N°15
SEPTEMBRE 2021

ARTiSANAT

MAGAZINE DE LA CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

ÉDITION RHÔNE

AU QUOTIDIEN, MA CMA M'ACCOMPAGNE ET ME SOUTIENT AUJOURD'HUI, JE M'ENGAGE... JE VOTE

Boris Le Roy, artisan constructeur d'hébergements insolites

DU 1ER AU 14 OCTOBRE 2021

pages 16 et 17

Élections dans les CMA

Artisans, votez en ligne ou par courrier

p4 BRÈVES
« Bol d'Air » pour les entreprises en difficulté

p8 ÉVÉNEMENT
Foire de Lyon 2022 : le grand retour !

p26 PAROLE D'APPRENTI
Maxence Bolvy, participant aux Worldskills

CMA Chambre de Métiers et de l'Artisanat AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MAAF PRO

Entre PROS une histoire de CONFIANCE !

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

MAAF disponible pour vous

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

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

sur votre espace client
Sur maaf.fr et l'appli mobile MAAF et Moi

MAAF 70 ans

12/20- MAAF Assurances SA - RCS NIORT 542 073 580 - Création : ZIMAGES

ÉDITO

RENTRÉE 2021 : REPRISE, FORMATION ET APPRENTISSAGE AU PROGRAMME

Enfin un peu de soleil après des mois d'obscurité… Pour cette rentrée 2021, je suis résolument optimiste ! Les élus et les conseillers de la CMA sont à vos côtés, que vous soyez en difficulté ou en croissance, pour vous accompagner au quotidien avec le souci de la satisfaction client comme le souligne notre baromètre en page 10.

Les priorités de cette rentrée seront pour nous et pour vous, la reprise économique, la formation et l'apprentissage.

Il nous faudra en effet poursuivre les actions engagées pour garantir aux entreprises artisanales une reprise optimale. Dans cette perspective, nous avons mis en œuvre des diagnostics numériques ou encore écologiques qui constituent, pour vous, chef d'entreprise, une réelle opportunité de développer vos capacités de rebond. Si vous n'avez pas encore bénéficié de ces diagnostics gratuits, je vous invite à contacter nos conseillers.

La formation est également un outil à votre disposition pour vous permettre de gagner en efficacité et en agilité dans un monde en constante évolution. Pour faire face aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour toujours avoir un coup d'avance, pour cultiver l'excellence, pour maîtriser son développement ou pour faire face aux imprévus : la solution est dans la formation. Vous pouvez retrouver les formations éligibles au Compte Personnel de Formation en page 20 et 21.

L'apprentissage sera également au cœur de nos priorités. Il nous faudra confirmer les résultats positifs obtenus l'an dernier et conforter notre place de leader de la formation par apprentissage. L'enjeu est capital, tant en faveur de l'emploi des jeunes que de la pérennité de nos entreprises et de notre secteur.

Ces sujets, tout comme le déploiement du Pass CMA LIBERTÉ, dispositif incontournable pour vous former et bénéficier de réponses concrètes d'experts de la CMA sur vos questions juridiques, ressources humaines, développement commercial, numérique, etc., concentreront toute notre attention.

La CMA Lyon-Rhône est en première ligne, et à vos côtés, pour cette rentrée, n'hésitez pas à solliciter ses services.

Alain Audouard,
Président de la CMA Lyon-Rhône

SOMMAIRE

4 BRÈVES
Prix Stars & Métiers

6 TERRITOIRES
2e Conférence départementale des Territoires du Rhône

8 ÉVÉNEMENT
Foire de Lyon 2022

9 ZOOM
Contrat Artisanat

11 SOLUTION
PASS CMA LIBERTÉ

12 DOSSIER
Valorisez et communiquez sur vos savoir-faire

16-19 INFORMATIONS RÉGION

20 FORMATIONS
Formations éligibles au CPF

23 PAROLE D'ARTISAN
Tanguy Julien-Lafferrière

25 PAROLE D'APPRENTI
Maxence Bolvy

26 AGENDA

Directeurs de la publication : Alain Audouard, Président de la CMA Lyon-Rhône et Serge Vidal, Président de la CMA Auvergne-Rhône-Alpes
Rédacteurs en chef : Audrey Stimamiglio, Frank Lebel
Rédaction : Vanessa Manissier, Christophe Magnette (pages 23), Danielle Chanet, CMA Auvergne-Rhône-Alpes
Conception : Le Magazine
Photographies et Illustrations : Studio 6 (Edito), CMA Lyon-Rhône, CMA Auvergne-Rhône-Alpes, Adobe Stock

Impression : Imprimerie CHAMPAGNAC
Routage : CIFEA-MKG
N° ISSN 1167-3656 (version imprimée)
N° ISSN 2780-8735 (version en ligne)
Numéro 14 - Septembre 2021
Tirage : 43 248 exemplaires
Édité par la CMA Auvergne-Rhône-Alpes
Siège : 10 rue Paul Montrochet - 69002 Lyon

IMPRIM'VERT

Dans le Rhône, vous êtes :

51 250

artisans électeurs appelés à voter pour élire vos représentants CMA, du 1er au 14 octobre 2021

Sherlock a créé son entreprise !

À l'occasion de la nouvelle édition du Festival des entrepreneurs by LYVE, le [hub] de l'artipreneur et la CMA Lyon-Rhône ont proposé, aux porteurs de projet, de partir à la découverte des alliés du chef d'entreprise. C'est par une enquête urbaine, aidant Shrelock à se dépêtrer des formalités liées à la création de son entreprise, que les participants ont pu rencontrer les experts de Pôle Emploi, des URSSAF, de l'ordre des Experts-comptables, de l'ENE, des Finances Publiques ou encore de l'assurance avec la MAAF et du secteur bancaire avec la Banque Populaire. L'objectif : se familiariser avec les acteurs incontournables de la création tout en s'amusant !

▷ **artipreneur.fr**

STARS & MÉTIERS : UNE ENTREPRISE DU RHÔNE PRIMÉE

Le concours Stars & Métiers - organisé par la CMA Auvergne-Rhône-Alpes, la Banque Populaire Auvergne-Rhône-Alpes et la Socama - encourage l'excellence et l'innovation dans l'artisanat. Pour cette 14e édition, quatre artisans de la région ont été récompensés lors d'une cérémonie organisée en juin, à l'Institut Lumière à Lyon. Parmi les quatre artisans primés, un rhodanien a remporté le Grand Prix Entrepreneur : Alexandre Saunier, dirigeant de SMB Bord Côte. Cette entreprise familiale produit des accessoires en maille pour 35 secteurs d'activités, notamment le BTP, le médical, l'automobile, l'aéronautique. Créée en 1994, à Vindry-sur-Turdine, l'entreprise avait initialement une clientèle exclusivement médicale et s'est développée au fil des ans jusqu'à la création d'un laboratoire en 2021, testant la résistance des tissus.

Alexandre Saunier (2e à gauche), lauréat du Grand Prix Entrepreneur.

Un Prix pour les jeunes en voie d'excellence

La CMA Lyon-Rhône et la Section Rhône de la Société des Membres de la Légion d'Honneur (SMLH) ont signé une convention afin d'offrir une nouvelle reconnaissance aux filières d'excellence, en créant un prix à destination des apprentis et des jeunes en formation professionnelle. La SMLH et la CMA partagent le même constat : l'apprentissage et l'enseignement professionnel sont des voies de réussite à valoriser et il est nécessaire de faire évoluer le regard porté sur ces filières. Cette convention permettra aux deux institutions d'unir leurs forces pour détecter et valoriser des apprentis au parcours et à l'engagement remarquable. Chaque année, dans le Rhône, 4 000 apprentis rejoignent une entreprise artisanale.

« BOL D'AIR »… POUR LES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

Faire une pause, prendre du recul… et surtout ne pas se sentir isolé. C'est la proposition inédite offerte aux chefs d'entreprise du Rhône en difficulté, grâce au dispositif « Bol d'Air ». Les acteurs économiques de la région - Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes, Tribunal du Commerce de Lyon, DREETS AURA, CPME Rhône, MEDEF Lyon Rhône, CCI Lyon Métropole Saint-Étienne Roanne, CMA Lyon-Rhône, Barreau de Lyon, Centre des jeunes dirigeants et l'Ordre des Experts-Comptables AURA, en association avec Second Souffle Lyon - ont décidé d'allier leurs forces pour proposer aux chefs d'entreprises en difficulté un dispositif d'accompagnement à la sortie de crise. « Bol d'Air » permet de bénéficier de consultations gratuites et confidentielles avec un panel d'experts.
L'association Second Souffle reçoit les dirigeants afin d'établir un premier diagnostic, puis ils sont orientés vers les experts partenaires qui pourront les conseiller sur leurs problématiques.

▷ **Contact : Tél. 0 805 295 777 (appel gratuit)**

MADAME : les équipes enseignantes se forment à l'Artisanat

Les actions de promotion des métiers de l'agro-artisanat et la mixité professionnelle se poursuivent et les équipes enseignantes expriment leur satisfaction : « MADAME* est une très bonne expérience parce que ce n'est pas le genre d'intervention que l'on fait en général. Les enfants ont adoré ! Cela leur a permis de découvrir les métiers, de se rendre compte qu'ils étaient accessibles autant aux filles qu'aux garçons. [..] L'expérience était très enrichissante et pour les enfants, et pour moi. J'ai découvert les métiers d'une autre façon ». « Je repars avec des contacts d'organismes qui vont m'aider à trouver des stages pour mes futurs élèves, et des témoins pour intervenir en classe », déclarent deux enseignantes.

* Motiver, Accélérer, Développer l'Accès des femmes aux Métiers de l'agro-artisanat pour une Égalité professionnelle sur le territoire rural

▷ **Pour en savoir plus sur le projet MADAME : cmacooperation.com**

LE VÉLO-CARGO : UNE IDÉE QUI FAIT SON CHEMIN

Penser le vélo autrement, voici l'un des objectifs de la première édition « Mai à vélo » qui s'est tenue au printemps dernier. À cette occasion, la CMA Lyon-Rhône a diffusé des portraits d'artisans ayant fait du vélo leur activité principale ou l'ayant inclus dans le cadre de leurs déplacements professionnels. Un événement dédié au vélo cargo, co-animé avec Ma Cycloentreprise, a permis de présenter les enjeux et les avantages de ce type de véhicule pour les entreprises. Ce coup de projecteur témoigne de cette tendance à vouloir repenser et adapter sa mobilité, même pour son entreprise. Sur cette question, les conseillers de la CMA proposent un diagnostic mobilité gratuit aux entreprises souhaitant optimiser leurs déplacements et en limiter les coûts.

▷ **cma-lyonrhone.fr**

ESTEEM : l'entrepreneuriat féminin en Europe

L'équipe projet d'ESTEEM était réunie cet été à la CMA Lyon-Rhône.

Tenant compte des résultats de l'étude sur les facteurs psychosociaux qui influencent les entrepreneurs, l'équipe projet d'ESTEEM* travaille maintenant à l'organisation et mise en place des actions concrètes du projet. Au programme : des séances de coaching autour du leadership féminin, des ateliers « jeux de rôles » pour favoriser l'échange de bonnes pratiques et des formations pour faciliter l'accès à des solutions de financement. Ces trois actions seront proposées et expérimentées dans les mois à venir en France, en Espagne, en Italie et au Portugal.

*Enhance and Stimulate Trust while Exploring new forms of Entrepreneurship Modules

▷ **Pour en savoir plus sur le projet ESTEEM : cmacooperation.com**

TRAPP : MOBILITÉ D'APPRENTIS FRANÇAIS EN ALLEMAGNE ET EN FINLANDE

Sara Botti, chargée du projet TRAPP à la CMA Lyon-Rhône.

Après avoir collaboré pendant plus d'un an à distance, les partenaires de TRAPP* se sont retrouvés en présentiel en Allemagne ! L'occasion pour l'équipe CMA Lyon-Rhône de faire le point avec ses partenaires européens sur l'organisation de mobilités croisées : des expériences riches durant lesquelles deux apprentis français en BP coiffure et Bac Pro maintenance automobile échangeront leur place avec des collègues allemands et finlandais pour partir travailler pendant deux mois en Allemagne et en Finlande.

*TRaining for APPrentices

▷ **Pour en savoir plus sur le projet TRAPP : cmacooperation.com**

MÉTROPOLE

PROMOUVOIR L'ARTISANAT AUPRÈS DES PLUS JEUNES

Depuis quatre ans, les entreprises artisanales de la Ville de Pierre-Bénite se mobilisent sur deux actions de la CMA Lyon-Rhône pour faire découvrir leurs métiers aux élèves d'école élémentaire et de collège.

- **« Raconte-moi ton métier »** un artisan intervient en classe sans dévoiler son métier car c'est aux élèves de le deviner. Une fois découvert, place aux échanges…
- **« Bravo les artisans »** les entreprises artisanales ouvrent leurs portes à un binôme d'élèves pour leur permettre de réaliser un reportage et répondre à leurs questions dans le cadre d'un projet pédagogique. Encore merci aux artisans pour leur contribution dans la découverte de leur métier. Vous aussi, vous souhaitez participer à l'une de ces actions dans votre ville ?

▷ **Contact : claire.chany@cma-auvergnerhonealpes.fr**
Tel : 04 72 43 51 70

BEAUJOLAIS

2E CONFÉRENCE DÉPARTEMENTALE DES TERRITOIRES DU RHÔNE

Pour la seconde Conférence Départementale des Territoires du Rhône, élus et conseillers CMA se sont réunis le 14 juin, dans le Beaujolais. À cette occasion, les onze binômes élus et techniciens CMA Lyon-Rhône ont présenté leurs avancées de ces derniers mois sur les territoires. Des travaux riches issus de leurs rencontres avec les élus des Communautés de Communes et des Conférences Territoriales des Maires sur le Nouveau Rhône et la Métropole de Lyon. La conférence s'est terminée par la présentation de la chaire mise en place avec l'Université Jean Moulin Lyon 3. La CMA a œuvré pour promouvoir le secteur en tant que discipline universitaire, lui conférant ainsi une importante reconnaissance. Lieu de production et de transmission du savoir, la chaire est aussi le moyen de favoriser le lien entre enseignement, recherche et artisanat, ce qui facilite sa promotion auprès des étudiants et des collectivités locales.

▷ **Contact : cma-lyonrhone.fr**

RHÔNE SUD

Rejoignez la communauté de la Vallée du Garon

Dans le cadre du renouvellement du partenariat entre la CMA Lyon-Rhône et la Communauté de Communes de la Vallée du Garon (CCVG), des permanences de la CMA sont proposées au sein de l'espace création de la pépinière d'entreprises afin que les créateurs et dirigeants artisanaux puissent bénéficier localement de conseils personnalisés. Pour compléter l'offre de services de proximité, des réunions d'information ont été organisées sur les thématiques suivantes : création, marchés publics, numérique, juridique et mobilité. La prochaine réunion aura lieu le 19 octobre sur le thème : « Déterminer et défendre son prix de vente ». L'offre immobilière de la pépinière évolue avec un espace collaboratif, un atelier culinaire partagé et des salles de formation pour répondre aux besoins des dirigeants. Des ateliers et bureaux sont également disponibles à la location.

▷ **Contact : Matthieu Brousse : entreprendre@cc-valleedugaron.fr**

UNE SEMAINE POUR CONCRÉTISER VOTRE PROJET

Organisée par le réseau des CMA, la Semaine nationale de la création et transmission d'entreprises artisanales se déroule du 19 au 26 novembre prochain. Que vous soyez artisan, cédant, créateur ou repreneur d'entreprise, cette semaine est un moment privilégié pour rencontrer les conseillers de la CMA Auvergne-Rhône-Alpes. L'occasion idéale pour présenter votre projet et vous informer sur les accompagnements dont vous pouvez bénéficier. Différentes actions permettront de mettre en relation les cédants avec les candidats à la reprise tout en faisant découvrir le potentiel de l'artisanat aux futurs chefs d'entreprise. En Auvergne-Rhône-Alpes, c'est plus de 42 000 entreprises artisanales qui seront à reprendre d'ici 5 ans.

De nombreuses offres de reprise sont d'ailleurs à consulter sur le site transentreprise.com.
Les conseillers de la CMA sont à votre écoute pour faire un point sur votre entreprise afin de prévoir le meilleur moment pour la transmettre et identifier le profil de repreneur idéal.

▷ Rapprochez-vous de votre CMA pour découvrir le programme de cette semaine dans votre département !

Retraite : comment m'y retrouver ?

Faites le point avec un expert pour vous accompagner dans vos projets de vie

- 5 minutes pour prendre rendez-vous
- 1 heure pour un bilan personnalisé
- 1 vie à être couvert
- À quel âge pourrez-vous prendre votre retraite ?
- Quels seraient les droits de votre conjoint survivant ?
- Quel sera le revenu annuel que vous percevrez à la retraite ?
- Quels seraient les impacts financiers sur vos revenus personnels et sur votre entreprise en cas d'interruption d'activité ?

En partenariat avec la chambre de métiers et de l'artisanat, ce bilan vous est offert, confidentiel et sans engagement

Ne tardez plus, réservez votre bilan dès maintenant en envoyant un mail à l'adresse suivante : drlyon@ag2rlamondiale.fr

AG2R LA MONDIALE
Prendre la main sur demain

000022122-210715-01 – La Mondiale – Société d'assurance mutuelle sur la vie et de capitalisation – Entreprise régie par le code des assurances – Membre d'AG2R LA MONDIALE – 32, avenue Émile Zola 59370 Mons-en-Baroeul – 775 625 635 RCS Lille Métropole

FOIRE DE LYON 2022 : LE GRAND RETOUR !

La CMA Auvergne-Rhône-Alpes sera au rendez-vous de cette édition retrouvaille de la Foire de Lyon, qui se déroulera du 18 au 28 mars 2022, à Eurexpo.

Le Village des Artisans accueillera sur près de 2 500 m² une cinquantaine d'exposants de tous secteurs d'activité. La Foire de Lyon reste un rendez-vous commercial incontournable de la région très attendu du public lyonnais notamment. Que vous souhaitiez remplir votre carnet de commandes, élargir votre clientèle ou vous faire connaître, la Foire de Lyon est un outil performant pour votre développement commercial.

POURQUOI EXPOSER SUR LE VILLAGE DES ARTISANS ?

Aménagé aux couleurs de l'Artisanat, le Village des Artisans est un gage de qualité pour le visiteur. Vous exposez dans un cadre convivial, vous rencontrez et échangez avec des professionnels passionnés tout en développant votre réseau.
Le Village des Artisans c'est aussi un interlocuteur unique ; un accompagnement pour vous préparer au salon ; des prestations clé en main de qualité ; une équipe technique sur place ; la mise en valeur de votre entreprise dans le guide de la Foire de Lyon et bien d'autres avantages à découvrir.

DES OFFRES ADAPTÉES À VOS BESOINS

Une offre à trois niveaux vous permet d'adapter votre temps d'exposition selon vos objectifs, vos besoins et vos moyens : onze jours pour une participation sur l'intégralité de la Foire ; ou seulement cinq ou six jours sur des stands à partir de 6 m².

COUP DE POUCE FINANCIER

Les exposants de la région Auvergne Rhône-Alpes participants pour la première ou deuxième fois à la Foire bénéficieront d'une subvention permettant une prise en charge de 50% du prix hors taxe de leur stand sur cinq ou six jours.

▷ **Contact :**
Capucine Choiral
Tél. 04 72 43 43 19
capucine.choiral@cma-auvergnerhonealpes.fr

LA FOIRE EN CHIFFRES

- **106 ans**
- Près de **900 exposants** & **200 000 visiteurs**
- **3 nocturnes :** 18, 22 et 25 mars
- Événement commercial le plus important en Auvergne-Rhône-Alpes
- **3e Foire** de France

LES EXPOSANTS EN CHIFFRES

- **84 %** des entreprises exposantes réalisent des **transactions**
- **12 %** des PME participantes réalisent leur **CA annuel** grâce aux foires et salons
- **60 %** des exposants ont moins **de moins de 10 salariés**
- **29 %** des entreprises exposantes pensent que les foires et salons sont **l'outil de développement commercial avec le meilleur ratio coût/efficacité,** devant internet (25 %), le rendez-vous commercial (22 %), le marketing direct (13 %), les événements spécifiques (7 %) et la publicité dans les médias (4 %)

Sources : UNIMEV

CONTRAT ARTISANAT : UN BILAN POSITIF ET DES ACTIONS PROLONGÉES EN 2022

Le Contrat Artisanat a été initié par la Région en partenariat avec le réseau des CMA en 2018. Il a donné à plus de 2 300 entreprises de la région l'opportunité de se développer grâce à une offre d'accompagnements, de formations et d'aides directes destinées à booster leur entreprise.

Les thématiques proposées pour permettre aux entreprises de se développer avaient été validées par 55 000 artisans lors d'une enquête menée en 2015. Les accompagnements des CMA ont ainsi porté sur les questions liées à l'élaboration d'un projet d'avenir, à la stratégie de développement et à l'innovation.
La gestion des ressources humaines demeure aussi l'un des thèmes majeurs de ce dispositif ainsi que celui de la gestion financière et de la transmission d'entreprises.
En lien avec les économies d'énergie et l'environnement, la gestion des flux (énergie, matières premières, déchets, eau…) a également fait l'objet des recommandations avisées des experts de la CMA. Concernant le volet développement commercial, les entreprises de la région ont sollicité des conseils dans le cadre de l'adaptation de leur activité aux marchés et aux consommateurs, de leur participation à un premier salon ou à une opération collective à l'export.

UN PARCOURS EN CINQ POINTS CLÉS

Rappelons que, dans une logique d'efficacité, le Contrat Artisanat Auvergne-Rhône-Alpes s'entend dans la durée et s'articule en cinq étapes :

1. un diagnostic global, état des lieux de l'entreprise afin de définir les actions à mener,
2. une analyse sectorielle et économique pour situer l'entreprise dans son environnement,
3. un contrat d'accompagnement qui formalise le parcours en fonction des objectifs à atteindre et fixe un plan d'actions à six mois,
4. un suivi à six mois afin d'analyser les résultats de l'entreprise,
5. une évaluation à un an qui termine l'accompagnement, permet d'évaluer les bénéfices et les axes d'amélioration.

ENCORE QUELQUES OPPORTUNITÉS À SAISIR

Parmi les nombreux accompagnements proposés dans le cadre du Contrat Artisanat, certains dispositifs et financements ont été prolongés jusqu'à fin 2022. Si vous souhaitez bénéficier de conseils d'experts pour dynamiser votre entreprise, n'hésitez pas à prendre contact avec votre CMA.

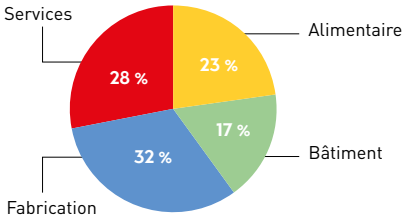
En partenariat avec :

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

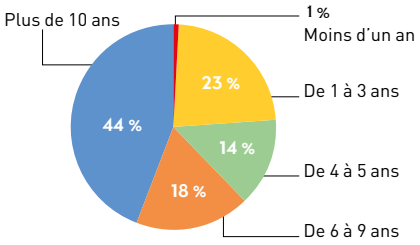
LE BILAN DU CONTRAT ARTISANAT EN CHIFFRES

2 307 entreprises accompagnées

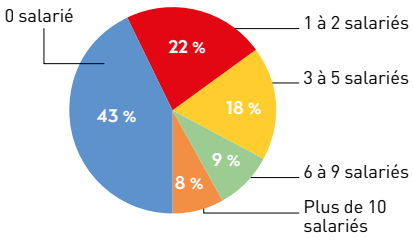
Répartition par secteur d'activité



Ancienneté de l'entreprise



Effectifs



LA PERFORMANCE CLIENT AU CŒUR DE LA CMA

En 2018, la CMA emménageait dans son nouveau siège à Lyon-Confluence. Ces nouveaux locaux ont été l'opportunité pour la CMA de repenser sa relation client et de renforcer ses engagements qualité. Les maîtres mots qui guident cette transformation sont l'écoute et la réactivité, pour faciliter la vie des artisans.

NOUVEAU SERVICE RELATION CLIENT

Dans cette dynamique de Performance Client, la CMA Lyon-Rhône a mis en place un nouveau Service Relation Client mettant les clients au centre de ses engagements qualité. Le SRC est un espace d'accueil :

- unique : quelle que soit la demande, le profil du client et le service concerné ;
- multi-canaux : pour un contact physique, par téléphone ou par mail.

DIGITALISATION POUR UN ACCÈS 24H/24 ET 7J/7

Grâce à un programme de digitalisation ambitieux mené depuis 2018, de nouveaux services en ligne sont disponibles : prise de rendez-vous, attestations, formation à distance… En 2020, la CMA a mis en service une intelligence artificielle pour faciliter la recherche d'informations sur cma-lyonrhone.fr : « Navix » le nouveau « chatbot » artisan, est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

TRAITEMENT DES AVIS CLIENTS

Une démarche d'amélioration continue, pour prendre en compte les commentaires et suggestions des clients, a permis d'améliorer considérablement les indicateurs qualité : satisfaction (90 %) et recommandation (93 %). Cette nette amélioration du service rendu est visible et encouragée par les commentaires internet des bénéficiaires : 4,8/5 sur Google et plus de 250 avis déposés.

▷ **Contact : sav.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes.fr**

LES DATES CLÉS

- **2016 :** Auto-diagnostic des pratiques « approche client » de la CMA Lyon-Rhône
- **2017 :** Création d'un interlocuteur unique pour les abonnés au PASS CMA LIBERTÉ
- **2018 :** Création du nouveau Centre Relation Client
- **2019 :** Adhésion à la démarche Marianne de certification qualité des Établissements Recevant du Public
- **2020 :** Inscription au baromètre AFNOR
- **2021 :** Certification QUALIOPI, un gage de qualité pour les formations collectives

Tableau de bord de la Performance Client CMA Lyon-Rhône 2e semestre 2021

ACCUEIL CLIENT

- + de 34 000 appels
- 90 % de taux de décroché & - de 2 min pour joindre un conseiller
- + de 2 000 clients ont contacté « Navix » l'assistant virtuel
- + de 7 000 mails traités, dont 80% sur la création d'entreprise !
- 2 600 visites physiques
- 4,8/5 sur Google
- 4/5 sur Trustpilot

FORMATIONS COLLECTIVES ET RDV INDIVIDUELS

9/10	59	70%
Satisfaction client + Recommandation client	NPS (Net Promotor Score)	des stagiaires CMA sont abonnés au PASS CMA LIBERTÉ

PASS CMA LIBERTÉ

Grâce au PASS CMA LIBERTÉ, la CMA Lyon-Rhône est encore plus à l'écoute de ses clients

NOUVEAU

BIENVENUE AU CLUB !

Le Club des partenaires du PASS CMA LIBERTÉ s'agrandit ! Plus de dix nouveaux partenaires s'engagent pour l'Artisanat en venant enrichir le catalogue d'offres exclusives destinées aux abonnés.

DES SOLUTIONS ET BONS PLANS

Le Club vous permet de bénéficier d'avantages exclusifs visant à faciliter la gestion de votre entreprise ou tout simplement, à passer des moments conviviaux en famille ou entre amis. Sous forme de remises ou d'avantages spécifiques, nos partenaires s'engagent pour favoriser votre développement ou votre bien-être. Création de sites internet, logiciels de gestion, campagnes médiatiques, solution musicale innovante, mutuelle… Un ensemble varié de solutions vous est proposé à prix réduit.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Les offres sont accessibles dès l'activation de votre abonnement au PASS CMA LIBERTÉ. En bonus, des offres ponctuelles vous seront proposées chaque mois dans notre newsletter.

MERCI AUX NOUVEAUX MEMBRES DU CLUB :

L'Atelier des Créateurs, BFM Lyon, EBP, Groupe MG, Lou Rugby, Made in Com, My Clic, Olympique Lyonnais, Orange, Radiance Mutuelle, Teepy Job, Tshoko…

▷ Vous souhaitez bénéficier jusqu'à 10 000 € de remise grâce aux offres exclusives de nos partenaires ?

- **Si vous êtes déjà abonné : contactez votre interlocuteur unique ou rendez-vous sur cmaliberte.fr**
- **Si vous n'êtes pas encore abonné : contactez le service abonnement au 04 72 43 43 69 abonnement@cma-lyon.fr**

VALORISEZ ET COMMUNIQUEZ SUR VOS SAVOIR-FAIRE

À l'heure où les consommateurs manifestent une plus grande exigence pour la qualité des produits et services, se prévaloir d'une des distinctions de l'artisanat, qualité d'artisan ou d'artisan d'art, titre de maître artisan ou maître artisan d'art, est aujourd'hui un moyen efficace pour valoriser son entreprise.

Garants de votre expertise, plusieurs titres ou labels permettent de valoriser votre savoir-faire artisanal. Ils sont attribués aux meilleurs artisans de chaque domaine. Ces signes distinctifs témoignent en effet de la qualité de votre travail et de la reconnaissance de vos pairs.

LA QUALITÉ D'ARTISAN

La qualité d'artisan reconnaît la formation et la qualification professionnelle. Pour se prévaloir de la qualité d'artisan, le chef d'une entreprise artisanale doit :

- être titulaire d'un CAP ou BEP ou d'un diplôme reconnu de niveau équivalent dans le métier exercé,
- ou avoir une expérience professionnelle de trois années au minimum sur le territoire de l'Union européenne, en tant que salarié, dirigeant de société ou travailleur indépendant, pour le métier concerné.

Cette qualification peut être reconnue également au conjoint collaborateur, le conjoint associé prenant part

personnellement et habituellement à l'activité de l'entreprise sur présentation des diplômes.

LA QUALITÉ D'ARTISAN D'ART

La qualité d'artisan d'art est une reconnaissance professionnelle. Elle s'obtient dans les mêmes conditions que la qualité d'artisan (CAP, BEP ou titre équivalent, ou trois ans d'expérience dans le métier), mais ne concerne que des métiers d'art répertoriés dans la liste établie par arrêté du 24 décembre 2015.

LA QUALITÉ D'ARTISAN CUISINIER

L'artisan doit être immatriculé au Répertoire des métiers. Pour cela, le restaurateur doit proposer une carte 100 % « fait maison » et détenir un diplôme ou trois années d'expérience professionnelle dans le domaine de la restauration.

LE TITRE DE MAÎTRE ARTISAN

Ce titre est la plus haute distinction de l'artisanat. Il récompense l'excellence des savoir-faire et témoigne de la reconnaissance des pairs qui saluent ainsi une pratique exemplaire du métier. Il est attribué par le président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat au chef d'entreprise titulaire du brevet de maîtrise dans le métier et pouvant justifier de deux années de pratique professionnelle (hors apprentissage). Ce titre peut également être attribué, après demande au président de la CMA, par la commission régionale des qualifications (COREQUA) dans les cas suivants :

- si le chef d'entreprise est titulaire d'un diplôme de niveau au moins équivalent au brevet de maîtrise dans le métier exercé ou un métier connexe, après deux ans de pratique professionnelle et en justifiant de connaissances en gestion et en psychopédagogie équivalentes aux modules du brevet de maîtrise,
- si le chef d'entreprise est immatriculé au Répertoire des métiers depuis au moins 10 ans et qu'il peut justifier, à défaut de diplôme, d'un savoir-faire reconnu au titre de la promotion de l'artisanat ou de sa participation aux actions de formation d'apprentis.

La COREQUA, composée d'élus de la CMA, de représentants de la DREETS et du Conseil Régional, se réunit régulièrement pour étudier les dossiers.

LE TITRE DE MAÎTRE ARTISAN EN MÉTIER D'ART

Le titre de maître artisan en métier d'art est attribué dans les mêmes conditions que le titre de maître artisan pour les métiers répertoriés dans la liste des métiers d'art établie par arrêté du 24 décembre 2015.

Pour demander les logos et pour connaître les modalités d'attributions des titres et qualifications, adressez-vous à la CMA.

UTILISATION DES LOGOS

Les logos attestant des qualités et titres peuvent être affichés sur la vitrine, à l'intérieur des locaux et/ou sur les véhicules. Ils peuvent également figurer sur les documents tels que facture ou devis ainsi que sur le site Internet de l'entreprise. Ces signes de reconnaissance renseignent les consommateurs sur le professionnalisme des artisans. Vous pouvez vous adresser à la CMA pour les demander. À noter que l'utilisation abusive de ces logos est passible d'une amende de 7 500 €.

MAITRE ARTISAN

ARTISAN

TÉMOIGNAGES DE

DAVID ROSA

Maître artisan pâtissier, gérant de l'entreprise Aux délices de la halle à Maringues dans le Puy-de-Dôme.

David Rosa a créé la pâtisserie Aux Délices de la halle il y a vingt ans à Maringues.
Il a reçu le titre de maître artisan pâtissier en mai 2021.
« Ce titre est un gage de qualité vis-à-vis de nos clients qui nous suivent depuis vingt ans. Il leur prouve qu'ils ont eu raison de faire confiance à notre maison. Cette distinction est importante également pour nos salariés, car elle salue aussi leurs compétences.
À titre personnel, je suis fier de cette reconnaissance de la profession, des artisans et de l'État.

Un savoir-faire et des connaissances sont ainsi reconnus, aboutissement de 35 ans de métier dans l'artisanat, puisque j'ai débuté à l'âge de 13 ans et suis depuis vingt ans à mon compte. » Récipiendaire récent de la plus haute distinction de l'artisanat, David Rosa n'a pas encore eu le temps d'afficher son titre. « Ce logo de maître artisan est l'un des rares connus des consommateurs. Il symbolise la garantie de la qualité des produits et du service. Et même si je ne peux pas quantifier pour l'heure ce que cela va changer, je suis fier de pouvoir bientôt l'afficher sur ma vitrine. »

FRANCK BINEAU

Maître artisan ferronnier d'art, gérant de Maxime Pergolas à La Voulte-sur-Rhône en Ardèche.

Installé à la Voulte-sur-Rhône, Franck Bineau, diplômé DPLG en architecture et maître artisan en ferronnerie d'art depuis 2009, est à la tête de l'entreprise Maxime Pergolas depuis 29 ans. « Je pense que ce titre artisanal est perçu comme un label par nos clients qui recherchent une haute qualité, tant au niveau du service que du conseil sur les produits. Ce titre honore la prestation globale qu'offre l'entreprise à ses futurs clients. En tant qu'artisan, il faut multiplier les démonstrations de qualité pour certifier de notre expertise. Mon entreprise a également reçu un prix "Stars et Métiers Rhône-Alpes" en 2012 et un trophée "Artinov Ardèche" dans la catégorie Métier en 2011. Cette récompense souligne la maîtrise du processus de notre fabrication artisanale. Enfin, ma formation d'architecte est également un socle de compétences. Le titre de maître artisan figure sur notre vitrine, sur notre site Internet ainsi qu'en bas de nos devis et factures. Même si les retours liés au titre sont difficilement estimables, il faut le valoriser sans compter ».

MAÎTRES ARTISANS

FLORINE CAMARDA

Maître artisan lunetier, gérante de l'entreprise Optique Grand Rue à Huriel dans l'Allier.

Florine Camarda a créé son magasin Optique Grand Rue à Huriel, en 2014. Opticienne diplômée, elle décide de se former au métier de lunetier et commence à réaliser ses propres montures en 2017, date à laquelle elle s'inscrit au Répertoire des métiers. En novembre 2019, Florine Camarda lance sa propre marque : La mère Jargeotte. La CMA lui octroie le titre de maître artisan lunetier l'année suivante.

« Le métier de lunetier ne bénéficie pas d'un diplôme reconnu. Il était donc important pour moi d'obtenir cette haute distinction de l'artisanat, qui certifie la reconnaissance de ce véritable savoir-faire, et qui est également un gage de confiance et de qualité envers le client. »

Une reconnaissance d'autant plus importante que son métier fait encore figure d'exception. « Il est rare de pouvoir disposer de lunettes sur mesure. Mon savoir-faire me permet de répondre à toutes les demandes, de personnaliser les montures au regard des contraintes morphologiques ou des corrections particulières.

Ce titre de maître artisan est une reconnaissance de ce travail artisanal. Il m'a permis de me faire connaître grâce aux réseaux sociaux et à des articles parus dans la presse. »

HERVÉ CRAPANNE

Maître artisan, gérant de l'entreprise Carré solaire à Roanne dans la Loire.

Carré Solaire est une entreprise spécialisée dans la création de solutions énergétiques pour l'habitat. Hervé Crapanne, son dirigeant depuis 2010, a obtenu le titre de maître artisan en 2021.

« J'ai souhaité m'inscrire dans cette démarche, car elle symbolise la reconnaissance de mes compétences. Ce titre de maître artisan est pour moi un outil marketing dont peut bénéficier l'entreprise et qu'il faut mettre en avant, au même titre que les certifications ou les autres labels. Je ne suis pas certain que cette distinction détermine le choix d'un futur client, car le prix des prestations prime malheureusement de plus en plus dans les critères de sélection. Mais ce titre est malgré tout un gage de qualité que je vais afficher sur mon site Internet et autres documents de communication ainsi que sur mes factures. C'est un atout différenciant, voire rassurant, qui peut intervenir sur la perception de mon entreprise qu'ont les anciens ou les futurs clients. »

ARTISANS, VOTEZ !

Du 1er au 14 octobre prochain, les 1,7 million d'artisans de France sont appelés à élire leurs représentants dans les chambres de métiers et de l'artisanat. Ces chefs d'entreprise élus, tous artisans, ont la responsabilité de défendre vos intérêts au quotidien. Vous souhaitez peser dans le débat ? Votez !

POURQUOI VOTER ?

Les CMA sont gérées par des élus eux-mêmes artisans et conscients de toute la complexité des entreprises artisanales. Dans chaque département, les artisans seront élus pour cinq ans sur la base d'un scrutin de liste avec répartition des sièges à la proportionnelle.

Les élus des CMA définissent les orientations stratégiques de la chambre. Ils votent également le budget et les comptes et représentent les intérêts de l'artisanat dans les instances départementales et régionales. Les élus sont les interlocuteurs privilégiés de tous les artisans.

Dans la nouvelle structuration régionale, tous les départements sont représentés par le même nombre d'élus, pour une vraie proximité et représentativité des territoires au sein de l'instance.

QUI PEUT VOTER ?

Sont électeurs les artisans et conjoints collaborateurs inscrits ou mentionnés au Répertoire des métiers au 14 avril 2021 et âgés d'au moins dix-huit ans, sans condition de nationalité.

COMMENT VOTER ?

Vous recevrez tous les éléments nécessaires au vote par courrier. Puis vous avez du 1er au 14 octobre 2021 pour voter, en quelques minutes seulement. Deux choix s'offrent à vous.

▷ Par internet

❶ À partir du 1er octobre vous pourrez voter sur le site artisansvotons.fr avec :

- votre identifiant de vote que vous avez reçu par courrier
- votre date de naissance (format jj/mm/aaaa)
- le code de sécurité affiché à l'écran (captcha).

❷ Après validation de votre identité, accédez à la page « choix de vote », choisissez la liste pour laquelle vous souhaitez voter.

❸ Renseignez votre code confidentiel de validation envoyé par SMS ou par e-mail, selon vos préférences, et validez votre vote.

En cas de difficultés, le vote par correspondance reste possible :

▷ Par courrier

❶ Choisissez le bulletin de la liste pour laquelle vous désirez voter. Introduisez le bulletin sans le modifier, ni rayer ou ajouter quoi que ce soit (sous peine de nullité) dans l'enveloppe électorale que vous fermerez ensuite.

❷ Découpez la carte d'émargement et introduisez-la dans l'enveloppe T dans le sens approprié, de manière à ce que les informations relatives à l'adresse et au code-barre tombent bien dans la fenêtre de l'enveloppe T.

❸ Une fois l'enveloppe électorale fermée, glissez-la dans l'enveloppe T préaffranchie.

❹ Fermez l'enveloppe T, puis postez le courrier avant le 14 octobre 2021, date limite d'envoi, le cachet de la Poste faisant foi.

CALENDRIER DES ÉLECTIONS

- ▷ **30 septembre au 13 octobre :** campagne électorale
- ▷ **1er octobre au 14 octobre, cachet de la Poste faisant foi :** scrutin
- ▷ **19 octobre :** proclamation des résultats

QUEL EST LE RÔLE DE LA CMA ET DE SES ÉLUS ?

Dans chacun des départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes, la CMA propose une offre de services de proximité, facilement accessible à toutes les entreprises artisanales, sans restriction géographique et quel que soit leur secteur d'activité. Elle inscrit son action dans une relation de proximité avec les entreprises artisanales pour les soutenir dans leur développement depuis la détection d'un projet, la création et le développement de l'entreprise jusqu'à la transmission de l'activité.

À VOUS DE VOTER

Vous avez la possibilité d'élire des femmes et des hommes auxquels vous souhaitez confier la responsabilité de vous représenter auprès des pouvoirs publics et d'agir pour un artisanat fort au niveau local, régional, national et européen. Voter, c'est aussi permettre au réseau des CMA de continuer à vous accompagner au quotidien à chaque étape de la vie de votre entreprise et de vous proposer des services qui répondent à vos besoins. Voter, c'est enfin s'engager pour la défense des valeurs de l'artisanat, de ses savoir-faire et pour permettre leur transmission.

LA CMA AUVERGNE-RHÔNE-ALPES EN CHIFFRES

1 CMA de région

12 CMA départementales

26 points d'accueil

650 collaborateurs au service des 208 000 entreprises artisanales

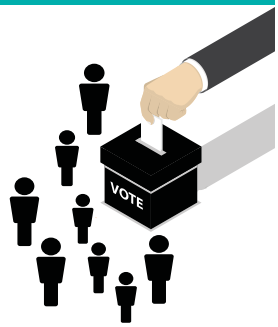
▷ Pour voter : **artisansvotons.fr**
Pour toutes questions : elections2021@cma-auvergnerhonealpes.fr

1 LISTE RÉGIONALE DE 420 CANDIDATS

composée de **12 listes départementales**

LES ÉLECTEURS

+ de 243 000 électeurs en Auvergne-Rhône-Alpes votent pour une liste de 35 candidats de leur département.



COMPOSITION DES LISTES DÉPARTEMENTALES

35 candidats

au moins **4 candidats** représentants chacun des **4 secteurs de l'artisanat** parmi les 18 premiers candidats.

au moins **1 candidat inscrit dans la section métiers d'art** parmi les 7 premiers candidats.

au moins **2 candidats de chaque sexe** par groupe de 5 candidats.

APRÈS LES ÉLECTIONS

- Constitution d'une **Asssemblée Générale** régionale composée des **8 premiers élus** de chacune des 12 listes départementales.
- L'Asssemblée Générale
  - élit **le bureau régional** composé de 24 membres,
  - et désigne le **Président de la CMA Auvergne-Rhône-Alpes.**

METTEZ À JOUR VOS CONTRATS D'ASSURANCE

Votre entreprise évolue au fil des années. Pensez à faire réévaluer régulièrement vos assurances afin de toujours bénéficier des garanties adaptées à votre situation réelle et éviter une mauvaise surprise en cas de sinistre.

Nous avons tous en tête des exemples d'artisans qui, victimes d'un sinistre, se sont retrouvés dans une situation critique en s'apercevant que leurs contrats d'assurance n'étaient plus adaptés à leur situation. Il arrive en effet souvent que, les années passant, les chefs d'entreprise omettent de signaler les changements qui se sont opérés dans leur entreprise et qui auraient, de toute évidence, nécessité de modifier leurs contrats d'assurance. Si l'un des points suivants vous concerne, il est temps de réévaluer vos contrats*.

▷ ***Les extensions de local professionnel :*** un artisan qui a fait réaliser une extension de 100 m² de son local professionnel pour y installer différentes machines-outils sans en faire part à son assureur sera, en cas de sinistre, indemnisé sur la base des informations portées dans le contrat initial, qui ne tient pas compte des évolutions de surface et d'équipements.

▷ ***L'évolution du chiffre d'affaires :*** le chiffre d'affaires déclaré à la signature d'un contrat d'assurance définit le montant de la perte d'exploitation en cas de sinistre (incendie, dégât des eaux, dommages électriques…). Or, une bonne couverture permet à l'assuré de percevoir l'équivalent de ses charges fixes pendant toute la durée des travaux de reconstruction. Si le chiffre d'affaires n'a pas été réactualisé, en cas de sinistre dans le local professionnel, le montant réglé par l'assurance ne couvre plus le montant réel de la perte d'exploitation.

▷ ***L'évolution de l'effectif de l'entreprise :*** les contrats d'assurance sont adaptés au nombre de salariés déclarés. En cas de dommage chez un client de l'entreprise, si l'assurance s'aperçoit qu'au lieu de deux salariés déclarés, l'entreprise en compte cinq, l'artisan se verra appliquer, pour le remboursement des dégâts causés à son client, la règle proportionnelle : cotisation réglée pour deux salariés / cotisation qui aurait dû être réglée pour cinq salariés = coefficient de règlement.

▷ ***Modification de l'activité :*** un artisan peut être amené à compléter son activité afin de proposer une offre globale de services. Si un sinistre implique la nouvelle activité et que celle-ci ne figure pas sur le contrat d'assurance, l'entreprise ne sera pas assurée pour ce sinistre.

▷ ***Les contrats de prévoyance individuelle :*** ce type de contrat est la plupart du temps signé à la création de l'entreprise. Quelques années plus tard, les montants prévus en cas d'accident ne sont plus adaptés au train de vie de l'artisan.

Être bien assuré consiste à anticiper les risques et à vérifier l'adéquation de vos contrats avec votre situation actuelle. Pour garantir la survie de votre entreprise et de ses emplois, il est conseillé de consulter votre assureur tous les deux ou trois ans afin de réaliser un bilan assurantiel.

*Informations MAAF

OPORTUNITÉS D'AFFAIRES À DUBAÏ

À l'occasion de l'Exposition universelle qui se tient dans quelques mois à Dubaï, la CMA Auvergne-Rhône-Alpes propose aux artisans de participer à une opération de valorisation de leur savoir-faire et de vente à l'international.

© Farel Bisotto

Premier évènement de ce type organisé au Moyen-Orient, l'Exposition universelle de Dubaï se tient du 1er octobre 2021 au 31 mars 2022.
Les Émirats arabes unis ont connu un développement extraordinaire ces 20 dernières années jusqu'à devenir une destination touristique incontournable. Mais au-delà de ses plages et ses célèbres centres commerciaux, Dubaï est un carrefour de développement essentiel sur la route des échanges entre l'Asie et l'Europe qui offre des opportunités intéressantes. Mais attention il s'agit d'un marché exigeant et parfois trompeur qui nécessite un accompagnement en amont et sur place.

Situé au cœur de l'exposition, le pavillon France offre une vitrine aux savoir-faire et innovations des entreprises françaises. En partenariat avec la Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME Auvergne-Rhône-Alpes), la CMA Auvergne-Rhône-Alpes propose aux entreprises de la région, et notamment aux artisans d'art et aux artisans des secteurs de la décoration intérieure, des arts de la table, du textile et des accessoires de luxe, de profiter de cette formidable opportunité pour valoriser leurs savoir-faire et développer leur activité grâce à des contacts « business ».

UN ACCÉLÉRATEUR DE DÉVELOPPEMENT À L'EXPORT

« Le pavillon France consacre le mois de janvier 2022 au thème de la "création". Raison pour laquelle la mission proposée aux artisans se tiendra du 15 au 22 janvier 2022 et passera obligatoirement par une phase de préparation approfondie », précise Laura Gasparoux, responsable de ce projet à la CMA.

« Pour mener à bien cette opération, nous avons sollicité les compétences d'International Development, Dominique Andréani, qui accompagne à l'export depuis plus de 25 ans des artisans des secteurs cibles pour cette mission. Son rôle consiste à organiser des rendez-vous professionnels sur mesure entre la dizaine d'entreprises participantes et des prospects et prescripteurs du monde de l'hôtellerie, de l'architecture, de la décoration, aux Émirats arabes unis et, pour ceux qui le souhaitent, au Qatar et au Koweït. Ce type d'action est conçu comme un véritable accélérateur de développement à l'international. Les artisans profiteront de leur séjour pour visiter l'Exposition universelle et les sites remarquables du pays.
En partenariat avec la CPME, Business France et la Team France Export, nous étudions également la possibilité d'une exposition prestige des créations des artisans sélectionnés sur le pavillon France ».

DES AIDES POUR LIMITER LES COÛTS

Les artisans qui souhaitent participer à cette mission pourront, dans le cadre de leur préparation, solliciter différentes aides :

- aide directe export du Contrat artisanat Auvergne-Rhône-Alpes (financement de la Région réservé aux artisans jusqu'à 3 000 €) ;
- chèque relance export (jusqu'à 2 000 €) ;
- assurance prospection accompagnement (APA) de BPI France.

▷ **Plus d'informations : laura.gasparoux@cma-auvergnerhonealpes.fr**

LES FORMATIONS CMA ÉLIGIBLES AU CPF*

NUMÉRIQUE

INSTAGRAM, LE RÉSEAU SOCIAL DE L'IMAGE
1 jour – En présentiel ou à distance
INITIATION :
8 novembre à Lyon
PERFECTIONNEMENT :
11 octobre à Givors
et 3 décembre à Lyon

TIRER PROFIT DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR AUGMENTER SES VENTES - FOCUS FACEBOOK
2 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
4 et 5 octobre

METTRE EN VALEUR SON ENTREPRISE, SES PRODUITS, SES SERVICES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
3 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
15, 16 et 22 novembre

CRÉER ET GÉRER FACILEMENT SON SITE INTERNET JIMDO
5 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
11, 12, 18, 19 et 25 octobre

OUVRIR SA BOUTIQUE EN LIGNE
6 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
PRESTASHOP :
7, 8, 14, 15, 21 et 22 octobre

WIX : 18, 19, 25, 26 novembre, 2 et 3 décembre

BUREAUTIQUE ET INFORMATIQUE

CONCEVOIR DES TABLEAUX DE SUIVI EFFICACES
2 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
EXCEL 1 : 18 et 19 octobre
EXCEL 2 : 15 et 16 novembre
EXCEL 3 : 13 et 14 décembre

PRENDRE EN MAIN WORD ET FACILITER SON QUOTIDIEN
2 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
NIVEAU 1 : 8 et 9 novembre
NIVEAU 2 : 6 et 7 décembre

RETOUCHER FACILEMENT SES PHOTOS
3 jours – En présentiel à Lyon ou à distance
PHOTOSHOP : 11, 18 et 25 octobre
GIMP : 2, 9 et 16 novembre

MODÉLISER EN 2D AVEC AUTOCAD
3 jours – En présentiel ou à distance
INITIATION :
19, 26 novembre et 3 décembre

▷ **Retrouvez l'intégralité de l'offre formations CMA sur cmaformations.fr**

▷ **Contact :**
Service formation
Tél. 04 72 43 43 54
formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes.fr

LE SAVIEZ-VOUS ?

**CPF : Votre Compte Personnel de Formation*

Chacun dispose d'un droit individuel et personnel à la formation. Ce droit, qui s'exprime en euros, peut-être activé à partir du site internet : moncompteformation.gouv.fr ou de l'application Mon Compte Formation. La création d'un compte permet de prendre connaissance du budget disponible et des formations éligibles au CPF.

LES FORMATIONS CMA DIPLÔMANTES

Avec l'ADEA, faites reconnaître votre expérience !

S'appuyant sur votre vécu professionnel, le diplôme d'Assistant de Dirigeant d'Entreprise Artisanale (ADEA) est une formation diplômante qui vous permet de renforcer vos compétences en gestion et pilotage d'entreprise. La qualification est bâtie autour de quatre modules complémentaires pour vous permettre de gérer l'entreprise au quotidien, en toute sérénité.

POURQUOI PRÉPARER LE DIPLÔME D'ADEA ?

- Savoir gérer une entreprise
- Élaborer une stratégie commerciale
- Devenir un expert de la communication
- Maîtriser les outils bureautiques

L'ADEA, C'EST POUR VOUS !

- Chefs d'entreprise, porteurs de projet, collaborateurs salariés et conjoints
- Titulaires d'un diplôme de niveau III ou 2 ans d'expérience professionnelle

▷ **Contact :**
Service formation
Tél. 04 72 43 43 54
formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes.fr
cmaformations.fr

Retrouvez la présentation de l'ADEA par notre conseillère Laurence Guyot, en vidéo sur notre chaîne YouTube.

AVEC LE BREVET DE MAÎTRISE, DEVENEZ UN CHEF D'ENTREPRISE CONFIRMÉ

Le Brevet de Maîtrise vise l'excellence professionnelle avec une parfaite maîtrise du savoir-faire et l'acquisition de compétences pour diriger une entreprise artisanale. Véritable formation à la carte, le Brevet de Maîtrise s'organise autour de modules généraux et professionnels. Dans le Rhône, quatre métiers sont proposés : Coiffure, Menuiserie, Fleuristerie et Boulangerie.

POURQUOI PRÉPARER LE BREVET DE MAÎTRISE ?

- Atteindre l'excellence dans son métier
- Détenir un BAC +2
- Prendre des responsabilités dans l'entreprise
- Devenir Maître Artisan
- Pouvoir enseigner
- Permettre l'accès à un diplôme de niveau supérieur

L'ADEA, C'EST POUR VOUS !

- Chefs d'entreprise, collaborateurs salariés ou demandeurs d'emploi
- Titulaire d'un diplôme niveau IV (BP, BAC PRO, BTM...) ou d'un CAP avec expérience

▷ **Contact :**
Service formation
Tél. 04 72 43 43 54
formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes.fr
cmaformations.fr

Retrouvez la présentation du Brevet de Maîtrise en image sur notre chaîne YouTube

TENDANCES & INNOVATIONS

L'ENCAISSEMENT À DISTANCE NE CONNAÎT PAS LA CRISE DANS L'ARTISANAT

La crise sanitaire a incontestablement donné cinq ans d'avance au e-commerce. Pour le secteur de l'artisanat, nous avons assisté à une croissance sans précédent des transactions commerciales réalisées sur ordinateurs, smartphones, tablettes et/ou télévisions, notamment pendant les périodes de confinement successives. Les modes de consommation et les comportements d'achat se sont fortement digitalisés et s'inscrivent désormais dans une tendance de fond qui n'épargne pas les entreprises artisanales. Chiffres à l'appui, selon la Fevad (fédération du e-commerce et de la vente à distance), 28 % des e-acheteurs privilégient le click & collect comme mode de livraison et 85 % des Français estiment que les commerçants et les artisans auraient intérêt à renforcer ce service.
Un taux qui monte à 90 % pour les foyers avec enfants.

Alors que l'on opposait jusqu'à présent e-commerce et proximité, la crise a prouvé que l'un pouvait servir à l'autre. Bijoutier-joaillier, maroquinier ou encore plombier, nombre d'artisans se sont ainsi saisis des nouveaux outils digitaux pour s'adapter aux besoins de leurs clients. En proposant des nouveaux parcours d'achat digital ou phygital, les artisans captent et fidélisent des consommateurs qu'ils n'auraient peut-être pu saisir en mobilisant d'autres leviers de croissance pour leur activité.

Pour accompagner leurs clients artisans à saisir ce virage digital, les banques ont développé des solutions pour encaisser à distance. Ces dernières peuvent intégrer la possibilité d'encaisser depuis un site internet mais également grâce au paiement par email, SMS ou via les réseaux sociaux tel que Facebook, Whatsapp ou encore Instagram.

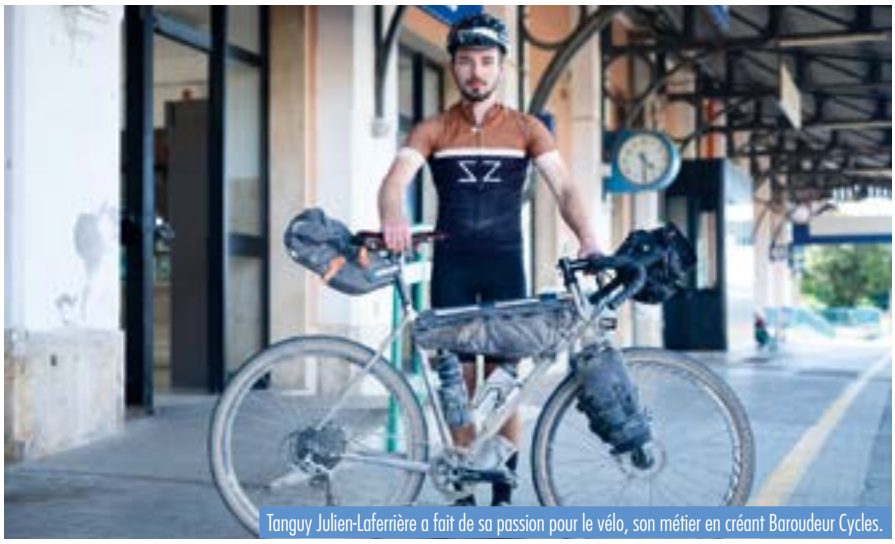
En s'adaptant aux nouveaux usages, ces solutions d'encaissement amènent des opportunités de business pour les artisans en répondant à trois enjeux majeurs : fluidité, rapidité et sécurité.

Source : Banque Populaire Auvergne-Rhône-Alpes

P'TITE REINE, GRANDE IDÉE !

À l'heure où la pratique du vélo semble avoir de beaux jours devant elle, Baroudeur Cycles a pris la tête du peloton. Parce que son jeune leader, Tanguy Julien-Laferrière est à la fois, un pratiquant assidu et un entrepreneur né. Il en résulte un artisan passionné, adepte des barouds au long cours.

Entre dimension artisanale et appétence évidente pour l'entrepreneuriat, Tanguy Julien-Laferrière a dû trouver son point d'équilibre : ainsi naquit, en mars 2018, Baroudeur Cycles, spécialiste en vente, réparation, entretien et montage, de vélos. Non sans un positionnement haut de gamme : « Nous sommes tournés vers le gravel, une pratique du vélo qui privilégie la randonnée légère et tend à favoriser davantage un chemin qu'une route », précise ce passionné de la p'tite reine. Il aspire aussi à valoriser la valeur ajoutée inhérente aux conseils et à l'accompagnement distillés par lui-même et ses deux collaborateurs (Lucas et Nicolas), prochainement rejoints par un troisième confrère. Comptez en effet, un délai d'un mois pour faire réparer votre vélo ! « Notre atelier est plein tout le temps », s'étonne Tanguy. Au point d'avoir dû, en décembre 2020, investir un second lieu, une boutique dédiée principalement à la vente d'accessoires et aux trois mille références détenues en magasin.
Il faut dire que Baroudeur Cycles a vu juste, la pratique du deux roues se démultiplie : « En 2021, tout porte à croire que trois à quatre fois plus de vélos se vendront.
Seul hic, la pénurie totale qui s'annonce : nos fournisseurs nous annoncent une année de délai !
Sans compter le manque de matière première (l'aluminium notamment) qui empêche les fabricants de transmission (au nombre de trois dans le monde) à honorer leurs contrats. » Un contretemps – conjoncturel – qui incite cet amateur de baroud à la prudence.
Alors qu'une opération de croissance externe (dans la métropole lyonnaise) semble d'ores et déjà actée à très moyen terme.


Tanguy Julien-Laferrière a fait de sa passion pour le vélo, son métier en créant Baroudeur Cycles.

TROIS À QUATRE FOIS PLUS DE VÉLOS SERONT VENDUS CETTE ANNÉE !

Logique pour ce jeune homme qui se réjouit « d'avoir le sentiment d'être à la tête d'un laboratoire d'idées, enclin à lui permettre de tester toutes ses envies » qui sont nombreuses.
À 27 ans, un double cursus en poche (EM Lyon – École Centrale de Lyon) – et issu de l'incubateur de l'EM Lyon ! – Tanguy a su créer un écosystème en s'entourant d'ex-chefs d'entreprises, cadres supérieurs et même d'un réseau d'experts qui, tous, ont su lui apporter expertises et expériences au moment de se lancer. Et ça roule ! Peu enclin à poursuivre après sa licence de droit, passionné alors, par sa micro-entreprise, spécialisée dans la réparation de vélos de collection (jusqu'en 1990 !), et seulement français, italiens et espagnols, Tanguy ne pouvait pas suivre une autre route. Son enfance du côté de Montbrison, « passée dans une vieille ferme retapée avec mon père », ses jobs d'étudiant en maçonnerie, métallurgie ou serrurerie l'ont façonné pour exercer un travail manuel, la défense d'un savoir-faire et une appétence pour l'entrepreneuriat en prime.
Nul doute pour ce jeune audacieux, la roue est appelée à tourner dans le bon sens.

▷ **Contact : Baroudeur Cycles**
10 rue Sergent Blandan
69001 Lyon / Tél. 09 83 78 48 79
contact@baroudeur-cycles.com
baroudeur-cycles.com

RETOUR DE LA CONSIGNE : UN FACTEUR DE RENTABILITÉ ?

De plus en plus plébiscitée par les consommateurs, la consigne se pose comme une réponse viable aux déchets à usage unique. Elle permet également de valoriser la marque et d'élargir la clientèle. Comment passer du jetable au réutilisable ? On fait le point.

Au-delà de la pression légale (voir encadré) et du coût environnemental qu'ils représentent, les emballages jetables pèsent également sur le chiffre d'affaires : en moyenne pour les artisans, entre 1,8 % et 5 % du CA. La consigne devient alors un levier économique. Elle permet, par exemple, de capter la clientèle : les consommateurs qui rapportent leurs contenants repartent généralement avec une nouvelle commande !

❶ METTRE EN PLACE SOI-MÊME UN SERVICE DE CONSIGNE

De plus en plus d'artisans-restaurateurs adoptent des contenants réutilisables consignés. C'est le cas de Rémi, à la tête de la Maison Pochat, boulangerie pâtisserie traiteur à Lyon. Entretien.

« En regardant nos statistiques de plus près on était à 23 000 sacs plastiques distribués par an. Ces sacs sont non seulement dix fois plus chers qu'auparavant, mais ils sont en plus donnés au client. Ce sentiment de responsabilité m'a motivé : plutôt que de punir en rendant les sacs payants, je voulais proposer une alternative pour aider à changer les habitudes. » L'entreprise a ainsi développé et commercialisé un sac en tissu de fidélité, dont la puce intégrée permet à sa clientèle de bénéficier d'une remise à chaque passage en caisse. Une innovation ayant permis de diviser par six le nombre de sacs plastiques distribués par an. Face à l'engouement des clients. Face à l'engouement des clients, Rémi a décidé de proposer en consigne les plats préparés en bocaux de son traiteur habituel, puis petit à petit ses propres recettes salées, et enfin ses desserts.

Il a fallu de nombreux tests à Rémi pour trouver les contenants adaptés (poids, volume, couvercle, empilement, prix...) Rien n'est laissé au hasard pour assurer un taux de retour, tout en équilibrant les coûts. Son ultime conseil : « ne pas vouloir tout révolutionner en même temps et y aller par étape en testant et réajustant. »

▷ **maison-pochat.fr**

LOIS APPLICABLES DEPUIS LE 1ER JANVIER 2021

▷ obligation d'accepter les contenants réutilisables apportés par le client,
▷ obligation d'afficher en magasin les règles de nettoyage et d'aptitude des contenants réutilisables,
▷ obligation d'appliquer une réduction tarifaire pour la vente de liquide en vrac dans un contenant réutilisable apporté,
▷ interdiction d'achat d'emballages et vaisselles plastiques à usage unique et d'usage pour la consommation sur place ou nomade,
▷ interdiction d'utiliser des contenants ou récipients en polystyrène expansé (boîte kebab),
▷ un droit de refuser les contenants s'ils sont jugés impropres ou inadaptés.

❷ EXTERNALISER LE SERVICE DE CONSIGNE

De nombreuses entreprises proposent de prendre en charge la logistique liée à consigne. La majorité fonctionne par le biais d'un abonnement, et facture entre 0,30 à 0,80 € par utilisation. Un annuaire des prestataires est consultable sur reseauconsigne.com

❸ TESTER LA CONSIGNE SANS ENGAGEMENT AVEC LA CMA

La CMA Lyon-Rhône, en partenariat avec Dabba, vous propose une offre groupée de mise en place de contenants réutilisables et consignés, à Lyon 9e. C'est sans engagement ni investissement matériel, alors n'hésitez pas et testez la consigne auprès de votre clientèle !

▷ **dabba-consigne.fr**

POUR ALLER PLUS LOIN :

La CMA met à votre disposition des outils pratiques sur cma-lyonrhone.fr :

- Consulter **le guide** des emballages
- Utiliser **le kit de communication** sur les emballages

En partenariat avec :

GRANDLYON la métropole

▷ **Contact : Alice Fernandes**
Tél. 04 72 43 43 49
alice.fernandes@
cma-auvergnerhonesalpes.fr

NUMBER ONE !

Deux fois, Maxence Bolvy a participé – en métallerie – à la WorldSkills Competition*. À chaque fois il a remporté les sélections régionales, avant de finir respectivement quatrième puis septième à l'échelon national. Une déception ? Pas du tout. La vie est un apprentissage permanent…

Aujourd'hui salarié dans une entreprise de métallerie-chaudronnerie, Maxence Bolvy a participé deux fois à la WorldSkills Competition quand il était apprenti.

« Des regrets ? Je parlerai davantage de frustration. Ceux qui sont parvenus au stade des compétitions internationales m'ont tous dit la même chose : ils ont bouffé, bouffé et encore bouffé de l'entraînement [sic]. En ce qui me concerne, j'étais seul. Je me préparais en reprenant les sujets des années précédentes… Mais quelles aventures… Je ne peux que capitaliser sur ces deux pans inoubliables de mon parcours : j'ai appris à gérer mon stress, à avoir confiance en moi et gagner des années de maturité en métallerie, grâce à l'apport et au retour d'expériences des candidats qui m'entouraient. » Et dire que Maxence Bolvy avait le choix : « Après un CAP serrurerie-métallier, j'ai continué sur un bac pro en ouvrage bâtiment métallerie. Lors de notre deuxième année, notre professeur nous a proposé deux concours : le MAF (Meilleurs Apprentis de France) ou la WorldSkills Competition. Je me suis proposé pour la deuxième option qui m'attirait beaucoup : mes douze collègues de classe m'ont plébiscité ! » La sélection régionale se passe sans encombre : il est premier ! Place aux sélections nationales, à Bordeaux.

« Il fallait réaliser le pont Jacques-Chaban-Delmas. Malgré quelques tolérances, de quelques millièmes (!), j'ai fini au pied du podium, quatrième. Seul le premier était qualifié, et les deux suivants appelés à suivre deux semaines d'entraînement, à la Maison des Compagnons de Marseille. L'un deux travaillant en Angleterre, j'ai eu le privilège de prendre sa place, sans compter la médaille d'excellence que les jurés m'ont remise, estimant que mon travail le méritait. Bref, même si je n'ai pas eu l'honneur de représenter la France à Abu Dhabi pour les Worlskills 2017, je garde un précieux souvenir de ces moments. »

LE SENTIMENT D'AVOIR PROGRESSÉ GRÂCE AUX CONCOURS

Au point de réitérer l'expérience l'année 2018. Un bis-repetita de bon aloi, à l'exception de la finale nationale : « J'ai remporté la sélection régionale, en revanche, à Caen, pour les "nationaux", la compétition s'est moins bien passée. Il fallait réaliser une grue portuaire. J'étais mentalement prêt, mais le niveau technique avait considérablement augmenté en l'espace d'une année. Je m'étais présenté en candidat libre, peut-être que mes concurrents étaient mieux préparés que moi… Une erreur de côte, même infime m'a placé à la septième place. » Déçu Maxence ? Sûrement pas. « J'ai tellement appris, sur moi, mon métier, sur les autres. J'ai même poursuivi par un bac pro en chaudronnerie au CFAI de Lyon. J'ai réellement le sentiment d'avoir progressé, en tant qu'homme et professionnel. » Bien dans sa tête, à 23 ans, voilà Maxence salarié à Anse, chez Satim, une entreprise de métallerie-chaudronnerie. Il vient d'acheter sa maison, au sein de laquelle il s'évertue à tout refaire. « C'est mon défi actuel, ma compétition de l'année », sourit-il. Et celle-là, il va la gagner !

* Plus grand concours des métiers au monde, la WorldSkills Competition permet à de jeunes professionnels - 1 600 compétiteurs issus de 85 pays - champions de France dans leur métier de se mesurer lors d'une compétition internationale organisée sur un même site. Jeunesse, partage, efforts, engagement, fair-play, excellence, ouverture d'esprit et respect des diversités culturelles, c'est par ces termes que pourrait être résumée la WorldSkills Competition. **Les prochaines Finales Nationales de la 46e Competition WorldSkills se dérouleront du 13 au 15 janvier 2022 à Eurexpo-Lyon. Les finales mondiales auront également lieu à Lyon en 2024.**

Événements susceptibles d'être annulés ou reportés, au regard du contexte sanitaire

OCTOBRE

SALON

CIEL

6 et 7 octobre
Palais de la Bourse | Lyon 2e

Le CIEL - Carrefour de l'Immobilier d'Entreprise – est un rendez-vous professionnel entièrement dédié à l'immobilier d'entreprises pour l'aire métropolitaine lyonnaise. **Nouveauté 2021 : le CIEL s'ouvre aux locaux commerciaux.**

▷ **carrefour-immobilier-entreprise.fr**

ÉVÉNEMENT

Semaine européenne du développement durable

Du 18 septembre au 8 octobre

Initiée par la France en 2003, elle vise à sensibiliser le plus grand nombre aux objectifs de développement durable de l'Agenda 2030. Elle encourage aussi une mobilisation concrète à toutes les échelles individuelles et collectives en promouvant les initiatives en faveur du développement durable : conférences, expositions, organisation de marchés, projections de films, projets d'éducation, défis, etc.

▷ **Retrouver le programme de la CMA Lyon-Rhône sur le site cma-lyonrhone.fr**

ÉVÉNEMENT

Afterwork [hub] de l'artipreneur

7 octobre à 18h30
CMA Lyon-Rhône | Lyon 2e

Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, la Banque Populaire Auvergne-Rhône-Alpes et le [hub] de l'artipreneur s'engage pour vous proposer un afterwork sur la thématique de **la mobilité** (ZFE, financement d'un véhicule électrique…)

▷ **artipreneur.fr**

SALON

Pollutec

12 au 15 octobre
Eurexpo | Chassieu

Rendez-vous de l'innovation environnementale, Pollutec se positionne comme l'événement de référence pour les professionnels de l'environnement. C'est aussi une vitrine des solutions environnementales pour l'industrie, la ville et les territoires, et un tremplin pour les innovations du marché et le développement à l'international.

▷ **pollutec.com**

NOV.

ÉVÉNEMENT

Rendez-vous de la Cuisine éco-responsable

8 novembre
Hôtel Dieu | Lyon 2e

Restaurateurs, fournisseurs et structures d'accompagnement se rejoignent pour échanger autour de thématiques et optimiser les contacts au sein du secteur de la restauration. Deux conférences seront proposées ainsi que des ateliers participatifs. **Programme et inscription en ligne.**

▷ **cluster-bio.com**

SALON

Made In France

11 au 14 novembre
Porte de Versailles - Paris

Le salon du Made In France est un rendez-vous annuel des professionnels et des consommateurs en quête de produits fabriqués en France. Ce grand rendez-vous du savoir-faire français accueille 570 exposants. Un pavillon Auvergne-Rhône-Alpes de 600 m² accueillera des entreprises artisanales.

▷ **mifexpo.fr**

SALON

LE PRINTEMPS DES DOCKS

Du 19 au 21 novembre
La Sucrière | Lyon 2e

Le Printemps des Docks est un salon lifestyle devenu un événement incontournable pour les particuliers et les professionnels à la recherche de nouvelles marques, concepts innovants et services en Auvergne Rhône-Alpes. Un rendez-vous art de vivre, déco, mode, food, kids et greenlife. Cette 7e édition rassemblera 220 exposants sur 3 500 m² et attend 12 500 visiteurs.

▷ **leprintemps desdocks.com**

DÉC.

ÉVÉNEMENT

Noël aux Gratte-Ciel

Du 10 au 21 décembre
Avenue Henri Barbusse | Villeurbanne

La CMA Lyon-Rhône et la ville de Villeurbanne organisent « le marché de Noël 100% artisanal aux Gratte-Ciel ». Sur l'avenue Henri Barbusse qui sera piétonnisée pour l'occasion, profitez d'un cadre unique pour valoriser vos produits, gagner en visibilité et augmenter votre chiffre d'affaires. Pour ce marché de Noël réservé aux artisans et producteurs de la région, la ville de Villeurbanne et la CMA Lyon-Rhône proposent 21 chalets à la location pour les 9 jours de l'événement. Nouveauté 2021 : une version numérique sera adossée à la version physique afin que les consommateurs puissent anticiper leur achat.

▷ **Contact : Clémentine Troccon | clementine.troccon@cma-auvergnerhonealpes.fr**

74%

des artisans et commerçants pensent être mal protégés en cas de problème de santé*

**Source : Étude Observatoire de la Prévoyance / OpinionWay.*

ET VOUS ?

Pour le savoir, nos conseillers experts vous proposent un diagnostic gratuit personnalisé de votre couverture en santé et en prévoyance.

NOTRE CONTACT :
Rachel Bally – 06 84 50 27 87 – r.bally@alptis.fr – alptis.org

PARTICULIERS - INDÉPENDANTS - ENTREPRISES

SANTÉ · PRÉVOYANCE · ASSURANCE DE PRÊTS · ÉPARGNE RETRAITE · FINANCEMENT

Alptis
Prévention - Assurance - Financement

Alptis Assurances - Intermédiaire d'assurance - 25 cours Albert Thomas 69445 Lyon Cedex 03 - Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 000 € - RCS Lyon 335 244 489 - N° ORIAS : 07 005 850 - www.orias.fr
N° TVA : FR37335244489 - Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes au Code des assurances. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

AP CRMA - Artisanat 38 - 210x297 - 0721 - ©AdobeStock - Réalisation Service Communication Alptis

DÉVELOPPEZ VOS VENTES EN LIGNE AVEC BPAURA !

+X

Que vous ayez un site de vente en ligne ou non, BPAURA met à votre disposition **des solutions d'encaissement à distance par SMS, email, messagerie instantanée et réseaux sociaux !**

BANQUE POPULAIRE
AUVERGNE RHÔNE ALPES

Document non contractuel.

Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit – Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015- Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071 – Crédit photo : Shutterstock –