les besoins et recueillir l'avis de donneurs d'ordres.

Bien évidemment, les chefs d'entreprise recherchent des solutions individuelles pour maintenir voire développer leur entreprise, mais peut-on en complément, initier des actions collectives ? C'est la question que se sont posés menuisiers et techniciens de la CMA lors d'une réunion début octobre au siège de la CAPEB.

Des pistes de travail ont été évoquées :

diagnostics individuels, accompagnement commercial, accompagnement à l'innovation, mutualisation de certaines fonctions, regroupement d'entreprises...

Les professionnels devront opérer un choix dans les actions à mener, la CMA intervenant comme support technique notamment pour la recherche de financement.

Il y a donc des défis à relever pour que l'artisanat du bois ne soit pas condamné à terme au seul secteur protégé et à la rénovation du bâti historique.





TOULOUSE 31

BANQUE ET ASSURANCES



# La question de bon sens ?

QUESTION

« Je suis entrepreneur et j'emploie 2 salariées depuis 5 ans. Les évolutions actuelles de la réglementation sociale sur la santé m'impactent-elles? »

Nicolas, 36 ans, entrepreneur

Si votre entreprise n'est pas déjà soumise à un accord de branche en santé, le code de la Sécurité sociale vous amènera de manière obligatoire à mettre en place un contrat complémentaire Santé Collective au plus tard le 1er janvier 2016.

En tant que premier bancassureur français, le Crédit Agricole est à vos côtés pour anticiper en toute sérénité cette nouvelle obligation.

Au Crédit Agricole Toulouse 31, notre métier, c'est de vous accompagner et faciliter vos démarches lors de la mise en place de la Santé Collective dans votre entreprise au travers d'un contrat sur mesure adapté à vos besoins.

Crédit Agricole Toulouse 31 : 115 conseillers professionnels à votre service en Haute-Garonne.

[www.ca-toulouse31.fr](http://www.ca-toulouse31.fr)

PACKAGE CRÉATEUR D'ENTREPRISE

## Repenser l'accompagnement des jeunes artisans : un défi pour pérenniser les entreprises



**C**hangement de cap pour la CMA 31 qui propose désormais un accompagnement plus centré sur le suivi de la jeune entreprise. « Il s'agit d'une démarche débutée il y a maintenant une année », précise d'emblée Philippe Coppel, Président de la commission des affaires économiques à la CMA 31. « Nous sommes partis du constat qu'une

*entreprise mieux accompagnée, bénéficiant d'un conseiller référent, et maîtrisant les paramètres d'une gestion globale de l'entreprise avait plus de chance de passer le cap fatidique des trois ans que les autres »* ajoute-t-il. C'est la raison pour laquelle la CMA 31 propose désormais un « package » complet, à destination des futurs entrepreneurs de l'artisanat. « Nous avons opté pour

*une formule intégrant une formation préalable à la création d'entreprise qui permet d'acquérir la méthodologie pour créer ou reprendre une entreprise, choisir son statut et sa forme juridique, mais également de réaliser ses études prévisionnelles... Nous avons voulu compléter ce dispositif par de l'expertise technique en offrant aux jeunes artisans la possibilité de bénéficier de quatre heures d'accompagnement conseil délivrées par les conseillers entreprise de la CMA 31. Et nous proposons enfin 2 jours de formation, pris en charge par la CMA 31, afin qu'ils se professionnalisent sur les aspects commerciaux et de gestion. »* conclut Philippe Coppel.

L'accompagnement de la CMA 31 se déclinera à compter de janvier 2015.

### En savoir + : le Package créateur d'entreprise

#### Les différents dispositifs d'accompagnement proposés par la CMA 31

- La « matinée créateur » : une demi-journée d'information gratuite, toutes les semaines, à Toulouse et à Saint-Gaudens destinée à tout futur artisan pour se renseigner sur les étapes d'une création réussie.
- Le stage de préparation à l'installation, proposé toutes les semaines à Toulouse et une fois par mois à Saint-Gaudens qui permet d'acquérir les bases du métier d'entrepreneur et d'avoir une vue d'ensemble de tous les statuts existants, connaître la fiscalité, sa couverture sociale, sa responsabilité de dirigeant et s'initier aux techniques de gestion de l'entreprise artisanale.
- Les entretiens individuels : un accompagnement gratuit, sur RDV, par un conseiller référent pour finaliser son projet de création et bénéficier d'un suivi en démarrage d'activité.
- Deux jours de formation pour approfondir ses connaissances sur la gestion, la prospection commerciale, les devis ou son organisation informatique.

#### CONTACT :

Pôle accueil entreprise  
au 05 61 10 47 94 ou  
creation@cm-toulouse.fr

**HONDA**  
Entreprises

À PARTIR DE

**315€**

PAR MOIS<sup>(1)</sup>

# TOUT TOUT TOUT COMPRIS

ENTRETIEN ASSISTANCE PERTE FINANCIÈRE INCLUS

GAMME  
**HONDA**  
ENTREPRISES



JAZZ HYBRID



CIVIC



CIVIC TOURER



CR-V

(1) 315 € TTC pour une Jazz Hybrid en Location Longue Durée avec un 1er loyer de 1 600 €, pour une durée de 48 mois et 70 000 km. Ce loyer comprend la mise à disposition du véhicule neuf, l'option peinture métallisée, l'entretien, les réparations mécaniques du véhicule ainsi que l'assistance 24h/24 et la garantie perte financière. Offre réservée aux sociétés valable jusqu'au 30/09/2014, sauf variation de la fiscalité et du tarif constructeur et sous réserve d'acceptation du dossier auprès de Leaseplan France SAS locataire gérant du fonds de commerce de la société Loc-Action, SAS au capital de 14 040 000 € - 274 avenue Napoléon Bonaparte, 92562 Rueil Malmaison Cedex - RCS Nanterre B 313 606 477. [www.honda.fr](http://www.honda.fr)



**HONDA LABEGE AUTO SPORT**

30 rue Max Planck - BP98331 - 31683 LABEGE

Tél. : 05 62 88 45 45 - [www.honda-toulouse.com](http://www.honda-toulouse.com)

# Pour passer votre publicité dans LE MONDE DES ARTISANS, contactez :



THIERRY JONQUIÈRES  
DIRECTEUR DE PUBLICITÉ  
TÉL : 06 22 69 30 22

CÉDRIC JONQUIÈRES  
CHEF DE PUBLICITÉ

TÉL : 06 10 34 81 33

## LE CONTRAT DE GÉNÉRATION

# Doublement de l'aide en cas d'embauche d'un jeune et d'un senior

Près d'un an et demi après l'adoption du dispositif, le décret n° 2014-1046 du 12 septembre 2014 modifie certaines dispositions relatives à l'aide du contrat de génération avec une majoration du montant de l'aide pour les entreprises qui embauchent simultanément un jeune et un senior.

### Rappel du dispositif

Les entreprises de moins de 300 salariés peuvent bénéficier d'une aide de 4 000 € par an, pendant 3 ans, pour le recrutement d'un jeune de moins de 26 ans (30 ans pour les travailleurs handicapés) en CDI et l'embauche ou le maintien en emploi d'un salarié âgé d'au moins 57 ans (ou 55 ans éventuellement) afin d'assurer la transmission des compétences.

### Ce qui change : un nouveau régime additionnel

Le décret modifie le régime actuel de l'aide et porte celle-ci de 4 000 € à 8 000 €/an sur la même durée. Ce doublement de l'aide est accessible aux entreprises qui embauchent simultanément un jeune et un senior.

Les conditions suivantes doivent être respectées :

- L'entreprise doit recruter à la fois un jeune (de moins de 26 ans ou de 30 ans reconnu travailleur handicapé) et un salarié âgé d'au moins 55 ans.
- La date d'embauche du jeune doit intervenir au plus tard 6 mois après celle du salarié âgé.

L'aide n'est pas automatique, elle doit être demandée auprès de Pôle Emploi.

### CONTACT CMA 31 :

Marie-Laure Faugères au 05 61 10 47 20  
mlfaugeres@cm-toulouse.fr



contrat de génération



### POUR EN SAVOIR PLUS :

consultez le site :  
[www.contrat-generation.gouv.fr](http://www.contrat-generation.gouv.fr)

## CONTRAT DE GÉNÉRATION

### L'entreprise Christian Rudelle s'engage en faveur de l'emploi des jeunes

La société Christian Rudelle est une entreprise familiale spécialisée dans le bâtiment. L'entreprise emploie aujourd'hui 5 salariés. Elle s'est appuyée sur le dispositif « Contrat de génération » afin de concrétiser sa dernière embauche.

À la suite du contrat d'apprentissage, l'entreprise a embauché l'apprenti en CDI. Pour Anne Bouly en charge des Ressources Humaines au sein de la société « le contrat de génération permet à l'entreprise de mieux préparer l'avenir et de favoriser la transmission des compétences par les salariés seniors. ». L'entreprise vise aussi à sécuriser les parcours professionnels de leurs salariés. Après l'embauche du jeune en contrat de génération, l'entreprise a proposé un dispositif formatif par le biais d'une période de professionnalisation afin d'élargir les compétences de la nouvelle recrue.

#### SARL Rudelle

- **Prénom Nom :** Christian Rudelle / Gérant
- **Activité :** Secteur travaux de maçonnerie générale et gros œuvre de bâtiment
- **Effectif moyen :** 6
- **Adresse :** La Pousaraque - 31460 Le Faget
- **Tél. :** 05 61 83 29 00 - **Port. :** 06 76 41 91 86
- **Date de création :** Implanté sur la zone depuis 13 ans
- **Forme juridique :** SARL

# **NOUVEAU DUCATO.** **UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE PROS**

\_CLIMATISATION



\_SYSTÈME AUDIO AVEC COMMANDES  
AU VOLANT, NAVIGATION TACTILE  
U-CONECT ET BLUETOOTH®



\_VOLUME UTILE



\_RADAR DE REcul



\_CHARGE UTILE (1)



\_RÉGULATEUR &  
LIMITEUR DE VITESSE (2)

## PLUS DE TECHNOLOGIE, PLUS D'EFFICACITÉ, PLUS DE RENTABILITÉ.

Le nouveau Ducato offre toujours plus aux professionnels: de nouvelles technologies, les meilleures performances de sa catégorie en consommation de carburant (5,8 l/100 km), charge utile et capacité, un nouveau design, et encore plus d'efficacité pour votre travail.

## SÉRIE SPÉCIALE PACK PRO NAV



(1) Plus de 1,1 tonne, segment roues simples. (2) Régulateur sans limiteur sur motorisation 2.0 Mjt 115. (3) Détails et conditions disponibles sur [www.fiatprofessional.fr](http://www.fiatprofessional.fr).

**Someda**

123 route de Revel - Rocade-Est Sortie 18  
31400 Toulouse - 05.62.16.66.66.

**Auto Nord**

127 Av des Etats-Unis  
31200 Toulouse - 05.34.40.07.07.

**Sud Garonne Automobiles**

R.N 117 - 7 Rue Aristide-Berges  
31600 Muret - 05.34.46.09.46.

## AFFAIRES À CÉDER

### ■ OFFRE N° 313A0122 PÂTISSERIE, TERMINAL DE CUISSON

Située à Toulouse près de l'hyper centre, en bordure d'une avenue passante, dans quartier résidentiel et étudiant. Activité pérenne bénéficiant d'une progression régulière basée sur la fabrication de pâtisseries, viennoiseries, sandwicherie et vente de pains cuits sur place. Clientèle de proximité constituée de familles, de jeunes actifs et étudiants. Affaire exploitée par couple avec 1 vendeuse plein-temps, 1 vendeuse temps partiel (8h hebdomadaires) et 2 apprentis en production. Local de 156 m<sup>2</sup> comprenant un magasin climatisé de 32 m<sup>2</sup>, une arrière-boutique et un laboratoire de 47 m<sup>2</sup>. Bail renouvelé en février 2012 et soumis au nouvel indice des loyers commerciaux. Le bail inclus un appartement à rénover de 3 pièces au 1<sup>er</sup> étage. Laboratoire doté d'un équipement complet, magasin agencé avec 2 vitrines réfrigérées, 2 vitrines conservation et 1 vitrine à boissons et coin café. CA : 326 429 €. Loyer : 1 083 €/mois charges comprises. Prix du fonds : 185 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Granier au 05 61 10 47 59**

### ■ OFFRE N° 313A0120 GROS ŒUVRE ET SECOND ŒUVRE DU BÂTIMENT

Située à Toulouse. Société spécialisée dans les travaux de maçonnerie générale, carrelage, peinture, pose de cloisons sèches, petite menuiserie et plomberie. Chantiers de rénovation et d'entretien de bâtiments pour une clientèle de particuliers et de professionnels constituée d'agences immobilières, de marchands de biens et de commerçants. Le marché reste local et se concentre sur Toulouse et sa banlieue. L'entreprise est dirigée par le gérant épaulé de sa conjointe employée comme cadre comptable. Entreprise structurée employant du personnel qualifié : l'équipe est constituée de 11 personnes dont 2 en contrat de professionnalisation. Équipement complet adapté aux activités et flotte de 10 véhicules utilitaires. L'entreprise occupe des locaux comprenant des bureaux pour une superficie de 120 m<sup>2</sup>, des vestiaires, des sanitaires et une cuisine pour le personnel.

Elle dispose d'un terrain d'environ 3 000 m<sup>2</sup> pour le stockage des véhicules, des bennes à déchets et d'un minimum de stockage de matériaux. Une relocalisation à l'initiative du repreneur est envisageable. CA : 929 206 €. Loyer : 1 470 €/mois modulable selon option choisie. Prix de cession des parts sociales : 335 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Granier au 05 61 10 47 59**

### ■ OFFRE N° 313A0114 PHOTOGRAPHIE VENTE ET SERVICES

Fonds de photographie vente et services (tous travaux y compris labo). Affilié enseigne nationale. Situé commune plus de 10 000 habitants agglomération toulousaine. Chalandise 15 km autour point de vente. Bon emplacement, excellente visibilité. Local de 130 m<sup>2</sup>, dont 90 m<sup>2</sup> magasin, labo, studio identité. CA : 220 000 €. Bonne rentabilité. Loyer : 1 700 €/mois + 250 € de charges, taxe foncière incluse. Bail neuf. Possibilité de location tous commerces avec cession pas de porte. Prix du fonds : 150 000 € (stock inclus). Possibilité d'accompagnement. **Contact : M. Minot au 05 61 10 47 22**

### ■ OFFRE N° 313A0116 PLATS CUISINÉS À EMPORTER, TRAITEUR

Quelques tables pour consommation sur place. Fabrication maison pour l'essentiel des produits. Située sur une commune de près de 5 000 habitants, à l'ouest de l'agglomération toulousaine. Très bon emplacement commercial dans un centre commercial ouvert, à proximité d'un supermarché avec stationnements. Local de 70 m<sup>2</sup> environ en très bon état, aux normes hygiènes et accessibilité. Il comprend un magasin de 50 m<sup>2</sup> avec deux vitrines réfrigérées, un laboratoire et une réserve (en étage). Très bon niveau d'équipements avec du matériel récent : 3 frigos bas sous table inox, cellule de refroidissement, mijoteuse gaz avec four, piano 4 feux, hotte, plonge avec bac à graisse, rôtissoire, 2 frigos armoires... CA : 80 000 €. Loyer : 938 €/mois HT + charges. Prix du fonds : 90 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Roth au 05 61 10 47 19**

■ OFFRE N° 313A0109  
**INSTITUT DE BEAUTÉ, SPA**  
Situé à l'ouest de l'agglomération toulousaine dans une commune de plus de 8 000 habitants.

Clientèle fidélisée depuis plus de 7 ans. Local très agréable de 97 m<sup>2</sup> avec décoration de qualité comprenant : 3 cabines de soins (dont une avec douche), une cabine UV, une cabine SPA, un hammam traditionnel en bûtit de 5 places, un espace détente et tisanderie avec la balancelle zen, un vestiaire. Matériel nécessaire à l'activité : appareil UV, spa jet cocoon, tables de massage, balancelle zen. Fichier client informatisé et site internet de qualité. CA : 87 198 €. Loyer : 1 077 €/mois charges comprises. Prix du fonds : 78 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Roth au 05 61 10 47 19**

### ■ OFFRE N° 311A0107 FLEURS ET CADEAUX

Situé chef-lieu de canton à 50 km de Toulouse. Bon emplacement dans principale rue commerçante avec parking à proximité. Activité funéraire importante. Adhérente Interflora. Local de 130 m<sup>2</sup> climatisé, accueillant, avec bail commercial à établir. CA : 115 000 €. Loyer : 700 €/mois. Prix du fonds : 50 000 € négociables (Stock en sus). **Contact : M. Minot au 05 61 10 47 22**

### ■ OFFRE N° 313A0110 COIFFURE MIXTE

Salon d'environ 45 m<sup>2</sup> situé dans quartier Roseraie à Toulouse. Bon emplacement commercial, à proximité d'une station métro. Solide réputation et bonne notoriété. Fonds exploité par la gérante uniquement. Matériel complet : 3 bacs, 5 postes de coiffage. CA : 51 000 €. Loyer : 456 €/mois. Prix du fonds : 59 000 € à négocier. **Contact : M<sup>me</sup> Faugères au 05 61 10 47 20**

### ■ OFFRE N° 313A0096 DÉPANNAGE SERRURERIE, PLOMBERIE

Entreprise toulousaine de dépannage (6 jours sur 7) serrurerie (60 % du CA) plomberie. Essentiellement auprès d'une clientèle de particuliers. Rayonnement local de 20 km autour de Toulouse. Très bon référencement sur Internet. Entreprise saine et rentable. Exploitée par le gérant et un salarié qualifié, autonome. Profil du repreneur : professionnel du secteur, ou croissance externe. Prix de cession des parts : 40 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Faugères au 05 61 10 47 20**

■ OFFRE N° 313A0118  
**VENTE ET RÉPARATION DE PNEUS  
D'OCCASION ET NEUFS**  
Située à Toulouse, depuis plus

de 20 ans, en centre-ville proche de la gare et d'un axe passant. Garage équipé de tout le matériel nécessaire : 1 pont, monteuse, équilibreuse, éprouveuse, compresseur, véhicule utilitaire. Un salarié à temps partiel. Local de 500 m<sup>2</sup> avec atelier, bureau et zone de stockage. CA : 155 000 €. Loyer : 1 323 €/mois HT. Prix du fonds : 69 000 €, stock en plus. Prix de vente de la totalité des actions : 80 000 €. **Contact : M<sup>me</sup> Roth au 05 61 10 47 19**

### ■ OFFRE N° 311A0121 BOUCHERIE, CHARCUTERIE, PLATS CUISINÉS, TRAITEUR

Située commune de plus de 20 000 habitants. Dans le centre-ville, proche de l'axe central. Locaux de 150 m<sup>2</sup> avec magasin, laboratoire, cuisine et stockage. Équipement complet avec notamment 9 m linéaires de vitrines réfrigérées. Exploitable en l'état. Tenue par couple + 1 salarié boucher. Partie traiteur encore à développer. CA : 443 000 €. Loyer : 1 451 €/mois HT. Prix du fonds : 225 000 €. **Contact : M. Daimé au 05 61 10 47 11**

## OFFRES DE REPRISE

### ■ BOULANGERIE - PÂTISSERIE

Couple de professionnels recherche pour une 3<sup>e</sup> affaire une boulangerie située sur le secteur Nord de l'agglomération toulousaine. Chiffre d'affaires situé entre 300 000 € et 500 000 €. Un logement sur place serait un plus. **Contact : Florence Roth, CMA 31 : 05 61 10 47 19**

### ■ BÂTIMENT SECOND ŒUVRE

Chargé d'affaires avec profil de développeur recherche une entreprise avec une forte notoriété dans le domaine du second œuvre (peinture, cloison, plâtrerie, isolation ITI et ITE, revêtements). Chiffre d'affaires > 800 000 €. Effectif salarié > 8. Reprise totale ou partielle du capital social. **Contact : Florence Roth, CMA 31 : 05 61 10 47 19**

### ■ BÂTIMENT PLOMBERIE, CHAUFFAGE, ZINGUERIE

Société toulousaine cherche pour opération de croissance externe une entreprise de plomberie, chauffage, zinguerie située sur l'agglomération toulousaine. Effectif salarié de 2 à 10 personnes maximum. **Contact : Florence Roth, CMA 31 : 05 61 10 47 19**

ARRÊT SUR IMAGE : PORTRAIT D'UN REPRENEUR

## Une rencontre qui bouleverse sa trajectoire en 2008

Virginie place la rencontre humaine au cœur de son projet de reprise.



Le studio est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 19h et sur rendez-vous le matin.

**T**out a commencé en 2008, quand un jour elle franchit les portes du labo photo exploité par Patrick Dagrass. À la quête d'une entreprise d'accueil pour effectuer son stage de fin d'étude, elle démarre au labo photo où elle s'initie aux techniques du tirage argentique traditionnel. Quatre ans plus tard, elle reprendra le labo de son entreprise d'accueil. Ces quatre années lui ont permis d'acquies une maturité technique, de s'interroger sur son degré de motivation et d'implication personnelle et surtout de réunir un niveau d'apport personnel suffisant avant de se lancer.

### Ses démarches avant d'ouvrir son labo

Elle a suivi le parcours classique de la création et a été accompagnée

par le cédant avant son départ en retraite. Cette période transitoire lui a permis de se familiariser avec la clientèle et de renforcer ses compétences techniques.

Elle a bénéficié d'un accompagnement de la Chambre de métiers de la Haute-Garonne durant les dix-huit premiers mois suivant la reprise.

### La réussite de son projet de reprise

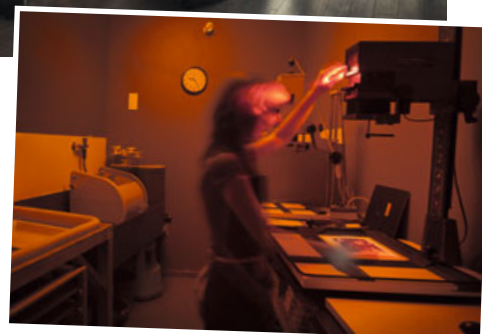
Le marché de la photographie a été fortement impacté avec l'arrivée du numérique qui a totalement transformé la photographie et le métier. Elle doit sa réussite à son repositionnement commercial.

### Sa relation client

« Pour faire ce métier, il faut savoir écouter, capter le désir de nos clients. Chaque client est reçu le temps nécessaire, notamment pour les photos de mariage, de famille, book ; etc. » Confie Virginie.

### Sa double compétence

Aujourd'hui la réussite du labo photo dépend aussi de ses activités annexes. Virginie Pinat a su se



**Sans relâche elle immortalise les instants de vie qui font le quotidien de chacun. Sa photographie lui ressemble et elle la vit avec une passion débordante. Dans un lieu à son image, chaleureux, sobre et moderne, Virginie Pinat, photographe de formation, a choisi de reprendre le labo photo en 2012 au cœur de Toulouse.**

diversifier et proposer des prestations variées : de la prise de vue à l'agrandissement, en passant par la retouche et le photomontage mais également des formations et des prestations graphiques.

### 2 ans après sa reprise

Virginie Pinat s'est approprié son espace de travail en adaptant l'ancien labo en un espace accueillant. C'est dans ce cadre élégant que Virginie exerce son art et vous reçoit en toute simplicité pour des prises de vues créatives ou tout simplement conserver d'inoubliables photos souvenirs.

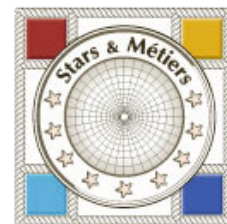
**Le Labo Photo**

- Prénom Nom : Virginie Pinat
- Activité : Photographe - Graphiste
- Adresse : 156 Grande Rue Saint Michel 31400 Toulouse
- Tél. : 05 82 74 99 33
- Site : [www.lelabo-toulouse.fr/](http://www.lelabo-toulouse.fr/)

**Le PHOTO Labo**

STARS & MÉTIERS 2014

## L'excellence artisanale récompensée



C'est au cours de la manifestation qui s'est déroulée le 20 novembre 2014 au siège de la Banque Populaire Occitane à Balma, en présence de Louis Besnier, Président de la CMA de la Haute-Garonne, de Philippe Coppel, Vice-Président de la SOCAMA Pyrénées Garonne et de François Dols, Directeur de réseau à la Banque Populaire que les trois lauréats Stars & Métiers 2014 ont été honorés de leur initiative.



### Stars & Métiers : l'artisanat se projette dans l'avenir

Depuis 2007, la Banque Populaire Occitane et la CMA de Haute-Garonne organisent le prix Stars & Métiers pour récompenser le succès et le dynamisme de chefs d'entreprise artisanale, dans tous les secteurs d'activité. Ces artisans réussissent car ils pratiquent l'innovation technologique, stratégique, managériale et commerciale.

Pour cette édition 2014, le jury départemental était composé de représentants de la Banque Populaire Occitane, de la Chambre de métiers et de l'artisanat de la Haute-Garonne et de la SOCAMA Pyrénées Garonne.

Au terme d'une compétition départementale, trois lauréats ont

été désignés dans trois catégories (stratégie globale d'innovation, dynamique de gestion des ressources humaines et dynamique commerciale).

### Stars & Métiers 2014 : quand les artisans innovent pour trouver de nouveaux marchés

Les lauréats Stars & Métiers 2014 démontrent qu'une entreprise artisanale qui réussit, s'appuie sur l'exigence d'un travail de qualité, sait renouveler son offre aux consommateurs et peut se développer à l'international. Chacun des trois artisans récompensés a su également placer au cœur de son entreprise le capital humain.

Dans la catégorie « stratégie globale d'innovation », la SARL AloEnergie,

représentée par Madame Violaine Percie du Sert a été récompensée pour la fabrication et la vente de produits à base d'aloë arborescent. Dans la catégorie « dynamique commerciale », la SARL Nouvelles Enseignes Lumineuses Fluo Néon de Pierre Cahuet, pour la conception et la fabrication d'enseignes lumineuses a également été récompensée. Enfin, dans la catégorie « dynamique de gestion des ressources humaines » la SARL A2B, représentée par Nadine et Jean-Philippe Wanquetin, spécialisée dans les fermetures extérieures a été récompensée pour sa stratégie managériale.

**CONTACT CMA 31 :**  
Direction du développement  
économique : Guillaume Chanaud  
Tél. : 05 61 10 47 15





Avec le découpeur plasma, Benoit Souverbie, ferronnier d'art, découpe à la main en suivant le dessin qui a été réalisé à même la tôle. Le passage direct du dessin à la découpe permet de réaliser des créations originales, et privilégie une recherche plus adaptée à la demande.

ARTISANS D'ART

## À la pointe de l'innovation

Métiers de tradition, métiers du passé? Loin des images toutes faites, les métiers d'art font partie des fleurons de notre patrimoine et traversent fièrement les siècles. Emprunts de créativité et de maîtrise technique, les artisans d'art français possèdent un savoir-faire inégalé dont la réputation dépasse nos frontières. Depuis quelques années, par envie ou par nécessité, pour inventer ou pour se développer, ils sont nombreux à franchir le pas de l'innovation, seuls ou accompagnés, sans trahir leur identité et la spécificité de leur métier. Nouveaux produits, nouvelles matières, nouveaux modes de conception et de fabrication, nouveaux procédés de commercialisation, vestiges du passé remis au goût du jour, les artisans d'art arrivent à nous surprendre en mélangeant outils d'aujourd'hui et techniques d'hier, passionnément! À la découverte d'une innovation protéiforme...

Éclairage réalisé par Isabelle Flayoux

**S**elon l'Institut national des métiers d'art (Inma), un artisan d'art « met en œuvre des savoir-faire complexes pour transformer la matière, produit des objets uniques ou en petites séries qui présentent un caractère artistique et maîtrise ce métier dans sa globalité ». Reconnus comme un secteur à part entière depuis le 16 avril dernier, 217 métiers d'art sont recensés en France (métiers liés à la création et à la restauration du patrimoine, métiers de tradition) et répartis entre 19 domaines. Autant de métiers d'exception exercés par des professionnels enthousiastes et compétents qui rivalisent d'ingéniosité pour continuer à exister et à se développer. Certains innover, d'autres non, par manque de moyens et de temps ou par crainte, l'innovation étant parfois synonyme de modernité, voire de bouleversement. « Les artisans d'art sont généralement des passionnés qui s'emploient à faire comme les ancêtres, à utiliser les techniques traditionnelles. Ceux-là sont difficiles à attirer vers des technologies plus récentes et pourtant, il est important d'innover et de se remettre sans cesse en question. Léonard de Vinci disait "Ne pas prévoir, c'est déjà gémir" », souligne Nicolas Duez, responsable technique à l'Ifram, labellisé Pôle national d'innovation pour l'artisanat des métaux en 2003. Pour lui, le ferronnier d'art Benoit Souverbie a su sortir de la ferronnerie traditionnelle et en élargir le champ en utilisant un découpeur plasma au service de sa créativité.



**Nicolas Duez**, responsable technique à l'Ifram, Pôle d'innovation.

## Ateliers d'Art de France Des formations pour innover

Premier groupement professionnel des métiers d'art, Ateliers d'Art de France propose à ses 6 000 adhérents des services d'accompagnement, dont font partie des formations animées par des experts sur la communication avec les réseaux sociaux, la création de site Web, la PAO, l'export...

Installé dans l'Hérault, cet artiste peintre sculpteur estime que « le métier d'art est une mise en application, par le biais de la matière, de la créativité de l'artiste ». Au quotidien, il détourne le découpeur plasma, outil très avancé technologiquement, pour fabriquer, à la demande des clients, des claustras et des grilles uniques en leur genre. « Je dessine à la craie sur la tôle comme si je faisais un tableau et je découpe à la main en suivant les contours du dessin. Personne ne se sert comme moi de cet outil qui est un outil de base dans notre secteur, la plupart des ferronniers n'étant pas dessinateurs. Le découpeur plasma est un crayon qui fait 4 000 degrés », s'amuse-t-il.

## Du carton à la carte à puce

Pour un professionnel de la CMA de l'Hérault, « l'innovation est le mot clef du XXI<sup>e</sup> siècle et l'artisanat surprend en prouvant sa capacité à innover ». Une surprise qui tient davantage au fait que l'artisan d'art, totalement au fait de son époque, n'hésite pas à user et à abuser des technologies modernes pour les mettre au service de son métier. À Toulouse (31), la manufacture Le Ludion fabrique de toutes pièces et de façon traditionnelle des orgues de barbarie et des limonaires. Formés aux nouvelles technologies pour répondre à la demande de leur clientèle, Ève Chaillat et Philippe Crasse



ont fait de ces instruments de musique acoustiques, qui fonctionnent initialement avec le carton perforé plié sous forme d'accordéon, très visuel et très graphique, des orgues à carte à puce. « Pour nous, l'innovation est naturelle. Depuis le début du XIX<sup>e</sup> siècle, nos prédécesseurs ont toujours cherché à miniaturiser le support mémoire », confie Ève Chaillat. Pour ne pas froisser les puristes, Le Ludion conçoit des orgues mixtes sans informatique apparente. Dans les années 90, ces deux passionnés avaient déjà inventé un perforateur de cartons à commande numérique. « À l'époque, tous les musiciens arrangeurs qui faisaient de la musique pour les orgues de barbarie ne voulaient pas faire des trous dans du carton. Cette machine a libéré leur créativité. » Depuis, Le Ludion ne cesse d'innover et va jusqu'à faire fonctionner des orgues grâce à des ordinateurs de poche : « Les informations sont transmises en Bluetooth. L'instrument est en même temps l'instrumentiste ».

## Des labos pour innover

C'est pour découvrir les nouvelles technologies et leurs applications qu'Annick Pougeoise, céramiste à Verson (14), a été invitée par le Pôle Aten de la CMAR (Chambre de métiers et de l'artisanat de région)

**Le secteur des métiers d'art regroupe 38 000 entreprises et 59 000 professionnels en France (DCASPL, DGCIS).**



**Benoit Souverbie** dessine sur la tôle puis se sert d'un découpeur plasma...

## TROIS QUESTIONS À... Fabienne Badet, chargée de développement économique de la CMA du Jura

### En quoi l'innovation est-elle primordiale ?

Innover, c'est détenir un avantage concurrentiel dans un produit, un processus ou une organisation. Cela permet de se détacher et de se positionner différemment face à la concurrence. Dans le contexte économique actuel, c'est uniquement grâce à la valeur ajoutée apportée par la dynamique d'innovation que les entreprises vont pouvoir continuer à se développer.

### Quels sont les appuis au développement pour les artisans d'art ?

En Franche-Comté, les CMA mènent l'action « Compétitivité et stratégie » (soutenue par la Région et l'Europe) qui débouche, suite à une réflexion conjointe

avec le professionnel, sur un diagnostic sur la situation de l'entreprise à un moment clé de son développement. Notre accompagnement se traduit ensuite par des préconisations d'actions, l'appel à des partenaires spécialisés ou des prestataires extérieurs, et le suivi.

### Les projets innovants bénéficient-ils d'un financement ?

Pour les démarches en lien avec l'innovation, la CMA fait partie du Réseau Innovation en Franche-Comté, qui propose le chèque innovation. Nous assurons le montage du dossier de ce produit de financement qui prend en charge jusqu'à 80 % de la facture de l'intervention d'un prestataire extérieur.

de Basse-Normandie à participer à un Fablab. Formalisé en 2004 par Neil Gershenfeld, le Fablab (abréviation de *FABrication LABORatory*) est un atelier de fabrication ouvert qui fonctionne essentiellement avec des logiciels et des machines à commande numérique. Novice en la matière, l'artisan d'art a découvert un univers et n'exclut pas avoir prochainement recours à de nouveaux procédés. « *Il faut connaître ces techniques et leurs contraintes avant de les utiliser. Ce ne sont que des outils que l'artisan adapte en fonction de ses projets. Moi qui suis plutôt dans le modelage quand je travaille la porcelaine, j'ai dans l'idée de me servir de la découpe laser* », souligne Annick Pougeoise. Pour Pierrick Sécher, responsable du PITM (Pôle d'innovation du travail des métaux) de la CMA des Deux-Sèvres, les Fablabers « *peuvent aider tout artisan dans la conception, la modélisation et la fabrication. Il*



**Ève Chaillat et Philippe Crasse** : des cartes à puce au Bluetooth pour faire fonctionner leurs orgues... traditionnels !

*est possible de faire des prototypes électroniques, de la domotique avec des cartes électroniques programmables. Des artisans d'art utilisent les techniques accessibles dans les Fablabs pour réaliser des œuvres artistiques comme des jeux de lumière. Même s'ils n'y fabriquent pas quelque chose directement, ils peuvent avoir des idées ne serait-ce que dans l'échange* ».



**Annick Pougeoise**, céramiste à Verson (14), a participé à un Fablab. Elle y a puisé l'idée de se servir de la découpe laser.

### Le premier Glass Fablab

À Vannes-le-Châtel (54), le Cerfav (Centre européen de recherches et de formation aux arts verriers) a ouvert le premier Glass Fablab en 2013 pour avancer sur l'appropriation de toutes les nouvelles technologies, déjà intégrées à ses modules de formation. « *Nous devons être dans cette dynamique. Les procédés numériques ne sont plus la seule propriété des informaticiens et peuvent être l'outil de travail de tout un chacun, du gamin passionné au professionnel qui a besoin de concevoir des objets* », souligne Denis Garcia, directeur du Cerfav, labellisé Pôle national d'innovation des métiers du verre depuis 1993. Parti d'une dynamique de développement local de l'identité d'un territoire, le Cerfav a élargi ses missions et recruté un ingénieur pour aller au-delà de la partie



**Le Speed Fablab permet à Isabelle Nuncq, qui modèle des poupées en porcelaine et en résine, « de déboucher directement sur la fabrication sans passer par la case investissement ».**

# Éclairage

□□□ conceptuelle : « Pour les artistes et les designers, maîtriser la matière verre et les procédés permet d'élargir la pensée. Partant des savoir-faire et formant des gens pour développer leur propre activité, nous ne nous sommes jamais censurés sur l'intégration de l'innovation dans nos formations et dans le devenir des artisans pour vraiment considérer l'innovation comme une ressource ». Ingénieur génie civil-bâtiment de formation, Hervé Michas a ouvert l'atelier NOO (New Old Objet) à Villers-lès-Nancy (54) après s'être tourné vers l'artisanat d'art. Il fréquente le Glass Fablab pour approfondir ses connaissances et mettre à profit les possibilités offertes par le numérique. La matière de prédilection de ce créateur est le béton, qu'il utilise pour faire de l'objet de décoration, du mobilier et de l'édition avec des artistes. « Je me rends au Fablab pour réaliser certains de mes projets et me servir d'un matériel financièrement inaccessible. Le numérique dans son ensemble, que ce soit l'impression 3D ou la fabrication d'éléments grâce à la découpe laser, me permet de fabriquer un original que je retravaille à la main pour atteindre la finition voulue. Je réalise ensuite mon moule et coule mes matières (béton, résine) pour réaliser des pièces en petite série. »

## Du Glass Fablab au Speed Fablab

« L'utilisation des logiciels et des machines à commande numérique augure de nouvelles façons de concevoir. Ces outils permettent de faire

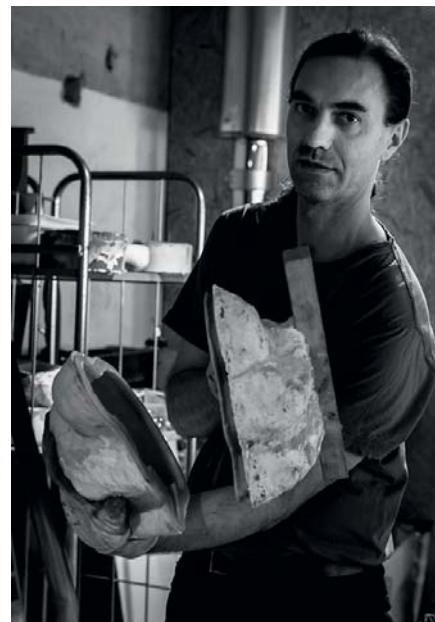


De gauche à droite : Philippe Garenc, Fab-manager du Glass Fablab, a mis en place le Speed Fablab. Hervé Michas (atelier NOO) fréquente le Glass Fablab et tire profit du numérique : impression 3D, découpe laser...



Denis Garcia, directeur du Cerfav, qui a ouvert un Glass Fablab.

des choses nouvelles, irréalisables à la main, de gagner du temps et de la précision », assure Philippe Garenc, Fab-manager du Glass Fablab, qui a mis en place le Speed Fablab, un nouveau programme dont la première session a débuté fin 2014. À destination des artisans d'art, cette action « permet de raisonner l'usage du numérique dans leur activité, tant pour faire évoluer certains procédés de mise en œuvre que pour se convaincre qu'ils sont des outils de développement de la pensée. C'est une façon de revitaliser les savoir-faire manuels. Nous sommes des facilitateurs de démarche créative ». Future Speed Fablabreuse, Isabelle Nuncq fabrique des pou-



pées en porcelaine et en résine qu'elle modèle depuis une esquisse ou une photo. Cette artiste sculpteur d'Épinal (88), qui se concentre actuellement sur une étude de développement d'un nouveau produit, s'est inscrite au Speed Fablab pour « apprendre à manipuler les programmes et les machines. Ce matériel va me faire gagner un temps fou. Je vais apprendre à dessiner sur l'ordinateur, à sortir le prototype sur une imprimante 3D. La fraiseuse va m'offrir la possibilité de tirer la même pièce en céramique et en porcelaine. Je suis seule avec un petit atelier, le Speed Fablab me permet de déboucher directement sur la fabrication sans passer par la case investissement ».

## En ligne, à domicile et à l'export : des ventes d'un nouveau genre

En matière de commercial, les artisans d'art s'éloignent parfois des chemins traditionnels pour partir à la conquête de leur clientèle. Au cœur de la campagne, dans son atelier de Gente (16), Dominique Ronne crée des abat-jour sur mesure. Un produit haut de gamme qu'elle vend uniquement sur Internet. « Ma clientèle est composée exclusivement de particuliers disséminés en France et au Luxembourg. Internet m'offre une visibilité hors pair, tout en vivant dans un lieu préservé », souligne la fondatrice de l'Atelier du



## Basse-Normandie : des rencontres axées nouvelles technologies

Labellisé Pôle national d'innovation en 2006, le Pôle Aten de la CMAR de Basse-Normandie est un centre de ressources sur les technologies numériques pour l'ensemble de ses relais (CMA, Pôles d'innovation, organisations professionnelles...). À ce titre, il accompagne les entreprises artisanales et les TPE dans la mise en place de leurs projets innovants qui utilisent des technologies numériques, et organise des rencontres techniques axées sur les nouvelles technologies, en collaboration avec le Fablab Caen-Normandie.

**« Le Fablab est une façon de revitaliser les savoir-faire manuels. Nous sommes des facilitateurs de démarche créative. »**

**Philippe Garenc, Fab-manager**



© DR

**Dominique Ronne** (abat-jour sur mesure) utilise un logiciel de traçage tout en gardant une technique de fabrication traditionnelle.



chat qui veille, amusée de l'antagonisme entre ses techniques anciennes de fabrication et son choix de commercialisation. Alors que ses ventes stagnaient en 2007, elle fait appel à un professionnel pour concevoir un site Internet adapté qu'elle actualise régulièrement (abatjour-surmesure.fr). Le recours parallèle aux systèmes d'enchères de Google adwords a lancé son activité. Pour éviter de passer trop de temps à enrichir le contenu d'un site dédié à leur activité, des artisans d'art franchissent le pas des plateformes communautaires, comme DaWanda, AlittleMarket ou encore Etsy, qui présentent aussi l'avantage d'être gratuites.

Au-delà de leur présence sur Internet et profitant d'une réputation internationale, les artisans d'art français n'hésitent pas à prospecter à

l'étranger. Cette stratégie, surtout réservée aux métiers de niche, est largement encouragée par la CRMA d'Île-de-France. « Depuis 2012, nous organisons chaque année un programme de missions et de Salons à l'étranger pour amener les artisans d'art à l'export. C'est là qu'ils peuvent trouver le supplément de chiffre d'affaires qu'ils n'ont plus actuellement en France », confie Régine Peyrelong, chargée de mission Export. Pour leur donner les moyens de participer et les aider à promouvoir leur art, la CRMA prépare, encadre et finance, avec le soutien de la Région, les opérations de prospection à l'international, du logement aux rendez-vous d'affaires (avec des architectes décorateurs, des galeristes, des acheteurs de projets publics ou privés et des hôtels), en passant par la logistique. Et même si les artisans d'art adaptent leur savoir-faire à la demande des interlocuteurs étrangers, « on ne constate ni transformation ni perte par rapport à l'artisanat français traditionnel. L'âme française reste largement présente ».



**Régine Peyrelong**, chargée de mission Export à la CRMA IDF.

© CRMA IDF

## Les artisans d'art sur Internet

### Une galerie virtuelle en Haute-Garonne

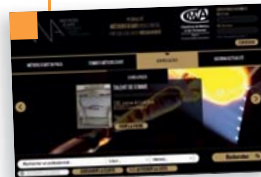


La CMA de la Haute-Garonne a ouvert, via son site Internet, une Galerie des artisans d'art pour « offrir plus de visibilité aux artisans

qui ont le titre d'artisans d'art. Une quarantaine de professionnels sont déjà enregistrés. La galerie virtuelle offre un espace de présentation personnalisée qui regroupe coordonnées, photos et données de géolocalisation », explique Karène Guiraud, chargée de développement économique.

[www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)

### Un portail dédié en PACA



La CRMA Provence-Alpes-Côte d'Azur a mis en ligne un site de valorisation et de promotion

des artisans des métiers d'art de la région (metiersdart-paca.fr), en collaboration avec les six CMA de PACA et en partenariat avec Ateliers d'art de France. Au-delà du simple annuaire, il présente la spécificité du secteur et de ses professionnels. Les 360 entreprises référencées sont géolocalisables et alimentent la rubrique Agenda/actualité. La CRMA a également créé un kit de promotion accompagné d'un logo spécifique, « signe distinctif de reconnaissance de l'appartenance des artisans d'art et maîtres artisans d'art de la région aux métiers d'art PACA », souligne Valérie Le Fant, chargée de mission.

[metiersdart-paca.fr](http://metiersdart-paca.fr)



## Contacts utiles

- **Ateliers d'Art de France** : [www.ateliersdart.com](http://www.ateliersdart.com)
- **IFRAM** : [www.ifram.com](http://www.ifram.com) / Tél. 02 35 64 42 30
- **Pôle Aten** : [www.pole-aten.fr](http://www.pole-aten.fr) / Tél. 02 31 95 92 92
- **PITM** : [www.cma-niort.fr](http://www.cma-niort.fr), rubrique « développer son entreprise » / Tél. 05 49 71 29 18
- **Cerfav** : [www.cerfav.fr](http://www.cerfav.fr) ; **Glass FabLab** : [www.cerfav.fr/fablab/contacts](http://www.cerfav.fr/fablab/contacts) / Tél. 03 83 25 49 93
- **Critt Metall 2T** : [www.cm2t.com](http://www.cm2t.com)
- **Itemm** : [www.itemm.fr](http://www.itemm.fr) / Tél. 02 43 39 39 00

## Éclairage

Véritables « Géo Trouvetou » des métiers d'art, des professionnels font rimer tradition avec recherche et innovation. Ils cherchent et trouvent, font appel à des scientifiques et réinventent parfois. Zoom sur quatre stratégies de création.

La dentelle  
siliconée  
de Tzuri  
Gueta (en  
médaillon),  
ingénieur  
et designer  
textile.

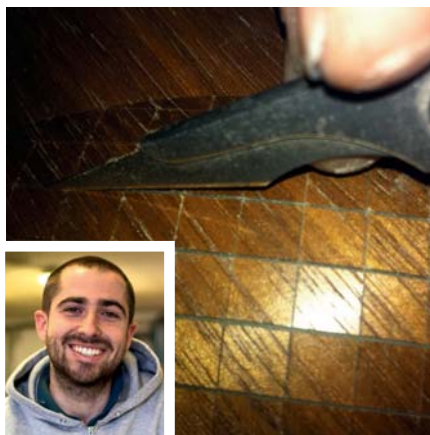


### RECHERCHE ET INNOVATION

# Des têtes chercheuses au service de l'artisanat d'art

**H**omme de laboratoire, Tzuri Gueta a choisi le textile comme médium d'expérimentation artistique. Cet ingénieur et designer textile met son savoir-faire au service des créateurs, développe ses propres collections et a déjà déposé plusieurs brevets dont celui de la dentelle siliconée, en 2005. « J'étais à la recherche d'une technique innovante proche de mon univers. Deux ans de travail m'ont amené vers des résultats inattendus. Je donne une nouvelle vie à la dentelle en la mélangeant avec le silicone pour concevoir bijoux, objets de décoration, objets d'art, sacs, chaussures, abat-jour, coussins... », explique-t-il. Dans son atelier parisien, l'artisan d'art se plaît à développer des matières textiles élégantes et uniques, tout en restant attaché à des savoir-faire plus anciens : « Je ne suis pas pour le 100 % innovant, je crois au mariage des matières traditionnelles et des matières innovantes ».

À Chennevières-sur-Marne (94), l'Atelier de recherche et de création en ameublement (Arca) fabrique des



À gauche : Steven Leprizé, ébéniste d'art à la tête d'Arca, et détail de son travail.

À droite : Jérôme Wiss, le passionné d'instruments anciens, parti en quête de l'ophicléide et qui réalise des instruments tout en finesse.

meubles haut de gamme sur mesure, fait de l'agencement, du prototypage et du design produit. Résolument tournée vers l'expérimentation dans le mobilier, l'équipe répond à des problématiques esthétiques, structurales ou mécaniques et reste fidèle aux pratiques classiques de l'ébénisterie. « Nous utilisons des méthodes traditionnelles et mettons en œuvre des techniques et matériaux nouveaux.



« Quand les propriétés mécaniques du bois ne sont pas adaptées à un projet, nous faisons des tests sur le latex, le tissu ou le carbone. La recherche passe aussi par la mise au point des colles, des techniques de collage, de presse... », précise Steven Leprizé, ébéniste d'art à la tête d'Arca. Formé à l'école Boulle, il a élaboré et breveté la technique du bois gonflable avec Éric Demeyer, son ancien associé.



© Izuri Gureta

## L'art de recourir à des scientifiques

Quand on parle innovation dans les métiers d'art à Régine Peyrelong, chargée de mission Export à la CRMA Île-de-France, elle mentionne sans hésiter Steaven Richard, un forgeron qui « travaille traditionnellement le fer et pousse très loin sa recherche pour trouver de nouvelles formes, de nouvelles matières et de nouvelles manières de les travailler ». Installé à Paris, ce professionnel, dont le cœur de métier est la ferronnerie d'art, répond à des demandes spécifiques grâce à une maîtrise complète du travail du métal. Dans un contexte difficile, il développe depuis deux ans une véritable approche stratégique : « Il est important de humer l'air du temps aussi bien pour la partie design et décoration, qu'au niveau de l'ambiance économique. Nous devons préparer les prochaines décennies en recherchant de nouvelles techniques pour inventer le savoir-faire et les tendances de demain ». Suite à une commande pour le studio de Karl Lagerfeld, l'artisan d'art, guidé dans sa recherche sur la mise en texture de la tôle par le Critt Metall 2T (Centre de ressources technologiques), réalise un sol en parquet motif Versailles avec du maillechort texturé. Une fois totalement aboutie, cette trouvaille technique permettra de confectionner sur mesure de la texture de métal. L'atelier travaille également à la mise au point de finitions à chaud sur

## Plateforme d'aide : l'outil PAFI

Centre international de formation et Pôle national d'innovation, l'Irtemm a remporté l'édition 2013 du concours d'innovation de la Jeune chambre économique française avec Pafi. Dédiée aux artisans de la musique, cette plateforme d'aide à la facture instrumentale s'utilise en atelier pour améliorer la compétitivité des TPE. Bel exemple d'aboutissement d'un projet collectif alliant artisans-luthiers, laboratoires de recherche et Pôle d'innovation pendant plus de dix ans, Pafi répond aux besoins d'innovation, de capitalisation des savoir-faire et d'amélioration de la compétitivité des professionnels. « Une plateforme web sera en ligne prochainement et des sessions de formation débiteront en 2015. Un projet identique va relier les fabricants d'archets et d'instruments à corde avec des scientifiques », souligne Marthe Curtit, Ingénieur d'étude à l'Irtemm.

Plus d'infos sur [www.pafi.fr](http://www.pafi.fr)

une base de technique traditionnelle : « en mélangeant différents produits, nous continuons à expérimenter et à chercher d'autres coloris pour patiner nos ouvrages ».

Musicien, passionné d'instruments anciens, Jérôme Wiss a étudié à l'Irtemm (Institut technologique européen des métiers de la musique), où il a consacré ses deux années de diplôme des métiers d'art à essayer de recréer un ophicléide. « La fabrication de cet instrument à vent s'est arrêtée en 1920, le son n'étant ni homogène ni puissant. Mon but n'était pas de fabriquer une copie mais de créer un nouvel instrument, plus performant en termes de justesse », souligne-t-il. Pour arriver à ses fins, il a ajouté aux savoir-faire traditionnels des outils d'aide à la conceptualisation : « Il faut savoir aussi bien manier la technologie que le marteau et la lime. Avec les logiciels de calculs acoustiques couplés au dessin de construction, le travail de conception technique et acoustique fait gagner de la précision, de la fiabilité et du temps ». Selon Marthe

Curtit, ingénieur d'étude à l'Irtemm, « c'est l'illustration typique de l'utilisation de l'outil PAFI (lire encadré ci-dessus). Avoir été associé au groupe test lui a sûrement permis d'aboutir ». Primé au concours des métiers d'art des Pays-de-la-Loire, Jérôme Wiss vient de terminer le premier prototype du cousin de l'ophicléide, le basson russe, et va continuer ses recherches sur des instruments délaissés ou non-aboutis. Son entreprise de fabrication d'instruments de musique haut de gamme ouvrira à Compiègne en 2015.

## A VANT-GARDE

### Un blog sur les facteurs d'innovation

Partant du constat que « notre modèle de croissance fondé sur le consumérisme connaît de profondes mutations (défi écologique, révolution numérique, crise, nouvelles aspirations des consommateurs...) qui impactent le monde de l'artisanat et le commerce de proximité », l'Institut supérieur des métiers sollicite experts et TPE artisanales et commerciales pour alimenter un blog sur les innovations déterminantes. Plus de 40 rédacteurs (ingénieurs des Pôles d'innovation, agents des CMA...) enrichissent régulièrement le contenu en se penchant sur un ou plusieurs thèmes, dont certains touchent plus particulièrement les métiers d'art. Chacun peut engager un dialogue constructif via la rubrique « Laisser un commentaire » attenante à chaque article. Un espace de veille offre des informations d'actualité sur le secteur artisanal et sur des dossiers thématiques. À paraître en 2015, l'ouvrage *Marchés et Innovations 2020 dans l'artisanat et le commerce de proximité* regroupera l'ensemble des articles mis en ligne.

[blog.innovation-artisanat.fr](http://blog.innovation-artisanat.fr)



© DR

Le forgeron **Steaven Richard** « pousse très loin sa recherche pour trouver de nouvelles formes, de nouvelles matières et de nouvelles manières de les travailler »...

**1**  
journée  
avec...

... TROIS GRAFFEURS DANS LE VENT

# Déco'Spray, la bo



**2**

## BRAINSTORMING ET GESTION DU PLANNING



**1**

## LA GESTION, TÂCHE INCONTOURNABLE

La journée commence dans les bureaux de Déco'Spray par le traitement administratif des projets. Devis, prospection commerciale et prise de rendez-vous sont chronophages mais indispensables. Déco'Spray cible deux marchés : l'événementiel (scénographie, performance, initiation au graff, customisation d'objets, toiles) et la création de décors durables. L'entreprise a été créée en 2005 par Rodolphe Morali (spécialiste de l'abstrait, du dripping - de l'anglais « égouttement » : superpositions de plusieurs couleurs sur un support horizontal - et couleurs), Sébastien Paty (spécialiste des points de fuite, lignes droites et perspectives) et Vincent Beynet (spécialiste des typos, lettrages, trompe-l'œil et réalisme).

La réponse aux besoins des clients nécessite de réunir l'équipe pour des séances de *brainstorming*. La réunion est aussi l'occasion de régler l'organisation du chantier : graffeur(s) mobilisé(s), matériel à prévoir, préparation des supports, etc. Les artistes se répartissent les tâches selon leur spécialité et l'emploi du temps est inscrit sur un panneau d'affichage ; chacun sait ainsi où se trouvent les autres : en rendez-vous clientèle, en déplacement pour un événement, sur un chantier, etc. Le planning des graffeurs occasionnels est également noté.

Par Véronique Méot

**3**

## DES LOCAUX AMÉNAGÉS COMME UN LIEU DE VIE

Les locaux de Déco'Spray sont aménagés comme un lieu de vie. À l'étage, à côté des bureaux, un espace cuisine a été décoré et jouxte même une chambre pour les soirs où un graffeur a envie - ou besoin - de travailler tard dans la nuit... Ces espaces conviviaux sont aussi des espaces d'échange où chacun livre ses idées, projets, questionnements. Et raconte ses voyages ! En effet, grâce à leur entreprise et à leur art, les graffeurs parcourent le monde au fil des chantiers : Dubaï, Milan, Londres, Barcelone, Casablanca, etc.



S'ILS ONT GAGNÉ LEURS LETTRES DE NOBLESSE EN RÉALISANT DES GRAFFS LA NUIT, ILS ONT AUJOURD'HUI PIGNON SUR RUE ET SONT CONNUS PAR LES PLUS GRANDS NOMS DE LA COMMUNICATION ET DE LA PUB !

# mbe communicante

4

## PROCESSUS CRÉATIF



L'après-midi est plutôt dédiée à la création. La recherche s'effectue dans l'atelier, au rez-de-chaussée du bâtiment situé à Fonbeauzard, dans la banlieue de Toulouse, où les artistes se sont installés. Ici, ils conçoivent leurs productions, dispatchées par la suite en France et à l'international, ou réalisées en direct lors de performance et de shows en *live*. Le choix des produits utilisés prime car selon les supports, les objectifs et la destination de la création, le graffeur sélectionne telle ou telle peinture (aérosol sans chlorofluorocarbones - CFC -, acrylique écologique, etc.) et tel ou tel matériel (bombe aérosol, marqueur).



5

## TESTS ET ESSAIS

La création fait l'objet de tests et essais via des croquis peints sur les murs de l'atelier ou sur des supports dédiés. C'est une étape importante, qui permet de confirmer ou d'infirmer les choix, tant sur le plan artistique que matériel (support, peinture); elle permet aussi d'échanger encore une fois en confrontant les points de vue. Le tarif de la prestation est fondé sur la technicité de l'œuvre produite. Ici, voici le logo de l'entreprise, mis en scène pour la soirée anniversaire qui a été organisée fin septembre pour les dix ans de Déco'Spray.

### CONTACT :

Déco'Spray  
6, rue Georges Brassens - 31140 Fonbeauzard  
Tél. 05 61 11 76 16 - [www.decospay.com](http://www.decospay.com)

6

## SHOWROOM ET CLIENTÈLE



L'après-midi s'achève par les rendez-vous avec les clients à l'extérieur, sur les chantiers ou ici, dans le showroom aménagé à cet effet. Les graffeurs travaillent à partir d'un briefing lorsque le client est une agence de communication, un grand compte ou un architecte... Mais lorsqu'il s'agit de particuliers et de petites entreprises (restaurant, commerce), ce sont eux qui donnent des conseils pour que la réalisation colle au plus près des envies de leurs clients, et qui leur montrent le matériel ainsi que des exemples de réalisation. Voici ci-dessus l'image du fauteuil « Nuage », de Roche Bobois, que les graffeurs ont customisé.

## Cas d'entreprise

Boucher-charcutier-cuisinier de formation, Denis Lambert s'est lancé dans un concept innovant pour attirer la clientèle. Depuis 2008, il propose une offre élargie de produits artisanaux à La Bresse, au cœur des Vosges. Un bel exemple de réussite collective.



© Photos : Isabelle Flayoux

**Laure et Denis Lambert, les fondateurs de cette entreprise « quatre en une » (charcuterie, traiteur, boucherie et boulangerie).**

### DU PAIN... AU LARD

# La recette du succès

**A** La Bresse, plus besoin d'entrer dans plusieurs magasins pour s'acheter un bifteck, des rillettes et son pain quotidien. Depuis l'ouverture en 2008 de leur point de vente et de fabrication « multicarte », Denis et Laure Lambert regroupent dans un seul et même lieu le savoir-faire d'une équipe d'artisans charcutiers, traiteurs, bouchers et boulangers. Baptisé « Du pain... au lard » en clin d'œil à la large gamme de produits proposés, ce commerce atypique est ouvert tous les jours sauf le dimanche après-midi et le lundi. À l'extérieur, l'œil est charmé par l'ambiance chaleureuse qui se dégage du bâtiment en bois et aux larges baies vitrées devant lesquelles trônent de vieilles bassines garnies de fleurs ou de fruits de saison. Alors que les pas des clients sont guidés par une signalétique humoris-

**« En proposant sur un même site de la viande et du pain, on multiplie le passage dans le magasin par deux ou trois. »**

**Denis Lambert, créateur du Pain... au lard**

tique, le nez est inévitablement attiré par l'agréable odeur qui se dégage du fumoir, accessible à tous les curieux. Une fois à l'intérieur du magasin, la magie opère. Paniers en osier, vaches colorées, torchons multicolores, plaques et objets en métal jouxtent les produits savamment présentés et égayent les murs en bois ornés d'ardoises aux messages hétéroclites : « *Offrez à ceux que vous aimez* », « *Ici, vous êtes chez des artisans, 97% de nos produits sont fabriqués maison* », « *Bienvenue chez vous* »,... et c'est vrai que l'on se sent un peu comme à la mai-

son, entre le coin réservé aux enfants et le linge d'antan accroché au fil. « *La boucherie-charcuterie, c'est froid, j'avais envie de changer cette image* », explique Laure Lambert qui s'en donne à cœur joie pour réchauffer l'atmosphère et mettre en valeur la production maison et celle qui complète l'offre (vins et apéritifs locaux...).

#### **« Le maître mot est la tentation »**

« *Un produit bien présenté est à moitié vendu. Le maître mot est la tentation* », confirme Denis Lambert. Accueilli à grands coups de sourires et de bonjours, le client tombe nez à nez sur une large vitrine alléchante, riche en viandes, préparations diverses, charcuterie et fromages, passage obligé avant le coin boulangerie. Difficile de ne pas succomber à la tentation, même pour celui en quête d'une baguette. Et c'est sans doute là le secret de la réussite de Denis Lambert, parti d'un constat simple : « *Une ménagère se rend environ une fois et demie*



#### **IL A SU**

- **Donner et faire confiance** à ses salariés et à ses apprentis en déléguant.
- **Assurer une réelle cohésion** entre les différents corps de métiers.
- **Développer la qualité** tout en respectant le produit.
- **Investir dans du matériel performant** et **créer des nouveautés** en termes de produits.
- **Soigner l'accueil** de la clientèle et le relationnel.

## C'EST QU'ILS EN DISENT

### L'avis des clientes

- **Simone** : « Je vais dans un seul commerce au lieu de deux, cela me fait gagner du temps. Je viens chercher du pain et j'en profite pour acheter un peu de viande. Ils sont très professionnels et ils ont le sourire. Je cherche avant tout la qualité et je suis comblée, aussi bien au niveau de la boulangerie que de la boucherie-charcuterie. Et puis j'aime les petites boutiques. »
- **Renée** : « Il a eu une bonne idée. Je trouve tout sur place, c'est plus rapide et la qualité est là. »
- **Valérie, de Luxeuil, saisonnière** : « Le fait d'avoir plusieurs métiers au même endroit est génial ! Quand les gens viennent acheter leur baguette, ils s'arrêtent, regardent le rayon voisin et repartent avec leur petit bifteck. Personnellement, cela me permet de goûter à plusieurs spécialités. »

par semaine dans une boucherie et entre cinq et six fois dans une boulangerie. En proposant sur un même site de la viande et du pain, on multiplie le passage dans le magasin par deux ou trois ». C.Q.F.D. !

### Une expérience au fil des saisons

Issu d'une famille de bouchers-charcutiers depuis quatre générations, ce Vosgien originaire du Thillot s'est lancé dans l'apprentissage à 17 ans. Il a complété son CAP boucher par un brevet professionnel charcutier-traiteur (Ceproc Paris) et une formation en école de cuisine à Chambéry. Jusqu'à ses 30 ans, il choisit de vivre des expériences professionnelles saisonnières en France et Outre-Mer. En 1994, il prend sa première affaire avec son épouse, à Saulxures-sur-Moselotte, en tant que boucher-charcutier-traiteur et revend dix ans plus tard. « Cela devenait routinier. Nous sommes partis en Guadeloupe pendant un an et demi pour prendre la responsabilité du rayon boucherie-charcuterie d'un magasin très atypique ». C'est à ce moment-là que le déclic se fait : « Les gens pouvaient trouver, à 7 000 kilomètres d'ici, tout le meilleur de la boucherie, de la charcuterie, du traiteur, de la boulangerie, de la pâtisserie mais aussi du fromage, du vin et de l'épicerie fine au même endroit. Nous nous sommes dit qu'il fallait peut-être

voir l'avenir de notre métier autrement ». De retour dans les Vosges, il se lance pourtant dans la fonction de technico-commercial et vend du matériel, des épices et des produits de fabrication aux bouchers-charcutiers du quart nord-est de la France. Partant du constat que l'activité commerciale, boostée par le tourisme, est nettement supérieure sur le secteur Gérardmer-Xonrupt-La Bresse, il décide de se lancer dans la création.

### Des hommes de confiance et de métier

Accompagnés dans leur projet par la pépinière d'entreprises Épinal-Golbey développement et par la Chambre de métiers et de l'artisanat des Vosges, les époux Lambert bénéficient de nombreux soutiens et conseils. Et c'est à La Bresse qu'ils trouvent l'emplacement adéquat, avec un parking et un local adapté aux différents corps de métiers : boucherie, charcuterie, traiteur et boulangerie.

Sept au départ, ils sont aujourd'hui quatorze à participer au quotidien à l'aventure collective de ce magasin au concept innovant. Davantage à la vente et toujours en quête de nouveautés en termes de recettes et d'emballage, Denis Lambert affirme que la clé du succès est dans la confiance qu'il accorde à son équipe et dans la cohésion, même si les rythmes et les méthodes de travail sont différents. « Si la boucherie et la charcuterie sont assez liées depuis une trentaine d'années, mélanger le boucher et le boulanger n'est pas anodin. »

Chaque métier dispose de son propre espace de fabrication et d'un accès direct au magasin et aux autres laboratoires. Boulanger chez « Du pain... au lard », Jocelin Parizot apprécie ce groupement de savoir-faire : « C'est un avantage car je vois d'autres métiers. Je travaille souvent avec mes collègues qui cuisinent et me fournissent les produits pour les pains spéciaux et les pâtés ». Que ce soit du pain jusqu'au lard, de la cuisson au fumoir, tout est quasiment fabriqué maison et la matière première est locale, dans la mesure du possible. Une formule gagnante qui plaît et attire la clientèle locale comme celle de passage. « Pour nous, ces quatre métiers sont indissociables, c'est une évidence. Ils s'équilibrent et la progression se fait sur tous les secteurs en même temps ». Pour autant, à 50 ans, Denis Lambert n'entend pas s'arrêter là. L'homme fourmille d'idées et se pose la question d'une transmission en douceur pour ensuite aller vers d'autres ailleurs.

Isabelle Flayeux

**Qualité (large gamme de produits maison), vitrines attrayantes, accueil soigné et travail d'équipe : une formule gagnante !**



### Chiffres-clés

- **Création** : 2008
- **Effectif** : 14 personnes dont les 2 cogérants, 4 apprentis et 8 salariés
- **Chiffre d'affaires** : proche de 900 000 euros
- **Marché** : 60% de la clientèle est locale, 40% est de passage (tourisme)



© Carrelages de Saint-Samson

Ils sont frères, mais ont aussi en commun leur entreprise : la fabrique de carrelages de Saint-Samson. Guillaume et Thomas Alglave y produisent dans la pure tradition des tomettes au look moderne.

## CARRELAGES DE SAINT-SAMSON

# En terre de créativité

**E**n décembre 2008, Guillaume et Thomas Alglave ont le coup de cœur pour une entreprise vieille de plus de 170 ans : la manufacture de carrelages de Saint-Samson-la-Poterie, dans l'Oise. Ils y fabriquent à l'ancienne des carreaux d'argile d'une qualité inimitable. « *La sauvegarde du patrimoine, c'est presque une histoire de famille. Nous avons été sensibilisés très jeunes à la beauté de l'ancien* », explique Guillaume. Depuis, les deux frères s'appliquent à apporter une touche de modernité à leur activité en sortant régulièrement de nouveaux produits, comme les enduits d'argile, pour rajeunir l'image du carrelage et de la terre. Car ils en sont convaincus : le matériau est aujourd'hui adapté à beaucoup de styles de bâtiments et n'est plus réservé aux vieilles demeures. Les chefs d'entreprise organisent également des visites de leur manufacture : « *c'est un moyen de faire venir les gens à nous mais cela représente une part négligeable de notre chiffre d'affaires. Nous ne voulons pas devenir*

*un musée, l'idée est plutôt d'intéresser le public à notre travail* ». Guillaume et Thomas privilégient d'ailleurs la vente directe auprès des particuliers, dans un souci de proximité avec le client. Site Internet bilingue, page Facebook... tout est fait pour maintenir le lien avec une clientèle locale, nationale et internationale. Si leur affaire est stable, l'heure n'est toutefois pas au recrutement : « *les temps actuels ne favorisent pas vraiment les embauches pour les petites entreprises comme la nôtre* », déplore Guillaume Alglave.

### Tradition et modernité

L'implication des deux frères dans le succès de leur entreprise a notamment été récompensée, en 2013, par le 1<sup>er</sup> prix départemental et le prix régional Stars & Métiers, dans la catégorie stratégie globale d'innovation. « *Nous avons été flattés, c'était une surprise. Cela nous a apporté un plus côté communication, mais nous avons davantage vécu cela comme des encouragements que comme*

*une consécration.* » Pour en arriver où ils en sont aujourd'hui, les entrepreneurs ont bénéficié du soutien d'Initiative Oise Ouest et de leur prêt d'honneur à taux zéro. Un coup de pouce de taille, particulièrement dans le cas d'une reprise d'entreprise. Depuis, l'activité de la fabrique va bon train et la société s'est vue remettre le label « Made In 60 » par le conseil général de l'Oise. « *C'est aussi une petite fierté : nous fabriquons des produits 100 % français, 100 % Oise, avec un excellent rapport qualité/prix.* » La fabrique est également labellisée « Entreprise du Patrimoine Vivant » depuis 2009 ainsi qu'inscrite à l'inventaire des métiers d'art rares de France, sous le patronage de l'Unesco, depuis 2011. Des idées plein la tête, les entrepreneurs ne cessent d'innover, comme dernièrement avec « *de nouveaux matériaux en terre crue* ». De quoi continuer à faire rimer tradition avec modernité !

Audrey Arnon

**CONTACT :**  
[www.carrelages-de-st-samson.com](http://www.carrelages-de-st-samson.com)

# Dossier

J'❤  
MON  
artisan



## Les clients, vos meilleurs ambassadeurs

**P**lus efficace que n'importe quelle publicité, et gratuit... Le client peut se transformer en porte-voix pour peu qu'il soit satisfait de vos prestations ! Comment amener votre clientèle à travailler pour vous ? En la « chouchoutant ». Les techniques et outils de fidélisation peuvent vous aider à optimiser la force commerciale que représentent vos meilleurs clients ! □□□

Dossier réalisé par Véronique Méot

**Ci-contre**  
**La fidélisation clients est une problématique partagée par tous les artisans, quel que soit le métier qu'ils exercent !**

LES CLIENTS, VOS MEILLEURS AMBASSADEURS

# Fidélisation clients : ingrédients et recettes

**Au-delà des simples ristournes, la fidélisation clients passe par l'écoute, la satisfaction, l'entretien de la relation... Un ensemble de dispositifs peu onéreux qui renforcent les liens.**

**M**oins chère que la conquête, la fidélisation client est une arme redoutable pour lutter contre la crise et la baisse du panier moyen. Les chambres consulaires dispensent des formations pour familiariser l'artisan avec le marketing, et mettre en place des opérations en adéquation avec la taille de son entreprise.

## Se former aux techniques marketing

La chambre de métiers et de l'artisanat (CMA) de Haute-Savoie propose par exemple une formation pour « développer et fidéliser votre clientèle ». Deux jours de cours collectifs et une demi-journée individuelle permettent aux



**Stéphane Papillon**, animateur de la formation de fidélisation de la clientèle de la CMA de Haute-Savoie.

participants d'apprendre à identifier la clientèle à développer, à conquérir de nouveaux clients, et à organiser le suivi de la relation clients. « Une fois que la relation est établie, l'artisan doit faire le point avec son client afin de détecter les besoins futurs et d'identifier les travaux à suggérer », explique Stéphane Papillon, formateur indépendant et animateur de ce programme à Annecy. Il ne s'agit pas de s'encombrer avec des outils complexes, mais plutôt de s'astreindre à adopter des bonnes pratiques.

« Lorsqu'un artisan a un rendez-vous à proximité de chez un client, il doit passer voir si tout va bien, vérifier la dernière réalisation ou suggérer un nouvel aménagement », poursuit-il. Ici, les artisans apprennent aussi à se familiariser avec la connaissance client. Il ne suffit pas de savoir que tel client est fan de football ; il peut être aussi intéressant de l'inviter à assister à un match, ou à le regarder avec lui lors d'une diffusion sur grand écran ! Bref, il s'agit de créer du lien pour fidéliser. De jouer sur le rationnel – les prochains travaux à réaliser – et sur l'émotionnel et le partage d'expérience. Céline Henry, dirigeante de Scripto Senu (conseil en marché public) et ressortissante de



**Géraldine Taburiaux**, responsable QSE à la CRMA de Franche-Comté.

la CMA d'Annecy, a suivi le stage. « Je n'avais pas réalisé l'importance de la fidélisation », confie-t-elle. Le nez dans le guidon depuis qu'elle a créé son entreprise il y a un an, elle ne pense qu'à prospecter. « La formation nous apporte des idées et des outils intéressants », ajoute-t-elle. Définir les objectifs, mettre en place des actions, déterminer leur fréquence, la cible, le message, mesurer l'efficacité des campagnes, tous les aspects d'une opération de fidélisation sont balayés.

## Sonder la satisfaction client

Pour se démarquer de la concurrence et éviter de voir ses clients zapper d'un artisan à l'autre, la satisfaction apparaît comme un élément clé à travailler. Loin des usines à



### Témoignage

#### Arnaud Delmontel, boulanger à Paris : carte de fidélité et contenu éditorial

À la tête de quatre boutiques dans le centre de Paris, Arnaud Delmontel a mis en place un dispositif complet pour fidéliser ses clients. « Nous proposons deux cartes de fidélité, une sur la baguette qui permet au client de bénéficier d'une baguette offerte pour dix achetées, une deuxième pour valoriser les achats importants qui ouvre droit à une réduction. Au-delà de ces outils, nous entretenons la relation clients via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram), où nous diffusons

des petites informations (sorties de produit) et où nous animons des concours (« Postez la plus belle photo de macaron »). Enfin, nous publions une lettre d'information (deux pages) distribuée dans nos points de vente deux fois par an pour présenter nos nouvelles cartes ». L'artisan y signe son billet d'humeur ! Il profite de cette tribune pour présenter un produit, un collaborateur... « L'idée est de montrer que l'entreprise réunit des talents et travaille à la création de gâteaux », ajoute le boulanger-pâtissier. Dernier élément, une newsletter est adressée aux clients ayant accepté de laisser leur e-mail.



La formation qu'a suivie **Céline Henry** à la CMA de l'Annecy lui

a permis de sortir le nez du guidon et de revenir avec des idées et des outils.

# Carte de fidélité

Nom \_\_\_\_\_



© DR - Fotolia - Barbara Colas - Sophie de Courtyron



**Amandine Thierry**, assistante administrative chez Grandval Taxis (Jura).

gaz, il est là encore possible de récupérer des éléments d'information assez simplement. Soit en interrogeant directement les clients à l'issue d'une prestation ou quelques mois après la livraison d'un chantier, soit en leur soumettant un mini-questionnaire. La Chambre régionale de métiers et de l'artisanat (CRMA) de Franche-Comté a ainsi élaboré en 2013 un outil simple à mettre en œuvre. Le dispositif, appelé Scores<sup>1</sup>, accessible via une plateforme web, permet aux entreprises artisanales de mener l'enquête. Les clients sont invités à répondre à un questionnaire mis en ligne sur ce site ou distribué sous un format papier dans leurs points de vente et showroom. « Nous aidons les artisans à formuler les questions et nous réceptionnons les réponses

## A VIS D'EXPERT

**Évelyne Planic-Cohen, présidente de Booster Academy<sup>2</sup>**



« Pour fidéliser, devenez proactifs »

« Les artisans n'ont pas besoin de monter des machines de guerre sur le modèle de ce que fait la grande distribution. La fidélisation de leur clientèle passe en revanche par un changement de leur ADN. Au lieu de se positionner comme un prestataire réactif - qui répond à la demande - l'artisan doit se montrer proactif. Dans un contexte de crise économique, le nombre de clients est moindre. C'est à l'artisan d'oser proposer ses prestations ou ses produits à sa clientèle. Il doit apprendre à gérer la relation clients à moyen et long terme. Par exemple, en proposant à la fin des travaux ou quelques mois plus tard un rendez-vous de suivi, qui sera l'occasion de faire le point et de proposer des ventes complémentaires ou de répondre à une réclamation. Le client apprécie ce genre d'initiative. Techniquement, cette stratégie n'exige pas le recours à des outils complexes. Outlook ou Gmail suffisent pour gérer les contacts et le planning des rendez-vous dans l'agenda. »

<sup>2</sup> Cabinet conseil en efficacité commerciale

afin de leur proposer un bilan complet », explique Géraldine Taburiaux, responsable qualité sécurité environnement à la CRMA de Franche-Comté. Grandval Taxis (13 véhicules, dont 8 taxis), entreprise dirigée par Jean-Michel Charnu à Saint-Laurent-en-Grandvaux, dans le Jura, est l'une des premières entreprises à avoir adhéré au dispositif : « Savoir comment notre clientèle perçoit nos services nous permettra de déterminer des pistes

d'amélioration continue », explique Amandine Thierry, assistante administrative. Mis

en place durant l'été, le questionnaire commence à livrer ses premiers enseignements.

**« Il suffit d'inviter les clients à laisser un commentaire sur un réseau via une affichette placée devant la caisse pour voir les premiers avis apparaître. »**

**Andréa Goulet, agence 231<sup>E</sup>47**

□□□ Peu de retours négatifs, et peut-être des idées pour travailler la qualité, notamment dans le domaine du relationnel client...

## Inciter vos clients à parler de vous

Les artisans doivent faire connaître leur savoir-faire et profiter du bouche-à-oreille. Avec les réseaux sociaux, la parole du client est amplifiée. Il est donc important d'y être présent. « *Le choix du réseau dépend de l'activité ; par exemple, un artisan disposant d'un magasin ou d'un lieu ouvert au public doit apparaître sur les réseaux dédiés à la publication d'avis par les internautes* », recommande Andréa Goulet, consultante média social et contenu éditorial à l'agence 231<sup>E</sup>47 (Paris). Généralistes, Les Pages Jaunes ou Yelp semblent appropriés. Les artisans fabriquant et vendant de la nourriture prendront soin d'être présents sur Tripadvisor. « *Il suffit d'inviter les clients à laisser un commentaire sur un réseau via une affichette placée devant la caisse pour voir les premiers avis apparaître* », souffle Andréa Goulet.

Les artisans sans point de vente doivent de leur côté s'assurer une présence sur



**Le questionnaire « Scores », initiative de la CRMA de Franche-Comté, révélateur de la satisfaction « clientèle »...**

Twitter ou Facebook. « *Sur Twitter, l'idée est de s'intégrer dans une communauté partageant des centres d'intérêt proches du savoir-faire de l'artisan, et d'y donner des conseils par exemple* », ajoute la consultante. 140 caractères pour suggérer des idées, susciter des envies et entretenir la relation avec les clients ! Une astuce consiste aussi à stimuler la participation des internautes. « *L'artisan peut proposer une réduction de 5 euros à ceux qui publieront un post sur Facebook* ». Il ne sera pas difficile, une fois que le mouvement est lancé, de repérer les influenceurs - les internautes les plus actifs parmi votre communauté - et de les inviter à relayer l'actualité de l'entreprise sur d'autres réseaux ou sur leur blog. « *Il faut oser, ne pas craindre d'y*



**Andréa Goulet,** consultante à l'agence 231<sup>E</sup>47.



## La proximité autrement La vente directe à domicile

Proche de sa clientèle, l'artisan peut varier les façons de tisser le lien. « *Les artisans ont des cartes à jouer sur les aspects commerciaux. Alternative à la vente en ligne, en atelier ou sur les foires et Salons, la démonstration-vente à domicile permet de capter de nouveaux marchés en évitant des charges importantes. Ce mode de commercialisation, réservé jusqu'alors aux seuls produits industriels, répond à l'évolution des comportements* », pointe Jean-François Astoury (Astoury Conseil).

# 5 outils de fidélisation faciles à mettre en œuvre

## 1 L'e-mailing

Pour organiser des campagnes d'e-mailing personnalisées, vous devez récolter les adresses e-mail opt'in de vos clients (c'est-à-dire avec leur consentement), puis les faire entrer dans un « programme » relationnel simple. Sans les harceler, il s'agit de les informer à chaque moment important de la vie de l'entreprise (lancement de produit, obtention d'un label) ou de la leur (date anniversaire).

## 2 La carte de fidélité

Elle n'est pas adaptée à toutes les entreprises, mais celles qui disposent d'un point de vente ont intérêt à instaurer un programme (pour x montant d'achat, x % de remise ou pour x produits achetés, un offert). Gratifié, le client se sent valorisé par sa fidélité.

## 3 Le mailing papier/flyers

Une à deux fois par an, il est opportun d'investir dans une communication *print*, considérée comme plus haut de gamme que l'e-mailing. Adresser vos vœux à vos clients fidèles, par exemple, est l'occasion, en début d'année, de vous rappeler à leur bon souvenir.

## 4 L'événementiel

Organiser des journées portes ouvertes, installer une expo dans le showroom... Créer un mini-événement permet de faire venir les clients dans l'entreprise pour y découvrir aussi les activités et le savoir-faire.

## 5 Sponsoring et mécénat

Participer à la vie de la cité en sponsorisant un événement sportif ou culturel, en prêtant main-forte à une association locale, ancre la présence de l'entreprise dans les esprits des consommateurs et renforce son image de marque.

aller, publier des photos de produits, car l'image est le contenu qui se partage le mieux aujourd'hui », insiste l'experte. Facile, gratuit ou presque, cette méthode

de communication permet de fédérer des clients autour de votre entreprise, et au final de les fidéliser.

► Plateforme web de Scores : [www.qualite-artisan.org](http://www.qualite-artisan.org)



**Ne pas oublier qu'un client heureux, c'est un artisan heureux... et potentiellement d'autres clients (heureux) à venir...**



# Formation Haute-Garonne



Se former, une chance pour réussir

## Compétitivité - Adaptabilité - Anticipation

3 mots qui résumeront votre état d'esprit à l'issue de nos formations.

**C**e qui caractérise nos formations :

- des stages courts : 1 à 4 jours qui s'intègrent facilement dans votre agenda de chef d'entreprise,
- des outils et des méthodes acquis lors des formations à mettre immédiatement en pratique,
- des thématiques régulièrement enrichies,
- des parcours de formation déclinés à votre propre rythme.

### 2015 : ENCORE PLUS DE NOUVEAUTÉS !

**Être toujours au top des nouvelles technologies de la communication**

■ Découvrir toutes les applications de son IPAD : **10 avril**. Utiliser couramment les outils de productivité et tous les outils bureautiques de son I PAD.

■ **Être plus efficace avec son MAC : 2 avril**. Connaître et utiliser le système MAC OS X dans un environnement professionnel.

■ **Découvrir Windows 8 : 2 mars**. Se familiariser et s'appropriier ce système innovant pour l'exploiter efficacement dans son quotidien.

■ **Atelier Photoshop : 27 février**. Compléter ses connaissances de Photoshop sur des points précis en lien avec ses travaux professionnels.

**S'adapter aux évolutions**

■ **Prévenir les risques chimiques : 13 mars**. Comprendre la réglementation et

**Retrouvez aussi nos incontournables sur [www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)**

→ Plus de 40 thématiques sur le pilotage et la direction d'entreprise.  
→ Consultez nos fiches pédagogiques.  
→ Choisissez vos dates sur le calendrier des stages et inscrivez-vous en ligne.

évaluer les moyens de prévenir les risques chimiques.

■ **Rendre accessible son commerce aux personnes handicapées : 23 février, 2 mars (par ½ journées)**. Dresser un état des lieux de son commerce et rechercher des solutions pour améliorer l'accueil des personnes handicapées.

### BESOIN D'UN CONSEIL, D'UN PARCOURS PERSONNALISÉ ?

Notre équipe formation est à votre écoute :

• Marie Laure Lacassagne : 05 61 10 47 91  
• Claudy Rivière : 05 61 10 47 40

• Frédérique Ciecka : 05 61 10 47 28  
• Rose Marie Ottavi : 05 61 10 47 73

## Quelle mutuelle pour mon entreprise ?



Une mutuelle partenaire

« Proximité, conseil, compétitivité... Avec la Mutuelle PréviFrance, j'ai trouvé le partenaire santé de mon entreprise. »

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, chaque employeur devra proposer une couverture complémentaire santé à l'ensemble de ses salariés.

**Avec la Mutuelle PréviFrance, choisissez un partenaire qui allie savoir-faire et compétitivité.**

**Vos agences en Haute-Garonne :**

#### TOULOUSE

■ 80, rue Matabiau  
■ 11 bis, pl. St-Cyprien  
■ 45, gde rue St-Michel

#### MURET

35, allées Niel

#### ST-GAUDENS

34, bd Pasteur

#### COLOMIERS

40, rue du Centre



**Mutuelle PréviFrance**

Vous protéger, c'est naturel



N° Vert 0 800 09 0800

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



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

## Remise de diplômes

# Les diplômés 2014 de la CMA 31 mis à l'honneur

### Assistant de Direction d'Entreprise Artisanale

L'assistant joue un rôle essentiel dans l'entreprise artisanale. Ses missions nécessitent des compétences multiples liées à la gestion administrative et commerciale, la communication, la comptabilité-gestion mais aussi la gestion des ressources humaines.

Le titre assistant de direction d'entreprise artisanale est un titre inscrit au répertoire national des certifications intermédiaires au niveau IV.

### Brevet de Maîtrise Coiffure

De niveau III, le titre s'inscrit dans la suite logique de la filière de formation composée du CAP et du Bac Professionnel / Brevet Professionnel.

Il permet de valider la reconnaissance officielle de ses compétences professionnelles, l'aptitude à manager et gérer une entreprise, la qualification comme Maître d'Apprentissage et le titre de Maître Artisan.

### Encadrant d'Entreprise Artisanale

Ce titre, inscrit au niveau IV au RNCP, a pour vocation d'ouvrir les jeunes salariés à la gestion d'équipe et pour objectif d'acquérir des compétences managériales de l'entreprise artisanale : gestion économique et financière, commercial, gestion des ressources humaines et accompagnement de l'apprenant.

Cette formation est dispensée en partenariat avec les Compagnons du Devoir et du Tour de France.

Les titres ont symboliquement été remis à l'association des compagnons du devoir et du Tour



Frédérique Jover, Marie Tagneres, Nathalie Antunes Galy, Lorène Imbert, Laetitia Bordonado, Emilie Alexandre, Julie Barban, Claire Coufoulens, Séverine Torres ont reçu le Brevet de Maîtrise Coiffure.



Séverine Dupuy, Claire Perrin et Nathalie Delmas ont reçu le titre d'ADEA.

de France puisque les 14 diplômés continuent leur tour de France.

L'association était représentée par :

■ José Fonseca, délégué régional Midi-Pyrénées,

■ Vincent Scourzic, responsable régional de formation,

■ Laurent Errard, coordinateur pédagogique.

José Fonseca s'est vu remettre les titres d'EEA des 14 diplômés : Xavier Arnold, Emile Blaque, Vincent Boulin, Jérémy Charnot, Frédéric Cheron, Hervé Freiermuth, Jean Charles Mignoni, Joffrey Moisan, Estebann Pires, Bruno Viguet Carrin, Guillaume Wild, Vincent Cusin, Boris Debourbe, Guillaume Espeut.

A COMME...

## AUGMENTER LE NOMBRE DE JEUNES FORMÉS PAR L'APPRENTISSAGE

La CMA de la Haute-Garonne se mobilise pour l'apprentissage.



**V**oie d'insertion professionnelle d'excellence pour les jeunes, l'apprentissage a permis à 65 % des apprentis de trouver un emploi 7 mois après la fin de leur formation en 2013, malgré la crise. Mais on oublie souvent les avantages qu'apporte l'embauche d'un apprenti :

- une expérience professionnelle de 2 à 3 ans,
- un contact au quotidien avec la clientèle,
- une production immédiate.

### L'apprenti est d'ores et déjà un professionnel

Certes pendant le temps de l'apprentissage il découvre un métier, mais au fil du temps, il exerce avec de plus en plus d'assurance les travaux confiés et devient un collaborateur à part entière. Les dispositifs d'accompagnement (aides financières, exonération de cotisations sociales) allègent le coût de la main-d'œuvre et permettent à l'entreprise de former en toute sérénité.

### Alors tentez l'expérience et formez un apprenti !

L'artisanat a besoin de forces vives, de renouveler ses salariés et ses chefs d'entreprise qui dans les prochaines années vont partir à la retraite. Aussi la CMA 31 vient à votre rencontre pour parler avec vous de l'apprentissage.

### Notre objectif : vous faciliter l'apprentissage

Nos conseillères ont pour mission d'inciter les entreprises qui le peuvent à offrir des places supplémentaires en apprentissage.

■ Elles font connaître le dispositif en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation), présentent les dispositifs de soutien à l'apprentissage de la Région et les mesures d'État.

■ Accompagnent les entreprises dans la définition de leurs besoins.

■ Conseillent sur leur futur recrutement (coût d'un apprenti, modalités d'alternance, diplôme et conditions d'habilitation des tuteurs...).

■ Recueillent les offres d'apprentissage de la part des entreprises et tout au long de la campagne apprentissage, elles proposent des candidatures après avoir opéré une pré sélection des futurs apprentis.

■ Facilitent la mise en œuvre des formalités liées au contrat d'apprentissage et assurent si besoin un suivi dans l'emploi.

Rencontrer les chefs d'entreprise, c'est aussi l'occasion pour rappeler le rôle déterminant du **maître d'apprentissage** dans la réussite du contrat d'apprentissage et inciter les dirigeants à suivre la formation de tuteurs, de courte durée, proposée régulièrement par la CMA 31.

Vous souhaitez en savoir plus sur l'apprentissage.

### CONTACTEZ-NOUS :

- Christine de Woillemont au 05 61 10 47 64
  - Géraldine Zézot au 05 61 10 71 26
  - Muriel Granone au 05 61 10 47 95
- Par courriel : cad@cm-toulouse.fr

17 NOVEMBRE 2014

## SOIRÉE DE REMISE DES DIPLÔMES DE L'ÉCOLE SUPÉRIEURE DES MÉTIERS

La 4<sup>e</sup> édition de cette soirée de remise des diplômes s'est déroulée comme à l'accoutumée avec beaucoup d'enthousiasme de la part de l'ensemble des participants !



Les lauréats 2014.

### Les lauréats :

Pâtissier, chocolatier, boulanger, charcutier, boucher, opticien lunetier, prothésiste dentaire, technicien auto, peintre carrossier, ils sont les meilleurs de l'année : Romain Merceron, Jean-Alain Bassot, Chantal Tournon, Hervé Duthu, Franck Lafon, Léa Toullec, Jérémie Darchy, Damien Valentie, Ioan Peruches, Romain Puesa, Geoffroy Pedussaud, Jean-Yves Delugre, Cécile Brule, Gaspard Sanders, Sonia Dalmieres, Brice Abou, John Alarcon, Charlotte Deplano, Emma Barroul, Florent Garcia, David Bertaux, Quentin Nasseau, Rémi Morel, Romain Mascard, Romain Degendt, Julien Soula, Kévin Suderie.

Une grande soirée qui a permis aux 27 lauréats de monter sur le podium au côté des élus de la CMA de la Haute-Garonne, de la Direction et des enseignants de l'ESM ainsi que des partenaires.

Ces heureux lauréats ont reçu également une tablette numérique offerte par les partenaires. La nouveauté de cette année a été la remise des maillots de rugby à l'équipe de rugby « moins de 18 ans » championne de France !

Présidée par M. Maury, Vice-Président de la CMA, cette soirée exceptionnelle a réuni plus de 300 personnes venues

applaudir ces jeunes apprentis diplômés. M. Maury a tenu à remercier l'investissement des enseignants et le travail des maîtres d'apprentissage qui ont permis à tous ces jeunes apprentis de réussir et de décrocher leur fameux diplôme.

À l'issue de la remise des diplômes toutes et tous ont pu goûter au magnifique buffet préparé par le pôle alimentation, l'occasion de déguster les réalisations des apprentis qui, de l'avis de tous, étaient remarquables.



1



2



3



4

1. Le lauréat CAP Charcutier Traiteur.
2. Les rugby-mans et leurs nouveaux maillots.
3. Les diplômés BTM Prothèse dentaire et l'équipe pédagogique.
4. Romain Mascard entouré des élus de la CMA 31 et de l'équipe pédagogique carrosserie.



Détail du buffet : pièce en sucre tiré.

## Taxe d'apprentissage

# L'ESM en phase avec les évolutions technologiques des métiers

**A** nos côtés, investissez dans l'avenir de vos futurs salariés. Aidez-nous par le versement préférentiel de votre taxe d'apprentissage.

Au 28 février 2015, vous allez devoir vous acquitter de votre taxe d'apprentissage. C'est un des rares impôts dont vous pouvez choisir l'affectation. Aussi, n'hésitez pas : sur votre bordereau que vous recevrez de la CMA 31 ou de tout autre organisme collecteur, à soutenir nos projets. Choisissez l'ESM comme éta-

blissement d'enseignement destiné à recevoir vos affectations préférentielles.

En affectant votre taxe d'apprentissage à l'ESM à Muret, vous apportez une aide précieuse à la qualité des programmes pédagogiques et à l'environnement de travail des apprentis. Nous avons pu ainsi sur 2014 :

- mettre en œuvre la culture numérique sur les enseignements,
- concrétiser la liaison numérique avec les familles et maîtres d'apprentissage,
- développer la participation

des apprentis à de nombreux concours et manifestations par la mise en œuvre d'un coaching des enseignants.

Dès 2015, grâce à votre soutien, les travaux devraient débuter à l'ESM à Muret :

- construction d'un gymnase,
  - construction de laboratoires de pâtisserie,
  - rénovation des laboratoires de boulangerie.
- Soutenez l'ESM.

### CONTACTEZ

notre conseillère référente :  
Aline Vergnes au  
05 61 10 47 90

## HÔPITAL SOURIRE / MARCHÉ DU CHOCOLAT



À l'occasion du XXI<sup>e</sup> Marché du chocolat le 10, 11 et 12 octobre 2014,

l'ESM s'est associée à l'action « Hôpital Sourire » en participant à la réalisation de pièces originales en chocolat destinées à la vente au profit des enfants hospitalisés. La recette ainsi récoltée permettra d'offrir des activités ludiques et culturelles aux enfants hospitalisés et de leur redonner un « sourire » pendant leur séjour. D'ores et déjà, Hôpital Sourire et l'ESM de Muret ont pris rendez-vous pour la prochaine édition en octobre 2015.



Participation de l'ESM au Marché du chocolat 2014.



Innovation that excites

JUSQU'AU 28/02/2015

**NISSAN NV200**  
FOURGON 4 portes dCi 90

À PARTIR

**119 €**

HT/MOIS\*

EN CRÉDIT BAIL AVEC UN 1<sup>ER</sup> LOYER MAJORÉ DE 3 667,75 € HT

### LES +

- > Climatisation manuelle
- > Régulateur / limiteur de vitesse
- > Radio CD MP3 avec connectivité Bluetooth®
- > Phares antibrouillard



**COMPACTE ET MANIABLE :**

Seulement 4,40 m de long et 1,86 m de large, rayon de braquage de seulement 5,30 m.



**PUISSANCE ET ÉCONOMIE :**

Moteurs diesel 1.5 dCi 90 ch et 110 ch économiques et performants à partir de 4.9/100 km\*.



**CONFORTABLE ET ASTUCIEUX :**

Position de conduite surélevée, nombreux espaces de rangement.

\*Sur la version 1.5 dCi 90 ch.

## LES OFFRES PRO-LIFIQUES

**KIT BOIS OFFERT\*\***



## Laudis AUTOMOBILES

187 Avenue des Etats-Unis  
31200 TOULOUSE – 05 34 42 26 26

6 Avenue du 8 mai 1945  
31520 RAMONVILLE St-AGNE – 05 62 19 23 19

32 Boulevard de Joffrey  
31600 MURET – 05 34 47 12 78

Innovation that excites : Innover autrement.

\* Exemple en crédit-bail sur 60 mois, pour un Nissan NV200 FOURGON 4 portes dCi 90 Optima neuf, au prix remis de 12 225,84 € HT soit une remise de 5 924,16 € HT, par rapport au prix tarif conseillé N°20150101 du 01/01/2015 de 18 150 € HT, avec premier loyer majoré de 3 667,75 € HT, 59 loyers de 119 € HT/mois. En fin de contrat, option d'achat finale de 3 595,01 € HT ou reprise de votre véhicule par votre concessionnaire pour ce montant diminué des éventuels frais de remise en état standard et des kilomètres supplémentaires, selon conditions générales Argus. Le montant de la reprise servira à solder votre crédit-bail. Coût total en cas d'acquisition 14 263,76 € HT. Assistance au véhicule et aux personnes incluses. Modèle présenté : Nissan NV200 FOURGON 4 portes dCi 90 Business avec option peinture métallisée en crédit-bail pour 124,22 € HT/mois avec un premier loyer majoré de 3 640,56 € HT. Sous réserve d'acceptation du dossier par la Diac, SA au capital de 61 000 000 € société financière et intermédiaire en assurances. Siège social : 14 avenue du Pavé Neuf - 93168 Noisy-le-Grand Cedex - SIREN 702 002 221 RCS Bobigny. N°CRAS : 07 004 986 www.oxia.fr. Assistance soustraite par Diac auprès d'AXA Assistance France Assurances. \*\* Société d'Assurance régie par le Code des Assurances, S.A. au capital de EUR 7 275 690, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92921 Châtillon Cedex dont les opérations sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 61 rue Tailbout 75009 Paris. Offre non cumulable réservée aux artisans, commerçants, sociétés (hors loueurs, administrations, clients sous protocoles nationaux ou régionaux), valable du 01/01/2015 au 28/02/2015 dans les points de vente NISSAN participants, intermédiaires non exclusifs.

\*\* Offre valable pour toute commande du 01/01/2015 au 28/02/2015 d'un Nissan NV200 FOURGON neuf immatriculé avant le 31/03/2015, réservée aux artisans, commerçants, sociétés (hors loueurs, administrations, clients sous protocoles nationaux ou régionaux), chez les concessionnaires participants. Les frais de pose sont à la charge du client. NISSAN WEST EUROPE SAS au capital de 5 610 475 Euros, RCS Versailles n° B 699 809 174 - Parc d'Affaires du Val Saint-Quentin, 2 Rue René Caudron - CS 10213 - 78961 Voisins-le-Bretonneux Cedex.

## ■ 34<sup>e</sup> CONCOURS DES « MEILLEURS JEUNES BOULANGERS »

Toutes nos félicitations à Aymeric Rousse, apprenti de l'École Supérieure des Métiers en 1<sup>re</sup> année Brevet Professionnel Boulangerie et à la Maison Beauhaire.



Aymeric Rousse « Meilleur Jeune Boulanger » de France 2014 et M. Beauhaire, son employeur et maître d'apprentissage.

Il a obtenu le titre du « Meilleur Jeune Boulanger » de France lors du concours national qui a eu lieu du 25 au 28 novembre 2014 au CIFAM de Sainte Luce sur Loire (44). Le sujet cette année était : « La remontée du sel de Guérande à Ancenis », pour une épreuve d'une durée de 7 heures (dont 1h30 de préparation la veille). Créé en 1981, ce concours a pour but de :

- mettre en valeur la boulangerie,
  - susciter des vocations chez les jeunes et leur permettre de concourir ensuite au Brevet Professionnel, au Brevet de Maîtrise et aux Meilleurs Ouvriers de France,
  - sensibiliser l'opinion publique sur la formation dispensée par la profession et intéresser la presse aux produits naturels, sains et de qualité, fabriqués en boulangerie et boulangerie-pâtisserie.
- Bravo à lui et bonne continuation !



## SIGNATURE DE CONVENTION AVEC LA FACULTÉ DENTAIRE DE TOULOUSE

Lors de la création du BTMS Prothèse dentaire (2008/2009), l'École Supérieure des Métiers s'est rapprochée de la faculté dentaire de Toulouse pour appliquer le référentiel des exigences professionnelles.

La faculté de chirurgie dentaire de Toulouse et la section prothèse dentaire de l'ESM ont signé une convention de partenariat. Cette action a pour but d'initier le plus tôt possible des relations de confiance et de compétences entre ces deux professions qui seront amenées à collaborer pour de nombreuses années ; « le binôme chirurgien/prothésiste » doit apprendre à se connaître et à travailler ensemble.

Ce partenariat illustre la politique de rapprochement de l'Université et de la CMA 31 avec les filières de l'enseignement supérieur.

Concrètement, depuis 2010 et ce chaque année (2011/2012/2013), mise en



Le Président de la CMA 31 et le Doyen de la faculté ont signé la convention de partenariat.

place de 2 ateliers « binôme » : les étudiants en 4<sup>e</sup> année de chirurgie dentaire peuvent suivre un module « CFAO\* » intégré dans leur cursus au sein de l'ESM de Muret, tandis qu'une vingtaine d'apprentis en BTM et BTMS sont accueillis au sein de la faculté en atelier complémentaire avec les futurs praticiens dentistes.



**CONTACT ESM :**  
Tél. : 05 62 11 60 60 ou  
esm@cm-toulouse.fr



- **Objectif :** découverte de la CFAO\* en prothèse dentaire, de la théorie à la pratique.
- **Durée du module :** 2 jours.
- **Supports pédagogiques :** le guide de la CFAO\* dentaire.
- **Intervenants :** G. Rumeau / F. Sazy

\*CFAO : conception et fabrication assistées par ordinateur.

## SISQA

## L'ESM gagne le concours de décoration de vitrines

Les jeunes Antoine Simon et Bastien Casset, apprentis en CAP Boucher 2<sup>e</sup> année à l'ESM, employés respectivement à la Boucherie de M. Christophe Guy à Brax et à la Boucherie de M. Christian Puntis à Samathan ont gagné pendant le SISQA le concours de décoration de vitrines, thème « Viandes en scène ».

■ **1<sup>er</sup> place :** École Supérieure des Métiers de Muret

■ **2<sup>e</sup> place :** CFA d'Albi

■ **3<sup>e</sup> place :** CFA de Foix

■ **4<sup>e</sup> place :** Lycée professionnel de Villefranche de Rouergue et Lycée professionnel René Bonnet (Toulouse)

À l'issue d'une épreuve de 4 heures, vendredi 12 décembre dernier, les jeunes apprentis coachés par M. Régis Piquemal, leur formateur, ont remporté avec brio ce concours permettant



Yves Yvinec, Secrétaire Général de la CMA 31, Louis Besnier, Président, Régis Piquemal, formateur boucherie et les apprentis en 2<sup>e</sup> année CAP Boucherie gagnants du concours.

ainsi aux apprentis de l'ESM d'animer le stand de boucherie pendant 4 jours lors du SISQA 2015.

## Le Préfet de Région et la Vice-Présidente du Conseil Régional en visite à l'ESM

Mercredi 19 novembre, l'École Supérieure des Métiers a accueilli dans ses locaux Pascal Mailhos, Préfet de région, Monsieur le Sous-Préfet, François Beyries accompagnés de Janine Loïdi, Vice-Présidente du Conseil régional en charge de la formation professionnelle.

Ils ont été reçus par Louis Besnier, Président de la Chambre de métiers, André Mandement, Maire de Muret, Yves Yvynec, Secrétaire général de la CMA 31, Daniel Mériot, Président de l'union départementale des boulangers et son homologue pour la pâtisserie Henri Lopez, ainsi que M<sup>me</sup> Fant-Roux, Directrice de l'établissement.

L'État et le Conseil régional entendaient mettre à l'honneur la voie de l'excellence que constituent les filières de l'artisanat, tant pour les jeunes que les maîtres d'apprentissage. La visite s'est donc déroulée dans tous les ateliers et laboratoires de l'ESM où la délégation était accueillie par les apprentis et leurs formateurs.

« L'apprentissage c'est votre avenir ... C'est un modèle économique pour les territoires car les métiers de l'artisanat se développent dans les entreprises locales » précisa Pascal Mailhos qui a salué ce type de formation, du CAP à la qualification de chef d'entreprise et l'engagement de tous les acteurs œuvrant dans ce secteur. Après la visite de l'ESM, le Préfet a rencontré des apprentis au sein de leur entreprise, à la pâtisserie chocolaterie Gaillard et chez Mécaprotec.

La journée fut clôturée par une réception à la préfecture, à laquelle étaient conviés tous les acteurs de la formation : M<sup>me</sup> la Rectrice, les chambres consulaires CMA 31 et CCI, la Chambre d'agriculture, les directeurs de CFA, les maîtres d'apprentissage ainsi que l'ensemble des apprentis invités pour cette rencontre.



M. Le Préfet attentif au laboratoire de prothèse dentaire.



Échanges avec une apprentie prothésiste dentaire.



M. Labetoulle présente le projet pédagogique des apprentis carrossiers peintres.



Le clou de la visite ESMX 31 entièrement réalisé par les apprentis de l'ESM.

MERCREDI 18 ET SAMEDI 21 MARS 2015

## JOURNÉES PORTES OUVERTES

Printemps de l'apprentissage : deux jours pour découvrir les métiers de l'Artisanat à l'ÉCOLE SUPÉRIEURE DES MÉTIERS à Muret.

Les 18 et 21 mars prochains se dérouleront à Muret les traditionnelles Journées Portes Ouvertes, l'occasion pour tous de découvrir toutes les richesses de l'établissement en matière de formation.

Vous pouvez retrouver le programme de cette manifestation ainsi que les horaires sur le site de

la Chambre de métiers et de l'artisanat : [www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)

**CONTACT ESM :**

Tél. : 05 62 11 60 60  
ou [esm@cm-toulouse.fr](mailto:esm@cm-toulouse.fr)



## PRIX SANTÉ PRO

# 2014 : TROIS ARTISANS MIS À L'HONNEUR

Harmonie Mutuelle, en partenariat avec la Chambre de métiers et de l'artisanat de la Haute-Garonne a lancé le Prix santé Pro en juillet dernier. Un concours original pour les artisans, destiné à valoriser les professionnels qui associent leur activité à un terme générique très positif qu'est la santé.

L'idée est de récompenser des artisans qui ont œuvré et réalisé des actions concrètes dans le domaine de la santé : actions de prévention ayant un impact sur leur santé, celle de leurs salariés, de leurs clients ou sur leur environnement. Tous les artisans pouvaient y participer en remplissant le dossier de candidature remis par la Chambre de métiers. Ce concours, doté d'un week-end détente et bien-être pour le lauréat et de coffrets cadeaux pour les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> ainsi mis à l'honneur trois artisans.



De gauche à droite : Louis Besnier, Président de la CMA 31, Viviane Séguier (Harmonie Mutuelle), Alain Campet, Josiane Couralet et André Fontas, les 3 gagnants du Prix Santé Pro, Romain Miellot (Harmonie Mutuelle).

### Nouveautés et originalités récompensées

C'est ce lundi 8 décembre 2014, à l'issue de l'assemblée générale de la CMA 31 que le Prix Santé Pro a été décerné à **Alain Campet**, gérant de la SAS Campet (gros œuvre/charpente) à Estadens, pour

son action d'aménagement de deux postes de travail pour ses deux salariés handicapés, mais aussi pour avoir investi dans une nacelle afin de réduire les risques de chute de ses salariés travaillant en hauteur.

Le second prix a récompensé **André Fontas**, gérant des Forges de l'Harnaou (travaux de menuiserie métallique) à Ganties, pour la création de son plan incliné avec rampe télescopique améliorant ainsi le quotidien des personnes à mobilité réduite car leur permettant de monter dans leur véhicule.

Le troisième prix a été décerné à **Josiane Couralet**, gérante du pressing 5 à sec, à Plaisance du Touch pour ses actions de prévention et d'amélioration menées au sein de son entreprise. Josiane Couralet a mis en place un nouveau système de nettoyage (aqua-nettoyage) plus écologique et moins nocif pour la santé.

**CONTACT CMA 31 :**  
Direction du développement économique Tél : 05 61 10 47 15



## L'Espace commercial Les Maourines ouvrira ses portes le 28 avril 2015

Profitez des dernières opportunités !

Au cœur d'un nouveau quartier toulousain qui allie bien-vivre et dynamisme, ce projet a su séduire des commerces de proximité attirés par une formule « esprit urbain et bien-vivre » ainsi que des grandes enseignes.

Le potentiel des 40 000 nouveaux habitants installés depuis ces derniers mois est un des points clés qui leur permet de se projeter en toute confiance dans cette aventure.

Les Maourines accueillent donc, depuis le 16 décembre, autour de la place Carré des Maourines, les premiers commerces de bouche de qualité avant l'ouverture du centre Commercial prévu le 28 avril 2015.

Ainsi les Établissements Pollet boucher - charcutier - traiteur et la boulangerie Maison Reynaud s'installent sur une surface respectivement de 250m<sup>2</sup> et 230m<sup>2</sup>, le primeur fromager Carrément Fruit proposera une large gamme de fruits, légumes et fromages de producteurs ainsi que des produits d'épicerie fine. Ces commerçants ont fait le choix d'un emplacement qui leur offre un trafic 7j/7 avec une clientèle diversifiée et active.



Afin de satisfaire le plus grand nombre de clients - habitants et actifs de la zone d'activité et des bureaux déjà occupés - Les Maourines souhaitent la venue d'autres commerçants pouvant compléter et élargir l'offre commerces de proximité et ainsi profiter de cet environnement très attractif.

**CONTACT :**  
Nadia Nuffer au 05 62 303 955 - 81 BLV Lazare Carnot  
BP 98509 - 31685 Toulouse Cedex 6



CARBONNE - LACAUGNE

## CLUB ENTREPRENEURS

Le 13 octobre dernier, la Communauté de communes du Volvestre accueillait dans ses locaux une soirée d'information sur le thème : « Internet, un outil indispensable dans la très petite entreprise ».



Organisée par la CMA en lien avec ses partenaires économiques locaux dont le Club des Entreprises du Volvestre, cette réunion d'information a rassemblé environ 25 professionnels du sud toulousain sensibilisés au multimédia et à internet.

Site vitrine, boutique en ligne, réseaux sociaux professionnels, e-marketing, tous ces points ont été abordés par

**Des professionnels du sud toulousain ont pu assister à une réunion d'information sur le multimédia et internet à Carbonne.**

l'intervenant spécialisé et ont fait l'objet d'échanges avec les participants. Suite à cette action de 1<sup>re</sup> information, une formation de 2 jours intitulée « Tisser sa toile avec Internet » s'est déroulée les 24 et 25 novembre à la Maison de l'Artisanat et de l'Environnement de Lacaugne réunissant 8 stagiaires désireux d'aller plus loin sur ces sujets.

Ces 2 initiatives complémentaires s'inscrivent dans la politique volontariste de la CMA 31 désireuse de rapprocher, en décentralisant son offre de services, les artisans des territoires.

**CONTACT CMA 31 :**  
Votre interlocuteur sur le Pays Sud Toulousain : François Minot au 05 61 10 47 22 ou [fminot@cm-toulouse.fr](mailto:fminot@cm-toulouse.fr)

## Fronton

Fin septembre, ce sont plus de trente artisans qui ont répondu présents pour participer à une réunion à Fronton organisée par la CMA.

Le thème abordé « Communiquer et renforcer ses atouts commerciaux » répondait à une attente en cette période où les entreprises doivent faire face à des clients de plus en plus exigeants et parfois difficiles.

### Programmation 2015

Dans le prolongement de cette réunion, pour le Nord de la Haute-Garonne et pour 2015, la CMA travaille avec le CBE de Grenade et la Communauté de communes Save et Garonne à l'établissement d'un programme de formations qui seront décentralisées sur Grenade. A priori, si les conditions d'accueil sont réunies (salle informatique) les trois formations qui devraient

être organisées au 1<sup>er</sup> semestre 2015 seront les suivantes :

- « Se faire connaître grâce à de bons outils de communication »,
  - « La gestion de patrimoine »,
  - et « Initiation à Photoshop ».
- Une information parviendra dans les entreprises début 2015.

**CONTACT :**  
Guy Daimé 05 61 10 47 11 ou [gdaime@cm-toulouse.fr](mailto:gdaime@cm-toulouse.fr)

### HABITAT TOULOUSE

**Des opportunités immobilières et commerciales à saisir sur l'agglomération toulousaine**

Vous souhaitez créer votre fonds de commerce ou reprendre une activité, Habitat Toulouse vous accompagne pour développer vos opportunités d'affaires.

Habitat Toulouse propose des locaux professionnels de tous types à louer à Toulouse dont certains en Zone Franche Urbaine. Les surfaces sont généralement comprises entre 30 et 90 m<sup>2</sup>.

Vous êtes artisan et recherchez un local professionnel, ou commerçant et recherchez un fonds à louer, Habitat Toulouse vous propose un ensemble d'offres immobilières et commerciales.

Pour les jeunes entreprises, Habitat Toulouse propose également des contrats de location adaptés qui permettent aux clients comme au bailleur de se désengager rapidement, sans frais d'agence, ni droits d'entrées.

**CONTACT :**  
Marie-Josée Cavaca  
Service locations professionnelles au 05 81 313 313 - [www.habitatoulouse.fr](http://www.habitatoulouse.fr)



SAINT-BÉAT ET ASPET

## Main dans la main pour soutenir l'artisanat et le commerce de leur territoire, la CMA partenaire de cette dynamique



À l'heure où Saint-Béat se reconstruit, après les terribles inondations de juin 2013, et où Aspet veut confirmer sa capacité à accueillir le potentiel du tourisme de proximité de la métropole toulousaine, les deux communautés de communes ont décidé de soutenir l'artisanat et le commerce local, acteurs essentiels du développement économique de ces territoires de montagne.

Ainsi, à l'initiative de leurs présidents, Jean-Pierre BRANA pour Aspet et Joël Gros pour Saint-Béat, les deux communautés de communes viennent de lancer, avec le soutien du Secrétariat d'état au commerce et à l'artisanat (crédit FISAC) et de la région Midi-Pyrénées, une Opération de Modernisation du Commerce et de l'Artisanat, OMPCA.

### Les enjeux

- Conforter un secteur économique essentiel pour l'attractivité touristique et notamment pour la station de ski du Mourtis, poumon économique des deux territoires.
- Préparer pour Saint-Béat, l'ouverture du tunnel de déviation qui va modifier l'accès à la commune et à ses activités commerciales.

### La stratégie

Une étude vient d'être confiée aux cabinets Midi-Marketing et Strater pour identifier les points forts et les points faibles de ces territoires et préconiser des propositions pour accompagner le développement des activités artisanales et commerciales.

### La Chambre de Métiers et de l'Artisanat

L'artisanat sur ces deux territoires représente 257 établissements et 330 emplois salariés y compris les apprentis en formation. L'Artisanat de montagne y est dynamique même si sa zone de chalandise comporte relativement peu de consommateurs. La Chambre de métiers et de l'artisanat se porte au côté des artisans pour apporter conseil et expertise dans le déroulement



Des communautés de communes actives dans les territoires de montagne

de cette opération afin qu'elle soit la plus efficace possible et que chaque artisan se l'approprie.

### LES CONTACTS

- Communauté de communes des trois vallées, Isabelle CIOFOLO au 05 61 94 86 57
- Communauté de communes du canton de Saint-Béat, Assumpta SANNIER au 05 61 79 00 26 • CMA 31 : Jean-François AGNES au 05 61 89 17 57

## Rendez-vous « Entreprises » en Lauragais

La 1<sup>re</sup> édition du « Rendez-vous Entreprises en Lauragais » s'est déroulée le 16 octobre dernier sur la commune de Saint-Léon. Elle a été organisée en partenariat avec la communauté de communes CoLaurSud et sa Maison des Services et de l'Entreprise, le Cercle des Entrepreneurs des Coteaux du Lauragais Sud, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Toulouse et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Garonne.

S'adressant aux artisans, commerçants et chefs d'entreprise du territoire, cette rencontre avait pour objectif de leur apporter en un lieu unique des conseils dans leurs démarches et des réponses à leurs problématiques quotidiennes.

Au cours de cette manifestation, deux espaces ont été proposés aux chefs d'entreprise :

- un espace atelier où trois conférences se sont succédé sur les thèmes suivants : les marchés publics ; l'organisation commerciale de l'entreprise dans un contexte de crise ; la gestion des flux financiers et des dépenses de l'entreprise,
- un espace conseil où différents stands ont été installés afin



Ce « Rendez-vous Entreprises en Lauragais » permet d'assurer un lien de proximité avec les entreprises artisanales.

de permettre aux dirigeants de rencontrer et échanger sur leur projet avec des partenaires publics et privés.

Cette action collective menée avec des structures locales permet à la CMA 31 d'assurer un lien de proximité avec les entreprises artisanales installées en zone rurale.

### CONTACT

CMA 31 - Secteur Lauragais : Stéphanie Gaigné  
au 05 61 10 47 92 ou [sgaigne@cm-toulouse.fr](mailto:sgaigne@cm-toulouse.fr)

## SIGNATURE À SAINT-GAUDENS DE LA CHARTE DE PARTENARIAT POUR L'ARTISANAT EN MIDI-PYRÉNÉES

La charte de partenariat pour l'artisanat de Midi-Pyrénées, signée en présence de Carole Delga, Secrétaire d'État à l'Artisanat, poursuit 4 objectifs principaux déclinés en 13 mesures prioritaires :

■ valoriser les métiers de l'artisanat et leurs savoir-faire dans un objectif de renforcement de leur attractivité : information des jeunes sur les métiers, orientation, revalorisation de la fonction de maître d'apprentissage.

■ accompagner le développement et la pérennisation des entreprises artisanales : accompagnement à la création et à la transmission d'entreprise, accompagnement des artisans dans les mutations économiques.

■ accompagner les artisans dans des actions d'innovation, d'export et d'économie numérique : développement de l'export, soutien à l'innovation et à la « transition numérique ».

■ soutenir la priorité « environnementale » dans le management des entreprises artisanales : soutien à la priorité environnementale et à la transition énergétique.

### Les partenaires engagés

Pascal Mailhos, Préfet de région, Martin Malvy, Président du



Signature du Pacte pour l'Artisanat par les partenaires engagés ou leurs représentants.

Conseil régional, Serge Crabié, Président de la CRMA, Héléne Bernard, Rectrice de l'académie de Midi-Pyrénées, Serge Lemaitre, Directeur régional de Pôle Emploi, Didier Cardinal, Président de la CCIR.

### Un contrat de ville pour Saint-Gaudens

## La CMA partenaire du projet

La ville de Saint-Gaudens possède en son centre un quartier concerné par la politique de la ville de par les critères définis par la loi pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, à savoir un revenu par habitant inférieur à 12 000 € par an (ici on est juste en dessous à 11 200 €). Plus de 5 000 habitants sont concernés, essentiellement dans le cœur ancien de Saint-Gaudens où l'habitat s'est fortement dégradé et où le commerce de proximité a des difficultés face aux récentes implantations en périphérie de la ville. Trois piliers obligatoires doivent être mis en œuvre dans le contrat de ville de Saint-Gaudens : la recherche de la cohésion sociale, l'amélioration du cadre de vie et de l'urbanisme, le développement économique et l'emploi. La maîtrise d'ouvrage de ce contrat est assu-



rée par la Communauté de communes du saint-gaudinois en partenariat avec la commune de Saint-Gaudens et l'État.

La CMA est associée à la mise en œuvre de ce contrat de ville en apportant son diagnostic sur la situation de l'artisanat dans ce périmètre et des propositions

d'actions pour soutenir l'emploi, prioritairement des jeunes et aussi la création d'entreprise.

### INFORMATIONS :

J. F. Agnes au 05 61 89 99 90 ou [jfagnes@cm-toulouse.fr](mailto:jfagnes@cm-toulouse.fr)



## ■ INNOVATION

### Concrétisez votre projet d'innovation !

L'édition 2015 de Midinnov aura lieu le 29 janvier prochain, au Centre de Congrès Diagona à Labège. En tant que membre du Réseau RDTI\*, la Chambre de métiers et de l'artisanat de la Haute-Garonne est partenaire de cet événement devenu un incontournable en région. Dédié aux PME et PMI de Midi-Pyrénées, Midinnov a pour objectif de faciliter l'innovation en aidant les entreprises à passer de l'idée au produit. L'inscription se fait sur le site [midinnov.fr](http://midinnov.fr) du 24 novembre au 23 janvier 2015.

\* Réseau de Diffusion Technologique d'Innovation



Édition 2014 de Midinnov.

**INFO ET INSCRIPTION :**  
[www.midinnov.fr](http://www.midinnov.fr)

**CONTACT CMA 31 :**  
Fanny Potagnik  
Tél. : 05 61 10 71 23 ou  
[fpotagnik@cm-toulouse.fr](mailto:fpotagnik@cm-toulouse.fr)



## LUTTE CONTRE LES POLLUTIONS DIFFUSES

# AIDES AUX ENTREPRISES ARTISANALES

La Chambre de métiers partenaire de l'Agence de l'Eau Adour Garonne, du SICOVAL et de Toulouse Métropole.

**D**ans le cadre de son 10<sup>e</sup> programme de lutte contre les pollutions diffuses, l'Agence de l'Eau Adour Garonne a choisi de maintenir ses aides pour les TPE. Zoom sur ses aides :

■ **Élimination des déchets dangereux.** Les entreprises faisant appel à un prestataire déchets conventionné par l'Agence de l'eau pour éliminer ses déchets dangereux, peuvent obtenir une aide de 35 % € HT. Cette aide est directement déduite de la facture du prestataire après signature d'un contrat de collecte.

■ **Subvention à l'équipement.** Les charcutiers-traiteurs, restaurants et les métiers de l'automobile installés sur le territoire du SICOVAL ou de Toulouse Métropole peuvent bénéficier d'une aide\* pouvant aller jusqu'à 60 % € HT du montant d'achat d'un bac à graisses ou d'un séparateur d'hydrocarbures.

■ **Pour les pressings.** Les pressings peuvent prétendre à une aide forfaitaire\* de 9 000 € pour le remplacement d'une machine de nettoyage à sec fonctionnant au perchloroéthylène par une machine fonctionnant avec un autre solvant ou une machine à l'eau (aquanettoyage).

La CMA de Haute-Garonne, partenaire de ce programme, accompagne les chefs d'entreprise en réalisant des diagnostics environnement et en constituant les dossiers de demande d'aides à l'investissement auprès de l'Agence de l'Eau.

\* Ces aides sont soumises à certaines conditions (type de matériels...) et aucun matériel ne doit être acheté avant dépôt de dossier auprès de l'Agence de l'eau.

**CONTACT CMA 31 :**  
Plus d'information et connaître toutes les conditions : Fanny Potagnik  
au 05 61 10 71 23 ou  
[fpotagnik@cm-toulouse.fr](mailto:fpotagnik@cm-toulouse.fr)

## Accessibilité

# Le gouvernement assouplit la loi de 2005

**L**a loi du 11 février 2005 donnait 10 ans aux établissements recevant du public (ERP) pour devenir accessibles à toutes les formes de handicap. Face au constat, partagé par tous les acteurs, que l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2015 ne serait pas respectée, des nouvelles dispositions réglementaires ont été élaborées. Un nouveau dispositif simplifié a été créé pour permettre une mise en œuvre pragmatique de l'objectif de la loi de 2005 : les « **Agendas d'Accessibilité Programmée** ». L'Ad'AP est un document de programmation pluriannuelle, qui précise très simplement la

nature et le coût des travaux nécessaires à la mise en accessibilité du commerce. Il engage le gestionnaire de l'établissement qui le signe à réaliser les travaux dans un délai de 1 à 3 ans maximum.

Le dépôt de l'Agenda d'accessibilité programmée est obligatoire. Il devra se faire en Mairie avant le 27 septembre 2015.

La Chambre de métiers va organiser en 2015 des ateliers accessibilité. L'objectif de ces ateliers est :

1 d'identifier les actions à mettre en place pour mettre son établissement en conformité avec la réglementation sur l'accessibilité,

2 de constituer un Agenda d'accessibilité programmée.

**POUR CONNAÎTRE...**  
les dates et les lieux des prochains ateliers d'accessibilité, contacter :  
Fabrice Boury-Esnault au  
05 61 10 47 93,  
[fbouryesnault@cm-toulouse.fr](mailto:fbouryesnault@cm-toulouse.fr)

**EN SAVOIR PLUS SUR :**  
[www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)  
/ Schémas de présentation des étapes pour la signature d'un Ad'AP.



RÉUNION À LA CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT

## LES PROFESSIONNELS DES MARCHÉS COUVERTS TOULOUSAINS

Le jeudi 2 octobre 2014, la CMA a accueilli les professionnels alimentaires des marchés couverts toulousains. Cette rencontre a permis d'échanger sur les bonnes pratiques d'hygiène et l'aménagement des locaux.



Les professionnels des marchés couverts toulousains sont venus nombreux assister à la réunion d'information.

L'intervention commune de la CMA 31 et de la DDPP 31 a permis de faire le point sur les impératifs réglementaires des métiers de bouche.



Monsieur Besnier, Président de la Chambre de métiers de la Haute-Garonne et M. Riou, Directeur de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ont ouvert la réunion et ont procédé à un rappel des possibilités d'offre d'accompagnement

et des attentes des services de l'état. Cette réunion d'information a mobilisé de nombreux professionnels des marchés Victor Hugo, des Carmes et de Saint Cyprien. Une intervention, là encore commune, du chargé de mission alimentaire de la Chambre de métiers et de la directrice du pôle Sécurité,

Qualité, Loyauté des produits et des services de la DDPP a permis de faire le point sur les impératifs réglementaires et les attentes des services de contrôle, concernant les métiers de bouche. La parole donnée régulièrement aux professionnels a permis de lever les incompréhensions et de valider certaines pratiques.

Des dates de formation en hygiène alimentaire et de nouvelles réunions d'information sont d'ores et déjà envisagées, sur d'autres thématiques : « les modalités d'information des consommateurs ». Des informations ont été délivrées lors de cette réunion mais le besoin d'information risque d'être plus important encore avec l'entrée en vigueur du règlement INCO (voir encadré).

### Le Règlement n°1169/2011 « INCO » concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires

Il introduit des nouveautés (dont la plupart concernent les denrées alimentaires préemballées), telles que la déclaration nutritionnelle obligatoire, des critères de lisibilité, l'indication de l'origine, mais également celle de la présence d'allergènes pour les produits en vrac (denrées non préemballées).

Ces dispositions sont devenues obligatoires depuis le 13 décembre 2014, à l'exception de celles sur l'étiquetage nutritionnel qui bénéficient de deux années supplémentaires.

**CONTACT CMA 31 :**  
Jérémie Michel au 05 61 10 47 58  
ou [jmichel@cm-toulouse.fr](mailto:jmichel@cm-toulouse.fr)

## SALON DES ARTS ET DU FEU DE MARTRES-TOLOSANE

Avec ses 10 000 visiteurs, la 14<sup>e</sup> édition du salon des Arts et du Feu est un nouveau succès haut en couleur à l'image des œuvres réalisées par son invité d'honneur Bernard Cadène (peintre toulousain).



L'îlot des créateurs de Midi-Pyrénées, un véritable tremplin pour des chefs d'entreprise installés depuis moins de 6 ans.



Les œuvres réalisées dans le cadre du « Prix du jeune créateur » ont capté toute l'attention du jury. Cette année, la lauréate est M<sup>me</sup> Corinne Chauvet pour sa sculpture en terre intitulée « l'heure du thé - les gourmandes ».



Le président Besnier présente lors de l'inauguration, ici en compagnie de M<sup>me</sup> Delga, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire sur le stand de Stéphanie Joffre, maître artisan d'art et faïencière à Martres-Tolosane.

### L'îlot des créateurs de Midi-Pyrénées à la découverte du talent des jeunes artisans

Pour la quatrième année consécutive, la CMA, avec le partenariat de la Chambre Régionale de Métiers de Midi-Pyrénées et la mairie de Martres Tolosane, s'est mobilisée pour donner un coup de pouce à sept jeunes créateurs en leur donnant l'opportunité d'exposer leurs œuvres au sein d'un espace dédié. Mosaïste, céramistes, ferronnier, sculpteur... ont pu mettre en avant leurs créations auprès du public et profiter de la notoriété du salon pour se faire connaître. Des réalisations de qualité qui n'ont pas manqué d'attirer les visiteurs.

### La CMA partenaire dans l'animation du salon

La CMA a depuis les débuts du salon des Arts et du Feu, été présente au côté de la mairie de Martres-Tolosane.

Afin de soutenir cette excellence, la CMA organise un concours qui chaque année récompense les meilleurs artisans pour la qualité de leur stand. La remise des prix s'est effectuée en présence de M<sup>me</sup> Delga, Secrétaire d'État et de M. Tarraube, Maire de Martres-Tolosane.

■ **Prix de la décoration des stands : prix Chambre de métiers et de l'artisanat**  
Sylvie Potier, mosaïste, installée à Cazères sur Garonne (31).

■ **Prix de la mise en valeur des produits : prix des Ciments Lafarge**  
Mario Forgeron d'Art, André Delrieux, ferronnier d'art, installé à Vic sur Cère (15).



■ **Prix Coup de cœur du jury : prix de la Banque Populaire Occitane**  
Conjugaison Creation, François-Charles et Nancy Genolini, fabricant de mobilier et d'objet décoratif en béton, installés à Toulouse (31).

Ont été également remis, le prix du public par la mairie de Martres-Tolosane à Laurence Amblard, céramiste, installée à Galargues (34) et le prix des Ateliers d'Art de France, organisation professionnelle des artisans d'art à Olivier Malemouche, installé Bretenoux (46).

### CONTACT CMA 31 :

Artisanat d'art : Karène Guiraud  
au 05 61 10 47 18 ou  
kguiraud@cm-toulouse.fr



Artisans récompensés en présence de Carole Delga, Joël Aviragnet, député et Dominique Lopez, membre élue de la CMA 31, représentant le président Besnier.

LA GALERIE DES ARTISANS D'ART DE HAUTE-GARONNE

## UN NOUVEL ARTISAN D'ART À DÉCOUVRIR

### ABC Sculpture

- Prénom Nom : Jean-Paul Mestres
- Adresse : 41 bis rue Noël Serrani 31470 Fonsorbes
- Date immatriculation : 1<sup>er</sup> janvier 2005
- Forme juridique : entreprise individuelle



Jean-Paul Mestres dans son atelier.

Au sein de son atelier, ABC Sculpture, Jean-Paul Mestres installé à Fonsorbes depuis 10 ans, réalise des œuvres originales sur bois mais aussi en terre, marbre et bronze. Il pratique également la restauration de sculptures anciennes.



### CONTACT :

Pour rejoindre la Galerie des Artisans d'Art, n'hésitez pas à contacter Karène Guiraud au 05 61 10 47 18 ou [artisansdart@cm-toulouse.fr](mailto:artisansdart@cm-toulouse.fr)

CIMA

## LE CRÉDIT D'IMPÔT EN FAVEUR DES MÉTIERS D'ART



■ **Objectif** : soutenir un secteur et plus particulièrement, pérenniser des entreprises de petite taille, ainsi que des métiers et des savoir-faire rares. Il permet principalement de soutenir la création d'ouvrages réalisés en un seul exemplaire ou en petite série.

■ **Les dépenses éligibles** sont les salaires et charges sociales afférents aux salariés directement affectés à la création d'ouvrages réalisés en un seul exemplaire ou en petite série. Mais aussi :

- les dotations aux amortissements des immobilisations directement affectées à la conception d'ouvrages réalisés en petite série,

- les frais de dépôt des dessins et modèles relatifs à ces ouvrages,
- les frais de défense des dessins, des modèles, dans la limite de 60 000 € par an,
- les dépenses liées à l'élaboration des ouvrages confiés par ces entreprises à des stylistes ou bureaux de style externes.

■ **Calcul du crédit d'impôt** : 10% à 15% (pour les entreprises labellisées EPV) du montant des dépenses éligibles, après déduction des subventions publiques éventuellement perçues pour financer les dépenses éligibles.

■ **Plafond** : 30 000 €/an par entreprise.

■ **Conseils utiles** : La sécurisation du dossier et le bénéfice incontestable du CIMA passent par un dossier complet et la constitution d'éléments de preuve et pièces justificatives permettant au chef d'entreprise d'attester de son bon droit. Seul le service des Impôts est compétent pour vous accompagner dans votre démarche.



Vous devez être vigilants vis-à-vis des cabinets spécialisés.

### CONTACT CMA 31 :

Karène Guiraud au 05 61 10 47 18 ou [kguiraud@cm-toulouse.fr](mailto:kguiraud@cm-toulouse.fr)



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

**Muriel Correia**

*Expert Comptable - Commissaire aux comptes*

**Sandra Bentayou**

*Expert Comptable*

**Cécile Fernbach**

*Expert Comptable*

***Une autre idée de la comptabilité...***

**MBE Tarn & Garonne**

36 bis, Av. Victor Hugo - B.P. 42 - 82201 MOISSAC Cedex  
Tél. : 05 63 04 13 56 - Fax : 05 63 04 34 84 - e-mail : mbetg@mbhexpert.com

**MBE Toulouse**

4, Impasse Henri Pitot-La Plaine - 31500 TOULOUSE  
Tél. : 05 61 80 57 18 - Fax : 05 62 47 26 94 - e-mail : mbetoulouse@mbhexpert.com

**Cabinet MOULIS**

42, Av. Victor Hugo - B.P. 4 - 82201 MOISSAC Cedex  
Tél. : 05 63 04 95 78 - Fax : 05 63 04 42 52 - e-mail : cabmoulis@mbhexpert.com

**CFR Audit Conseil**

1 rue Saint Aubin - 31000 TOULOUSE  
Tél. : 05 62 73 75 30 - Fax : 05 62 73 75 31 - e-mail : cfr31@mbhexpert.com  
Promenade du Château 8 Place Lamothe Cadillac - 82100 CASTELSARRASIN  
Tél. : 05 63 32 66 66 - Fax : 05 63 32 66 67 - e-mail : cfr82@mbhexpert.com

**Expertise comptable**

**Audit**

**Conseil à la création d'entreprise**

**Conseil en gestion**

**Fiscalité**

**Social**

**Juridique**

**Agricole**

**Traction, propulsion, 4 roues motrices...  
Relevez tous les défis.**



**Mercedes-Benz**  
Vans. Born to run.

**Nouveau Vito. Nouvelles ambitions.**

**Mercedes-Benz VI Toulouse**

65 Route de Paris - 31150 FENOUILLET

Tél. 05 62 75 82 00