

le monde des

artisans

mars/avril 2021 • 1,50 €
Bimestriel #141

Retrouvez dans ce numéro toute l'information de votre CMA

// GRAND EST

MARNE

08 ACTUALITÉS

Marché des artisans d'art
à Reims : rendez-vous pour
une édition virtuelle dès le 12 avril

10 PORTRAIT

SARL Driget : une PME au palmarès
environnemental exemplaire

18 PRATIQUE

Chèques Crea : être
accompagné à chaque étape

**SE LANCER À 25 ANS
PARCOURS D'UNE REPRISE
D'ENTREPRISE À AY** P. 04



Chambre
de Métiers
et de l'Artisanat

GRAND EST
MARNE

LA BANQUE POPULAIRE ACCOMPAGNE AUSSI LES MICRO-ENTREPRENEURS



**Nos conseillers vous accompagnent
à chaque étape de votre développement
avec nos solutions sur-mesure.**

**BANQUE POPULAIRE
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE**



la réussite est en vous



© TAPIX-ANTOINETTE NEWEL

Ce 24 mars, au sein d'une authentique tuilerie auboise, Jean Rottner et moi-même avons signé le Pacte Artisanat 2. Un pacte qui représente une nouvelle perspective dans le partenariat fort qui lie la CMA Grand Est à la Région mais également une nouvelle perspective pour l'accompagnement de nos entreprises artisanales. Il vient affirmer, si cela était encore nécessaire, l'engagement et le dynamisme de la Région Grand Est en direction des entreprises artisanales du territoire. Il reconnaît également le rôle indispensable de nos CMA : ce sont elles qui, à l'instar du Pacte 1, mettront en œuvre, sur le terrain, les différents axes, au plus près des artisans et de leur quotidien. Ce second volet se veut bien plus qu'une simple « distribution de subventions » : il a été taillé sur mesure pour répondre aux enjeux actuels et aux besoins, à long terme, de nos entreprises artisanales. Nous dévoilerons dans le numéro de juin, toutes les nouveautés que renferme ce Pacte mais dans l'immédiat, nous tenions à vous présenter, au sein de ce numéro, la dimension développement durable et toutes les opportunités qu'elle peut offrir au développement d'une entreprise artisanale. Découvrez-la au sein du dossier spécial dédié : parcours d'accompagnement, aides financières, labellisation... mais également à travers le témoignage d'artisans de votre territoire qui ont déjà choisi de prendre cette transition écologique et l'ont fait grâce à leur CMA.

Bonne lecture !

Jean-Louis Mouton
Président de la CMA Grand Est

ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ? **CM-REIMS.FR**



@ARTISANAT51



CHAMBREMETIERS@CM-MARNE.FR



ACTUALITÉS 04

Se lancer à 25 ans : parcours d'une reprise d'entreprise à Ay
Vision de territoire : transition écologique
Il « louait » son Brevet professionnel à des salons de coiffure : 1 an de prison ferme
Marché des artisans d'art à Reims rendez-vous pour une édition virtuelle dès le 12 avril
SARL Driget : une PME au palmarès environnemental exemplaire



PRATIQUE 18

Chèques Crea : être accompagné à chaque étape de votre création d'entreprise
Artisanat de Demain
Loi de finances 2021 : impôts en baisse et aides aux entreprises fragilisée
Facturation électronique : qui, quand, quoi ?
Click & collect : pas si sorcier !

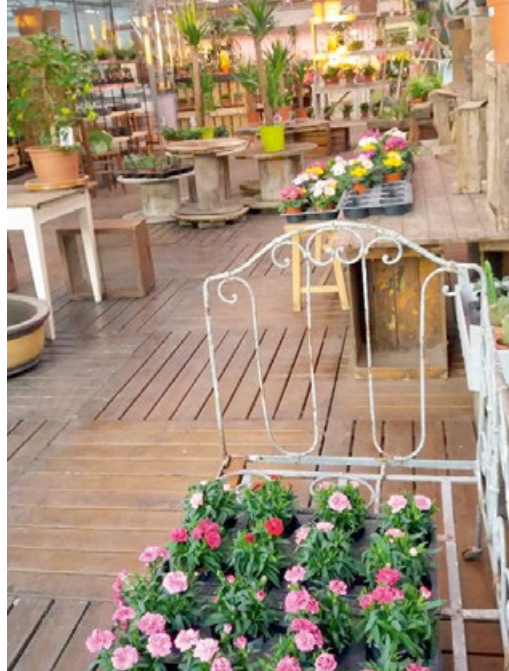
REGARDS 24

Esthéticiennes : garder bonne mine
Photographes : déclenchement rapide
Atelier papeter : l'art délicat du papier Japon
Trait d'union : un cadre atypique
William Koeberlé : « Il faut toujours garder le lien avec le client »

Ce numéro comprend des pages spécifiques entre les pages 1 à 19 pour les abonnés de la Marne.

Le Monde des artisans n° 141 - Mars-avril 2021. Édition de la Marne. Éditeur délégué : Stéphane Schmitt. Président du comité de rédaction des pages locales : Michel Boulant. Avec le concours rédactionnel de la chambre de métiers et de l'artisanat de la Marne. **Rédaction :** ATC (Tél. 06 65 62 28 85, e-mail : lemondedesartisans@groupe-atc.com). **Ont collaboré à ce numéro :** Julie Clessienne, Samira Hamiche, Pixel6TM (Sophie de Courtivron, Isabelle Flayoux, Guillaume Geneste, Laetitia Muller), Cécile Vicini. **Secrétariat de rédaction :** Pixel6TM (Clara Mennuni). **Rédaction graphique :** Pixel6TM (Jennifer Neisse). **Publicité :** TEMA/TM 23 rue Dupont-des-Loges, 57000 Metz - 03 87 69 18 01. **Photographies :** Pixel6TM, © pages départementales : CMA51, sauf mention contraire. **Promotion diffusion :** Shirley Elter (Tél. 03 87 69 18 18). Tarif d'abonnement 1 an. France : 9 euros. Tarif au numéro : 1,50 euro. À l'étranger : nous consulter. **Conception éditoriale et graphique :** TEMA/TM (Tél. 03 87 69 18 01). **Fabrication :** Pixel6TM (Tél. 03 87 69 18 18). **Éditeur :** Média et Artisanat SAS appartenant à 100 % à ATC, 23 rue Dupont-des-Loges, BP 90146, F-57004 Metz cedex1 (Tél. 03 87 69 18 18, fax 03 87 69 18 14). **Président et directeur de la publication :** François Granddier. N° commission paritaire : 0321 T 86957. ISSN : 1271-3074. Dépôt légal : à parution. **Impression :** Socosprint Imprimeurs, 36 route d'Archettes, 88000 Épinal.





Se lancer à 25 ans : parcours d'une reprise d'entreprise à Ay

Trois ans après avoir repris l'Espace Floral d'Ay, Charline Courleux parle toujours de son parcours comme d'un coup de cœur. Et cela, malgré les difficultés rencontrées par la jeune femme de 26 ans, à l'époque, pour réussir à acheter le fonds de commerce et apprendre la gestion d'entreprise. Témoignage.



À Châlons-en-Champagne, Reims ou Sézanne, Pôle emploi organise, à destination des demandeurs d'emploi inscrits comme ayant un projet de création d'entreprise, des ateliers de sensibilisation à la reprise d'entreprise. Pour y participer, rien de plus simple : contacter son conseiller Pôle emploi. Celui-ci oriente le candidat vers le référent Création d'entreprise et lui propose de participer aux ateliers, au sein des agences ou en visioconférences. Ces ateliers sont organisés par la CMA et la CCI, en partenariat avec Pôle emploi.

«J'ai repris l'entreprise en février 2018, j'avais 26 ans. J'avais obtenu mon CAP fleuriste en 2009. J'ai été salariée chez plusieurs fleuristes de la région, notamment pour une chaîne de magasins. Jusqu'en 2016, date à laquelle je suis arrivée ici, je n'envisageais pas vraiment de m'installer. Mais j'ai eu un coup de cœur. Je me suis attachée à l'histoire du magasin, à petite échelle. J'en ai tout de suite aimé le fonctionnement très familial, sans avoir à respecter un cahier des charges précis au millimètre près, la clientèle fidèle. C'est un magasin qui a été ouvert par le père de mon ancien patron; j'ai aimé y travailler à l'ancienne.

S'inscrire dans une histoire

Le père de mon ancien patron était producteur, ici même, sous les serres. Il vendait ses fleurs et a fait installer

un magasin pour toucher directement la clientèle. Petit à petit, parce que la production à petite échelle n'est pas rentable, la partie production a disparu. Mais j'ai continué à développer les activités de pépiniériste, en plus de celle de fleuriste. Je ne vends pas seulement des fleurs coupées ou des plantes à offrir pour des événements; je propose aussi à la vente des plantes d'extérieur, et des prestations chez les particuliers pour des travaux de jardinage ou des conseils de plantation. J'ai voulu continuer à faire vivre ce lieu dans ce petit village, à rendre service à notre clientèle de la première heure.

Une reprise accompagnée

La reprise a été un parcours difficile. À 25 ans, je n'avais pas de patrimoine. Et sans épargne, les banques ne suivent pas. J'ai rencontré Nicolas, conseiller économique de la chambre de métiers. Il m'a aidée à écrire le projet, jusqu'à la réalisation du bilan



prévisionnel. Pour reprendre une entreprise, il ne faut pas seulement acheter le fonds de commerce, il y a de nombreux autres frais, comme faire changer l'enseigne ou régler les frais de notaire. Pour constituer l'apport nécessaire à l'obtention d'un prêt de la banque pour l'achat du fonds de commerce, j'ai commencé par faire un appel aux dons. Mes proches et les clients du magasin m'ont permis de collecter un peu d'argent, et j'ai eu la chance d'obtenir

un prêt d'honneur de 10 000 € à taux zéro, de la part du réseau Initiative Marne.

Fière de son investissement

Trois ans après, je suis fière de mon investissement. Mon ancien patron est resté près de moi pendant un an après la reprise, en m'accompagnant chez les fournisseurs par exemple. Il m'a donné confiance et j'en avais besoin : je lui apportais de la nouveauté et il m'apportait ses connaissances. Même si j'ai

un peu changé le magasin, en aérant les espaces et en modernisant un peu nos produits, j'ai voulu garder sa façon de travailler, à l'ancienne. J'essaie de rester traditionnelle, de m'adapter aux besoins de mes clients. Ce n'est pas un magasin mais un service. Tout est vraiment à l'échelle artisan. »

CONTACTS :
espacefloral.c@gmail.com

VOTRE CONSEILLER REPRISE D'ENTREPRISE :
nsinoquet@cm-marne.fr

PACTE TRANSMISSION-REPRISE : ÉCRIREZ VOTRE HISTOIRE ET CELLE DE VOTRE TERRITOIRE

La Région Grand Est a créé le Pacte Transmission-reprise, pour assurer la réussite des projets de reprise et de transmission d'entreprises. Porté par la chambre de métiers de la région Grand Est pour ses 105 000 entreprises artisanales, et par le réseau des chambres de commerce du Grand Est, ce Pacte Transmission-reprise propose

un ensemble de rendez-vous et d'outils adaptés à toutes les étapes de ces démarches. Grâce au Pacte Transmission-Reprise, les artisans et entrepreneurs du territoire peuvent s'informer, se former, créer leur réseau et sécuriser leurs projets. Forums, conférences, ateliers thématiques, Quinzaine de la transmission ou petits déjeuners,

tout l'agenda est sur <https://crma-grandest.fr/pacte-transmission-reprise/>

Ce Pacte Transmission-Reprise complète les dispositifs d'accompagnement individuel déjà déployés par les chambre de métiers : le Pass Création-reprise et le Pass Transmission de l'offre Ambition d'Entreprendre.





Transition écologique

Baisse de la consommation d'énergie, lutte contre la production de déchets... Nous devons collectivement prendre le virage de la transition écologique. La chambre de métiers est là : nous poursuivons l'accompagnement de nos entreprises dans cette voie. Pour avoir un impact positif sur la préservation de notre environnement commun, il ne s'agit pas seulement d'adopter de nouvelles technologies ou d'être à la pointe de l'innovation. De nombreuses solutions techniques existent, des ajustements aux pratiques habituelles qui conjuguent développement économique des entreprises, réduction des coûts et satisfaction de cette exigence environnementale. L'activité économique n'est pas contraire à la transition écologique. En cherchant à satisfaire les attentes des clients de plus en plus sensibles à ces enjeux, à la provenance et à la conception des produits qu'ils consomment, mais aussi en veillant à analyser, rationaliser, améliorer leurs modes de production, les artisans sont des acteurs de cette transition écologique incontournable.

Michel Boulant,
président de la chambre
de métiers et de
l'artisanat de la Marne



PROSTOCK-STUDIO/ADOBESTOCK

Il « louait » son Brevet professionnel à des salons de coiffure : 1 AN DE PRISON FERME

JUSTICE. Le 19 janvier 2021, le tribunal d'Évreux a condamné un prévenu pour escroquerie. Ce dernier avait « loué » son Brevet professionnel à 40 salons de coiffure dans la France entière ! La peine a été prononcée avec dureté : un an de prison ferme et cinq ans d'interdiction d'exercer la profession.

Une situation inédite

S'ajoute à cette peine de prison symbolique, l'obligation de verser 1000 € de dommages et intérêts à l'Unec (Union nationale des entreprises de coiffure) et 3000 € à la CMA d'Île-de-France, en sus des 600 € au titre de l'article 475-1 du Code de procédure pénale.

Dans un communiqué récent, l'Unec met en avant le caractère inédit de la décision, à la hauteur du préjudice causé. En effet, les conséquences d'un tel acte altèrent la valorisation du métier de coiffeur.

L'organisation professionnelle s'était portée partie civile dans ce dossier pénal et se félicite de ce verdict qu'elle considère comme « *une véritable victoire contre la concurrence déloyale et pour la protection des consommateurs* ».

Le Brevet professionnel est une qualification qui implique, certes, un savoir-faire technique, mais engage aussi la sécurité de la clientèle et des artisans coiffeurs (manipulation de produits destinés aux soins, aux colorations, aux lissages, etc.).

Sans la maîtrise de ces connaissances, certains gestes peuvent devenir de vrais dangers : il est donc important de disposer des compétences nécessaires à l'exercice de la profession.

En ce sens, la dureté fera sans aucun doute écho à d'autres juridictions sur des cas similaires.

Deux autres prévenus condamnés

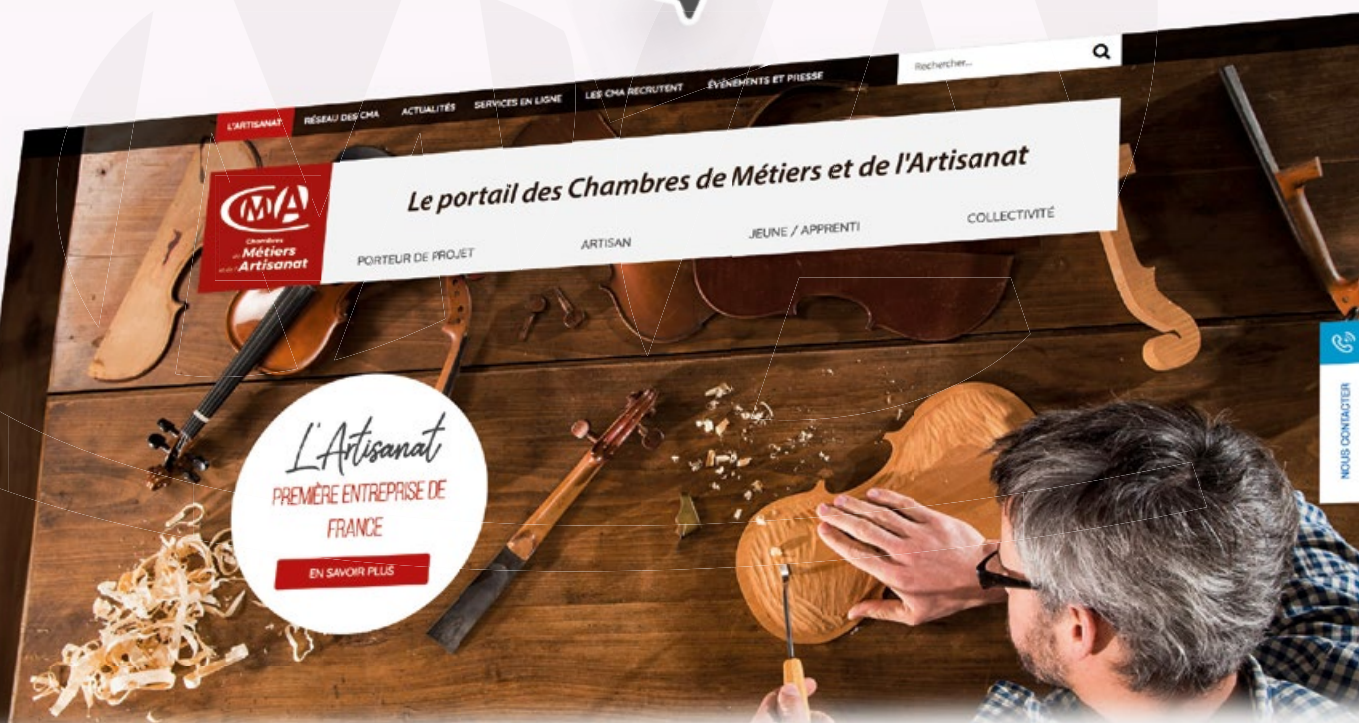
Dans cette même affaire, deux autres prévenus, gérants de salons de coiffure, ont été condamnés. Ils avaient sollicité une immatriculation auprès de la chambre de métiers et de l'artisanat, Brevet professionnel du principal accusé à l'appui.

Étaient également présentés des documents relatifs à son identité ainsi qu'un contrat de travail. Le but était clairement de le déclarer comme un salarié qualifié.

Les deux accusés ont écopé de peines plus légères (jusqu'à 800 € d'amende pour l'un d'eux) en raison de leur réaction. Suite à l'avertissement de la justice, ils avaient en effet immédiatement cessé leur activité.

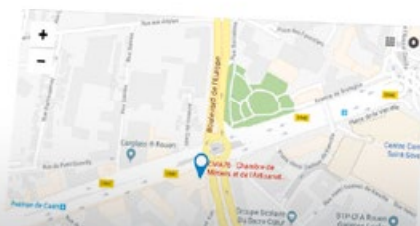
Pour accéder à **l'ensemble des services d'accompagnement des CMA**, rendez-vous sur

Artisanat.fr ➔



TOUTES LES ACTUALITÉS

CHAMBRE DE MÉTIERS
ET DE L'ARTISANAT
DE LA SEINE-MARITIME
136 BOULEVARD DE L'EUROPE
76043 ROUEN
TÉLÉPHONE: 02 32 18 23 23
FAX: 02 32 18 23 00
PRÉSIDENT: CHRISTOPHE DORE



CHAQUE ANNÉE DANS LES CMA

+1M
PERSONNES REQUES

140 000

Marché des artisans d'art à Reims rendez-vous pour une édition virtuelle dès le 12 avril

Dimanche 18 avril 2021 devait se tenir la première édition 2021 du Marché des artisans d'art, organisé à Reims sous les Halles du Boulingrin. Annulé en raison du contexte sanitaire, ses exposants vous donnent néanmoins rendez-vous pour une édition virtuelle du 12 au 18 avril.

Pour la première édition de la saison 2021, et après une année 2020 amputée de deux rendez-vous, le marché des artisans d'art du 18 avril 2021 devait signer le retour de l'incontournable rendez-vous trimestriel entre grand public et professionnels des métiers d'art. Avec plus de 40 artisans d'art de la Marne, du Grand Est, et d'au-delà sélectionnés à chaque édition pour présenter leurs produits, ce rendez-vous propose aux visiteurs de (re)découvrir les métiers et savoir-faire de l'artisanat d'art. L'organisation d'une édition virtuelle du marché, du 12 au 18 avril, permettra aux artisans d'art et au public de se retrouver malgré tout :



jeu-concours, diffusion de portraits d'artisans, vidéos réalisées dans leurs ateliers, ces animations seront disponibles sur le site internet de la chambre de métiers et ses réseaux sociaux, en partenariat avec la Ville de Reims.

Annulé en raison du contexte sanitaire, ce marché ne pourra proposer ses habituels ateliers d'initiation pour enfants, ni les démonstrations des centres de formation. La chambre de métiers souhaite néanmoins soutenir les professionnels des métiers d'art, lourdement impactés par les annulations répétées d'événements.

PLUS D'INFOS SUR www.cm-marne.fr ou sur les réseaux sociaux @artisanat51

183

artisans d'art ont présenté leur candidature pour participer à l'un des quatre Marchés des artisans d'art organisés à Reims, sous les halles du Boulingrin, en partenariat avec la Région Grand Est et la Ville de Reims.

J'EXPOSE UN ARTISAN D'ART (POUR LA SAINT VALENTIN)

À l'occasion de la Saint-Valentin, et dans le cadre de l'opération J'expose un artisan d'art, les chocolatiers Deléans ont offert, en plein centre de Reims, un espace d'exposition à Dorothée Ferru Bellaton, peintre en décor spécialisée dans le relooking de mobilier. Avec J'expose un artisan d'art, le tandem a ainsi pu allier rencontre avec un nouveau public et renouvellement du cadre de vente, au bénéfice des deux artisans. Cette opération, organisée à l'échelle du Grand Est par le réseau des chambres de métiers, repose sur la solidarité entre artisans et l'envie de faire se rencontrer les différents métiers du secteur.



VOUS SOUHAITEZ EXPOSER VOS CRÉATIONS ET/OU ACCUEILLIR UN ARTISAN D'ART ? Contactez prenaux@cm-marne.fr

JEMA

Du 6 au 11 avril, dans le cadre des Journées européennes des métiers d'art (Jema), les portes des ateliers des créateurs et artisans d'art de la Marne s'ouvrent au grand public. D'une rencontre avec les vitraillistes de l'atelier Simon-Marq à une démonstration d'ébénisterie par Art et Création du Bois, en passant par la découverte de la ferronnerie d'Art avec Paulo Moreira, de nombreux espaces de création sont accessibles lors de cet événement organisé en partenariat avec l'État et l'Institut national des métiers d'art.



**En 2 jours,
Victor
a appris à
trouver
ses clients
pour les 5
prochaines
années.**

Parce que chaque artisan a des besoins particuliers,
découvrez les formations sur-mesure du Parcours
Créateur dans votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat.
Retrouvez plus d'informations sur **artisanat.fr**



STARS & MÉTIERS
GRANDS PRIX
DE L'ARTISANAT

Candidate au prix Stars&Métiers, l'entreprise Driget a été sélectionnée pour représenter la Champagne-Ardenne lors de la sélection Grand Est, dans la catégorie Entreprise responsable.

SARL DRIGET : UNE PME AU PALMARÈS ENVIRONNEMENTAL EXEMPLAIRE

En 2003, Christophe Driget et son épouse Céline ont repris l'entreprise paternelle, créée en 1964 à Châlons-en-Champagne. En 18 ans, les effectifs de cette entreprise spécialisée dans la couverture, la zinguerie, la charpente, la plomberie et le chauffage, sont passés de 15 à 40 personnes; un développement d'autant plus spectaculaire qu'il se fait dans le soin permanent du bien-être des salariés et de la réduction des impacts écologiques de l'activité. À 55 ans, le chef d'entreprise, diplômé d'un CAP couverture, s'implique dans tous les aspects de la vie de l'entreprise.

UN SAVOIR-FAIRE À TRANSMETTRE

Ouvrir les portes aux apprentis et leur donner une meilleure connaissance des métiers; continuer à se former, sur le tas, et à améliorer ses services une fois le diplôme en poche; le leitmotiv de l'entreprise, où la moyenne d'âge est d'environ 30 ans, est de transmettre un savoir-faire.





ARTISAN ENGAGÉ

L'entreprise certifiée RGE fait partie du réseau Artisan engagé déchets pour la tenue de chantiers propres. Le label Envol signale son engagement en matière de RSE et d'un management environnemental, de même que le mécénat pour la Fondation Explore, un incubateur pour les lowtech et le développement des matériaux non polluants.



ÉCOLOGIE ET RÉUSSITE ÉCONOMIQUE

Favoriser le bien-être de tous, c'est aussi favoriser les matériaux de construction biosourcés (bois, chanvre...). La promotion d'une gamme de produits et services Eco-Driget fait écho aux actions dans l'entreprise : distribution de gourdes ou détecteurs de présence pour l'éclairage, chacun s'implique dans cette démarche écologique.



MODERNISER LE MÉTIER

Les couvreurs interviennent indépendamment des autres corps de métier, et généralement sur des chantiers en extérieur. Les avancées technologiques soulagent les aspects physiques du métier avec des appareils de levage et de sécurité plus performants, et le façonnage des pièces par du matériel numérique.

BIEN-ÊTRE DE TOUS

La démarche RSE mise en place dans l'entreprise est concrète : un jardin participatif sur le toit de l'entreprise, des repas de fin d'année autour des spectacles des Furies, l'arbre de Noël, des rencontres sportives, ou des partenariats culturels et sportifs fédèrent l'esprit d'équipe.



S'IMPLIQUER LOCALEMENT

Grâce à la collecte des mégots par l'installation des collecteurs au siège de l'entreprise et la distribution de pochette ignifugées, les ouvriers participent d'une expérimentation locale : les mégots collectés sont envoyés à une société châlonnaise qui développe un processus de traitement de ces déchets par l'action de champignons.

mhitz@cm-marne.fr - www.driget.eu +

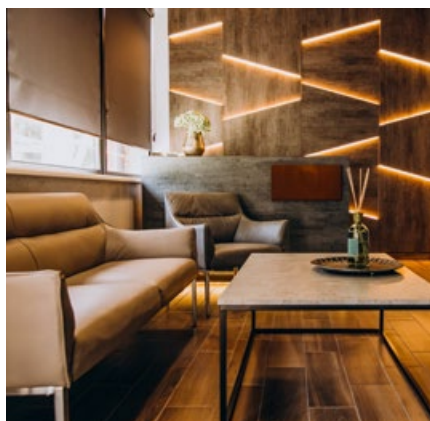
Starter Entrepreneur

Les 16 et 25 mars, dans le cadre de Starter Entrepreneur, les chefs d'une entreprise de moins de 3 ans ont pu participer à deux rencontres : l'une sur le développement de leur entreprise à l'aide du numérique, organisée dans les locaux de la chambre de métiers, l'autre sur les aides et financements disponibles pour les TPE et PME. Ces rencontres sont organisées par la CCI, la CMA et le Réseau Entreprendre, pour proposer des conseils d'experts et temps d'échanges aux jeunes entreprises de la Marne. Plus d'infos sur cm-marne.fr



En partenariat avec l'Éducation nationale ou la Ville de Reims, la CMA ouvre les portes des entreprises artisanales aux jeunes scolarisés. Avec les stages Tempo ou le Réseau Stage, les adolescents sont accompagnés pour trouver les entreprises dans lesquelles faire leurs stages, découvrir les métiers et l'environnement professionnel et, qui sait, s'orienter vers l'apprentissage. Intéressé(e) ? Contactez cad@cm-marne.fr

Réseau stage



Salons

La chambre de métiers et de l'artisanat de la Marne participera au Salon de l'habitat et de la décoration organisé par l'UCIA, association des commerçants et artisans de Châlons-en-Champagne. Programmé mi-avril, ce Salon pourrait se tenir en mai. À cette occasion, la CMA propose aux artisans d'art marnais ayant créé leur entreprise depuis moins de trois ans de bénéficier d'un espace de présentation de leurs créations et leur offre ainsi une opportunité de développer leur notoriété et leur chiffre d'affaires.

Initiative Marne Pays Rémois

Destinés aux entreprises créées il y a moins de sept ans, l'accompagnement et les prêts d'honneur, accordés par les associations du réseau Initiative Marne, soutiennent les porteurs de projets dans leurs démarches de création ou reprise d'entreprise. La chambre de métiers participe à ce soutien en étant membre des jurys d'attribution des prêts et en orientant les entrepreneurs vers ce réseau. En savoir plus : initiative-paysremois.fr



COMMUNIQUEZ DANS

le monde des

artisans



THIERRY JONQUIÈRES

DIRECTEUR DE PUBLICITÉ

06 22 69 30 22

thierry.jonquieres@wanadoo.fr

Le magazine de
référence de l'artisanat

Des informations
pratiques et locales

Alimentation,
Bâtiment, Services,
Production...

CÉDRIC JONQUIÈRES

CHEF DE PUBLICITÉ

06 10 34 81 33

cedric.jonquieres@orange.fr





Un engagement **AU SERVICE** de votre développement

LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE est plus que jamais un enjeu actuel. Au-delà de l'engagement et des convictions qu'elle implique, elle apporte aussi aux entreprises de réels atouts en termes de développement commercial, d'image et d'innovation. Les artisans ont un rôle majeur à jouer en matière de transition écologique mais **c'est également une formidable opportunité pour développer leur activité !**

*Une démarche concrète et innovante soutenue par la Région Grand Est, l'Ademe, l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et la Dreal.



**POUR FACILITER L'ACCÈS
AUX NOMBREUX DISPOSITIFS
ET AIDES** dans ce domaine,
les établissements de la
CMA du Grand Est proposent
un accompagnement
complet grâce à leur équipe
de conseillers spécialisés
et au Pass durable*.

5 minutes pour vous tester !

En seulement dix questions,
il est possible et simple de réaliser
une première analyse de votre situation. En
ligne et gratuit, cet auto-diagnostic révélera
vos points forts et vous permettra de
recevoir des préconisations personnalisées.

RENDEZ-VOUS SUR www.crma-grandest.fr,
rubrique « Outils/Les Tests Booster ».



1 Informez-vous

Solutions concrètes, opportunités financières,
échanges avec des experts... les Jeudis du déve-
loppement durable sont là pour répondre à vos
questions de manière pratique et conviviale.

Totalement gratuit et accessible à tous, ce programme
de conférences en ligne est adapté aux enjeux de chaque
secteur d'activité : réduction de votre facture énergétique,
rénovation de vos locaux, froid commercial, gestion de l'eau
et de vos (bio) déchets, valorisation de vos invendus, éclai-
rage de votre boutique/atelier, substitution de produits... les
thématiques sont nombreuses.

Les prochaines dates :

- 22 avril à 16h – **Éclairage de votre boutique/atelier : gagnez en attractivité commerciale et sur votre facture énergétique !**
- 29 avril à 11h – **Artisans réparateurs : gagnez en visibilité grâce au label Répar'acteurs !**
- 29 avril à 16h – **Label RGE : comment se différencier sur le marché de la rénovation énergétique ?**

POUR LE PROGRAMME ET LES INSCRIPTIONS,
rendez-vous sur www.crma-grandest.fr, rubrique
Nos outils/Les Jeudis du développement durable.



Informations : pass-durable@cma-grandest.fr



Avec le soutien de

climaxion
réhabiliter - économiser - valoriser

**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
Ministère
de l'Énergie

ADRE
Association
Développement
Régional

Grand Est
Département
de la Région Grand Est

**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**
Château
d'Alsace
Strasbourg

**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
Ministère
de l'Énergie



**OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**



LE DIAGNOSTIC ENVIRONNEMENT POUR FAIRE LE POINT SUR VOS PRATIQUES

POUR QUI ?

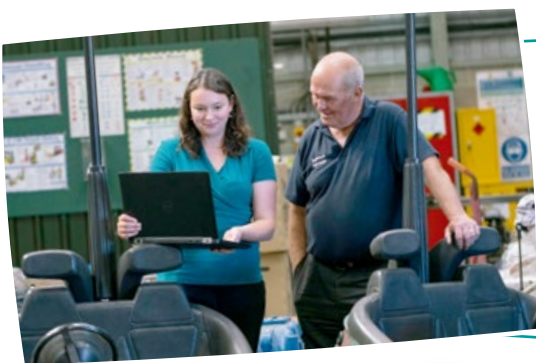
Toutes les entreprises ayant un besoin en matière de protection de l'environnement, de mise en conformité, de gestion des déchets ou de réduction de leurs consommations (et donc de leurs factures!).

POUR QUOI ?

Vous proposer des solutions techniques et financières pour réduire votre impact environnemental.

QUELLES MODALITÉS ?

Un entretien-information dans votre entreprise, suivi de conseils individuels adaptés.



2

Faites le point sur votre situation

Sur simple demande, votre conseiller Développement Durable peut se rendre au sein de votre entreprise et évaluer vos pratiques afin d'identifier vos besoins. Il répondra aux questions techniques ou réglementaires, et vous proposera un plan d'actions qu'il vous aidera à déployer.

GRÂCE AU DIAGNOSTIC ÉCLAIRAGE, FAITES RAYONNER VOTRE ACTIVITÉ !

POUR QUI ?

Les entreprises possédant une vitrine, une zone de présentation de leurs produits ou un atelier.

POUR QUOI ?

Mesurer la qualité de l'éclairage et proposer des solutions pour dynamiser votre espace de vente, gagner en attractivité commerciale et en sécurité, mais aussi réduire votre facture énergétique.

QUELLES MODALITÉS ?

Une visite de vos locaux et une étude de votre système d'éclairage avec les appareils de mesure adaptés.



3

Être conseillé dans ses choix techniques

Grâce au Cnidep, pôle d'expertise et de ressources en appui du réseau des CMA du Grand Est, vous pouvez être conseillé dans le choix de produits ou d'équipements. Le Cnidep est spécialisé dans l'amélioration des pratiques environnementales dans les entreprises artisanales :

- d'une part, il étudie qualitativement les impacts des activités artisanales,
 - et d'autre part, il teste en entreprise des solutions techniques limitant ou réduisant les pollutions.
- L'objectif est clair : proposer aux artisans des solutions adaptées à leurs contraintes : répondre ou anticiper une obligation réglementaire concernant les rejets, satisfaire la demande de la clientèle ou faciliter la gestion quotidienne tout en améliorant leurs pratiques...

4

Cofinancer ses projets grâce au dispositif Tremplin

Dans le cadre du plan France Relance, plus de 60 aides exceptionnelles permettent de cofinancer les projets de toutes les TPE et PME souhaitant s'engager dans une démarche de transition écologique : c'est le dispositif Tremplin. Là encore, votre conseiller CMA vous aide à identifier l'aide ou le dispositif qu'il vous faut et vous accompagne dans les démarches ou le montage du projet.

1. QUELS TYPES DE PROJETS ÉLIGIBLES ?

Plusieurs thématiques sont concernées :

- les changements d'éclairage,
- le froid commercial, la mobilité (remplacement d'un véhicule thermique par un véhicule GNV ou acquisition d'un vélo cargo),
- les bâtiments industriels (isolation, qualité de l'air et production de chaud/froid),
- le traitement des déchets et l'économie circulaire (compacteur, composteur, contenants, concasseur),
- l'écoconception (certification éco-

label européen de produits ou de services et l'affichage environnemental des produits),
→ et les études sur le changement climatique.

2. QUELLES CONDITIONS DE FINANCEMENT ?

L'entreprise sélectionne un panel d'investissements et/ou études dont le montant d'aide total est supérieur à 5000 € et inférieur à 200 000 €, sans avoir bénéficié d'aides publiques pour les mêmes dépenses.

3. QUELLES DÉMARCHES ?

1. Je contacte le conseiller CMA de mon territoire.
2. On fait le point sur mes besoins et ma stratégie d'investissement.
3. On complète et on dépose la demande d'aide en ligne pour préciser les investissements que je m'engage à mettre en œuvre sur la base de devis.



climaxion
anticiper • économiser • valoriser



5

Valoriser son engagement→ **Le label Éco-Défis pour valoriser ses actions auprès du grand public**

Les artisans-commerçants relèvent des défis très concrets sur les territoires partenaires de la CMA. Attribué après étude par un comité, ce label permet de valoriser l'entreprise auprès de ses actuels et futurs clients.

→ **Le label Répar'acteurs pour valoriser son savoir-faire et croître en visibilité**

Vous êtes un artisan engagé pour la réparation, le réemploi et la réduction des déchets ? Ce label national est fait pour vous ! Il vous permet d'être référencé en ligne sur www.annuaire-reparation.fr.

→ **Le label Imprim'Vert pour gagner de nouveaux marchés**

Prenez place dans ce réseau national qui vous donne une visibilité immédiate auprès de vos clients et vous permet de remporter de nouveaux marchés (appels d'offres), le tout en maîtrisant votre impact environnemental.

→ **Le label RGE pour conquérir le marché de la rénovation énergétique**

Ce label est un gage de qualité qui permet aux entreprises qui respectent certains critères d'accéder aux nombreux travaux d'économie d'énergie (isolation, fenêtres, chaudière, etc), notamment ceux bénéficiant d'aides publiques.



LES CMA ACCOMPAGNENT ÉGALEMENT LES TERRITOIRES

Parce que les entreprises artisanales sont au cœur des territoires et représentent la grande majorité de l'économie locale, les collectivités se doivent de trouver des solutions pour leur permettre un quotidien plus simple. Forte de son expérience, la CMA du Grand Est propose aux territoires d'être à leurs côtés dans la prise en compte de l'économie de proximité dans les politiques environnementales (PCAET, Agenda 21, Contrat d'Objectif Déchets et Économie Circulaire etc.).

DES PARTENARIATS GAGNANTS-GAGNANTS !

La mission de la CMA est d'améliorer les pratiques environnementales des entreprises en leur permettant de gagner en compétitivité, pendant que les collectivités souhaitent mettre en place des politiques environnementales respectées par leurs administrés, en particulier par les activités économiques.

Aux côtés des territoires, la CMA propose deux typologies d'intervention : des accompagnements techniques, pour la gestion des déchets professionnels, l'assainissement ou encore la mise en conformité des rejets, ainsi qu'un travail de valorisation de l'engagement des entreprises à travers plusieurs opérations (Éco-Défis, Répar'acteurs...).

Déjà, de nombreuses collectivités d'envergure ont fait appel aux établissements de la CMA du Grand Est : Metz Métropole, CC Rives de Moselle, Eurométropole de Strasbourg, Meuse Grand Sud, CA Val de Fensch, CA d'Épinal, Métropole du Grand Nancy, CC du Pays de Briey, Grand Reims, Troyes Métropole...

**CONTACTS DE VOS CONSEILLERS****Ardennes**

Maxime Hitz
06 78 41 37 35
pass-durable@cma-ardennes.fr

Aube

Maxime Hitz
06 78 41 37 35
pass-durable@cma-aube.fr

Marne

Maxime Hitz
06 78 41 37 35
pass-durable@cma-aube.fr

Haute-Marne

Maxime Hitz
06 78 41 37 35
pass-durable@cma-haute-marne.fr

Meurthe-et-Moselle

Mélissa Laurent, Estelle Rétaux, Marion Masure
03 83 95 60 84
pass-durable@cma-meurthe-et-moselle.fr

Meuse

Céline Cherpitel
03 29 79 75 21
pass-durable@cma-meuse.fr

Moselle

Camille Trigo
03 87 39 31 34
pass-durable@cma-moselle.fr

Alsace

Lucile Geyl-Hutschka
03 89 20 26 79
pass-durable@cm-alsace.fr

Vosges

Valérie Jambert
03 29 69 55 82
pass-durable@cma-vosges.fr

Chèques Crea :

être accompagné à chaque étape de votre création d'entreprise

Destinés aux demandeurs d'emploi ou jeunes de moins de 30 ans souhaitant créer une entreprise dans le Grand Est, les chèques Crea sont des chèques dématérialisés permettant de payer les prestations nécessaires à la réussite du projet de création d'entreprise.

Le dispositif des chèques Créa est mis en place par la Région Grand Est pour accompagner les demandeurs d'emploi et les jeunes de moins de 30 ans dans leur projet de création d'entreprise. De la préparation du projet au suivi trois ans après la création, en passant par des formations ou des aides à l'accès à différents financements, cet ensemble de huit chèques Crea accompagne les entrepreneurs dans toutes les étapes de leur création d'entreprise.

Comment ça marche ?

Les demandes de chèques Crea se font au fur et à mesure des démarches pour la création d'entreprise. Pour les demander, contactez beestentreprenre@grandest.fr. Au fil des huit différentes étapes, ces chèques dématérialisés sont édités par la Région au nom du créateur d'entreprise et leur montant versé directement au prestataire qui réalise l'accompagnement. La Chambre de métiers fait partir des opérateurs labellisés Be EST Entreprendre par la Région Grand Est et peut, à ce titre, recevoir le paiement de ses services (la préparation du projet de création et le suivi post-crédation) avec les chèques Crea.

Préparer son projet de création d'entreprise

Cette première étape dans la création d'un projet d'entreprise est soutenue par un chèque Crea « Préparation du



projet » d'une valeur de 600 €. Il donne accès, aux entrepreneurs n'ayant pas encore immatriculé leur entreprise, à un programme d'actions sur-mesure et à un accompagnement personnalisé (rendez-vous réguliers avec l'opérateur Be EST Entreprendre choisi, méthode et outils pour formaliser le projet de création d'entreprise et construire le plan d'affaires).

Un suivi personnalisé pendant trois ans

Dernière étape dans la démarche de création d'entreprise, le suivi pendant les trois années suivant son immatriculation fait aussi l'objet d'un soutien par le biais d'un chèque Crea « Suivi post-crédation ». Décomposé en trois aides de 200 €, ce chèque Crea permet de bénéficier d'un suivi personnalisé (suivi des résultats de l'entreprise, anticipation et prévention des éventuelles difficultés, financières par exemple), et au minimum de deux visites par an de votre accompagnant sur le site de votre entreprise.

EN SAVOIR PLUS :
www.grandest.fr/vos-aides-regionales/les-cheques-crea

Artisanat de demain

Avec Artisanat de demain, la Région Grand Est soutient le développement des entreprises artisanales (hors régime microsocial). Sur demande, une subvention, pouvant aller jusqu'à 50 000 €, peut être allouée pour des investissements de modernisation des outils de production ou d'intégration des nouvelles technologies dans les modes de production. De même, des conseils ou un soutien lié à la certification peuvent être pris en charge à hauteur de 5 000 €. Cette aide concerne toutes les entreprises artisanales disposant d'au moins un exercice fiscal clos de douze mois.

En savoir plus : artisanatdedemain@grandest.fr



SUIVEZ L'ACTU DE L'ARTISANAT SUR

WWW.LEMONDEDESARTISANS.FR



ET RENDEZ-VOUS

SUR LES RÉSEAUX
SOCIAUX



@MONDEDESARTISANS



@MONDEDARTISANS



LE MONDE DES ARTISANS



AIDES AU FINANCEMENT DES TPE ET PME

Pour garantir un financement sur le long terme, 150 millions sont dédiés à la garantie de placements financiers labélisés « France Relance ». S'y ajoute une garantie publique de 2 milliards d'euros pour des prêts participatifs.

IMPÔTS DE PRODUCTION ALLÉGÉS

CVAE, CFE, TFPB... autant d'impôts locaux réduits. L'impôt sur les sociétés, quant à lui, passera à 25 % en 2022 (contre 28 ou 33 % aujourd'hui).

VOYANTS AU ROUGE, POLITIQUE AU VERT

Les dépenses 2021 font l'objet d'une cotation indiquant leur impact environnemental. 18,4 milliards d'euros sont fléchés vers l'écologie. Un crédit pour la rénovation énergétique des bâtiments commerciaux voit le jour.

LECTURE RAPIDE

Loi de finances 2021 : impôts en baisse et aides aux entreprises fragilisées

Cette année, sans surprise, la loi de finances 2021 (LF2021) traduit le « quoi qu'il en coûte » assumé par le Gouvernement.

Au programme : des baisses et des crédits d'impôts, des aides pour permettre aux entreprises de rester à flot et un volet social complet. Un peu de baume au cœur des artisans pris dans les quarantièmes rugissants d'une crise qui dure. *Loetitia Muller*

Suppression de la majoration pour non-adhésion à un OGA

Bonne nouvelle pour les indépendants, artisans et TPE, l'article 43 de la loi de finances organise la suppression progressive de la majoration de 25 % appliquée aux titulaires de certains revenus professionnels (BIC, BNC), non adhérents d'un organisme de gestion agréé (OGA) ou assimilé. Sa disparition est prévue dans la loi pour 2023.

Baisse d'impôts et aide à la compétitivité

Les fameux impôts de production, taxés de plomber la productivité des entreprises françaises, sont réduits de 10 milliards d'euros à partir du 1^{er} janvier 2021. Sont principalement visés les impôts qui pèsent sur la masse salariale, l'investissement et le capital. Si les entreprises de plus de 50 salariés doivent, en contrepartie de ces réductions, produire avant la fin de l'année 2022 des indicateurs justifiant de la transparence de leur démarche écologique, de parité et de gouvernance, il semble probable que la mesure ne touche pas les TPE avant 2023...

En pratique :

- La cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) est réduite de moitié, tout comme la cotisation foncière des entreprises (CFE) et la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB).
- Pour soutenir la création d'entreprises, celles qui naissent en 2021 bénéficient d'une exonération totale de CFE et de CVAE, pendant trois ans. Vigilance toutefois, cette faculté est conditionnée à l'approbation de chaque collectivité locale.
- Le Gouvernement a, en outre, abaissé de 3 à 2 % le taux de plafonnement de la cotisation économique territoriale (CET) en fonction de la valeur ajoutée afin d'éviter une neutralisation des gains.
- Autre contribution en baisse, l'impôt sur les sociétés (IS) qui poursuit son déclin avec pour objectif affiché d'atteindre le taux de 25 % en 2022 (contre 28 % ou 33,33 % aujourd'hui). Ce taux vise les entreprises dont le bénéfice est supérieur à 38120 € par an. Les TPE et PME pourront quant à elles bénéficier du taux réduit d'impôt sur les sociétés de 15 % si elles réalisent un chiffre d'affaires annuel hors taxes inférieur à 10 M€, contre 7,63 M€ précédemment.

Renforcement des fonds propres

La loi de finances institutionnalise le dispositif d'aide à la solvabilité, mis en place dans la continuité des prêts garantis par l'État (PGE). Les entreprises peuvent bénéficier de garanties par l'État jusqu'à 2 M€. L'aide se traduit dans des produits financiers de long terme, que Bercy qualifie « de quasi-fonds propres », eu égard à leur longue durée: chacun appréciera.

Le soutien passe également par le fonds de solidarité, qui est abondé de 7 milliards d'euros pour les dépenses d'urgence, au moins jusqu'au mois de juin 2021.

Les principales mesures sociales

→ Parmi les nombreuses mesures du volet social, on note la création d'un **dispositif d'activité partielle longue durée (APLD)**, qui pourra aller jusqu'à 24 mois, pour s'adapter aux circonstances économiques. Depuis le début de la crise sanitaire, le « chômage partiel » est présenté comme le rempart contre le chômage déployé par le Gouvernement. Ce dernier injecte, via la loi de finances, 11 milliards d'euros pour l'APLD 2021. Les mesures d'activité partielle dites « temporaires » sont, quant à elles, pérennisées jusqu'à la réouverture des commerces fermés administrativement, ou du fait de la crise sanitaire.

→ Toujours au menu de la loi de finances, 4 milliards d'euros sont fléchés vers les jeunes et leur intégration dans la vie professionnelle. Ainsi l'**aide pour l'embauche d'un jeune de moins de 26 ans** est valable jusqu'au 31 mars 2021, et son montant peut atteindre 4 000 € la première année.

→ Le nouveau budget prévoit également une aide pour les employeurs qui ont conclu un **contrat d'alternance ou de professionnalisation** avec une jeune recrue jusqu'au 28 février 2021. Le coup de pouce peut

atteindre 8 000 € la première année. L'apprentissage est également dopé avec, pour l'heure, un cofinancement prévu jusqu'à fin février.

Première loi de finances « verte »

Pour la première fois, le budget 2021 comporte un volet dédié à l'économie verte. À titre d'exemple, une aide fiscale, via un crédit d'impôt, est à disposition des entreprises qui voudraient rénover leurs bâtiments professionnels (bureaux, locaux commerciaux, entrepôts...) jusqu'au 31 décembre 2021. Bonne surprise: 30 % des dépenses éligibles peuvent être déduites, sous forme d'un crédit d'impôt. La limite est fixée à 25 000 €.

À retenir également: TVA, export, numérique...

→ Les mesures concernant la **TVA dans le commerce en ligne** sont repoussées en juillet 2021. Le big bang et le renouvellement annoncés dans ce secteur devraient avoir lieu cet été.

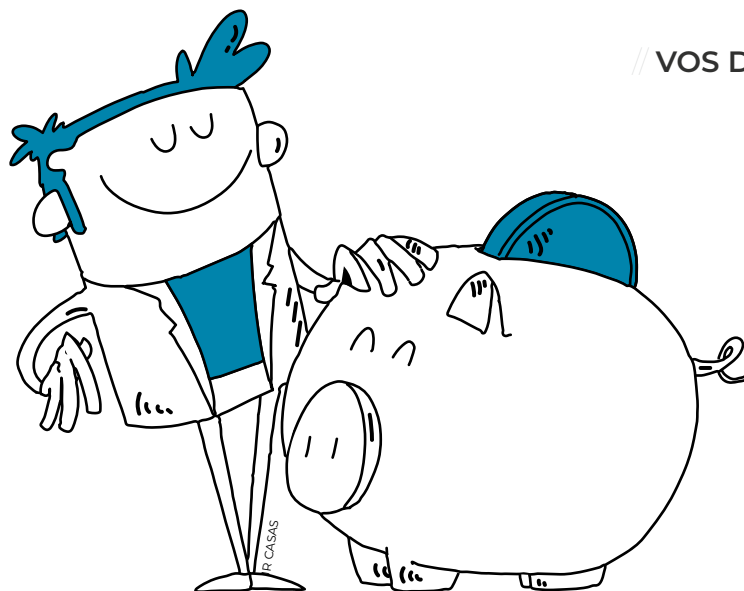
→ En outre, le Gouvernement poursuit son plan d'urgence en soutien aux **entreprises exportatrices**. Plusieurs dispositifs sont mis en place pour les petites entreprises qui souhaitent se développer à l'international. Ainsi, les « **chèques VIE** », d'un montant de 5 000 €, peuvent financer des missions de volontariat internatio-

nal en entreprises. Autre option: les « **chèques Relance export** » permettent la prise en charge de la moitié des frais engagés pour la participation à un Salon international en version physique ou distancielle.

→ Le budget 2021 pousse les TPE et PME à se digitaliser le plus possible pour gagner en compétitivité. À cette fin, 1,5 milliard d'euros est engagé pour une **mise à niveau numérique des territoires**. Les artisans et commerçants seront accompagnés via les actions de France Num et grâce au programme « **IA Booster** » qui permet de moderniser les outils de production. « Cerise sur la data »: un **chèque numérique de 500 €** permet aux entreprises d'investir dans les nouvelles technologies. Il est accessible via le site de France Num (francenum.gouv.fr).

→ Enfin, cette loi de finances maintient les **taux d'intérêt de retard et moratoires** à 0,20 %. Le Gouvernement a jugé les commerçants et artisans suffisamment en difficulté pour ne pas leur asséner une augmentation du « taux des dettes ».

Moins d'impôts et de taxes, plus d'aides et de soutien, il n'en fallait pas moins pour affronter une année qui s'annonce d'ores et déjà économiquement compliquée, et où les entrepreneurs risquent encore de devoir naviguer à vue.



L'inspection du travail devient la Dreet

À compter du 1^{er} avril prochain, les artisans vont avoir un nouvel interlocuteur... Les Directe (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), ou communément les « inspections du travail », et les services déconcentrés chargés de la cohésion sociale, vont fusionner pour devenir les Dreet (Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités). L'objectif est d'assurer un meilleur dialogue entre ces services, les collectivités territoriales et les organismes de Sécurité sociale. En pratique, les inspections du travail conservent leur fonctionnement actuel et leur indépendance au sein de ces directions régionales dans lesquelles elles intégreront le pôle « politique du travail ».

QUOI TRANSMETTRE ?

La transmission informatique concerne non seulement la facturation, dite « e-invoicing », mais également un ensemble de données utiles à l'administration fiscale : on parle alors de « e-reporting ».

TOUS NUMÉRIQUES EN 2025 !

À partir de 2023, les commerçants et artisans devront accepter les factures électroniques. Les TPE y seront également contraintes en 2025.

AVANTAGES MULTIPLES

Des économies sont espérées pour les entreprises qui sécurisent ainsi leurs données et minimisent le risque d'erreurs. L'État pourra recouper facilement les informations, prévenir les fraudes et, à terme, préremplir électroniquement les déclarations de TVA.

LECTURE RAPIDE

Facturation électronique : qui, quand, quoi ?

La loi de finances pour 2021 permet au Gouvernement de prendre, jusqu'en septembre prochain, des mesures permettant de généraliser le recours à la facturation électronique et à la transmission de données numériques complémentaires à l'administration fiscale.

Des obligations qui nécessiteront quelques adaptations dans les entreprises artisanales. Autant anticiper !

Isotitia Muller

Quels sont les objectifs ?

Pour les artisans et commerçants, l'enjeu est de renforcer leur compétitivité en diminuant les charges administratives. Selon un rapport de la Direction générale des finances publiques (DGFIP), le coût d'une facture électronique est estimé à moins d'un euro, contre dix euros pour la version classique ! À cela s'ajoutent la rapidité et la sécurité liées à l'absence de saisies multiples.

Pour l'État, les avantages sont clairement financiers. Il pourra ainsi lutter contre la fraude, en recoupant les supports informatisés. En outre, il connaîtra en temps réel l'activité des entreprises, ce qui devrait lui permettre d'adapter sa politique économique. Enfin, les déclarations de TVA seront, à terme, préremplies facilitant ainsi contrôle et surveillance.

Quelles sont les dates d'application ?

Dès 2023, toutes les entreprises ont l'obligation de réceptionner les factures électroniques, et donc de s'être équipées auparavant des appareils adéquats. L'obligation d'émettre des factures dématérialisées varie, quant à elle, en fonction de la taille de la structure : 2023 pour les grandes entreprises, 2024 pour les ETI et 2025 pour les TPE/PME.

Quelles données transmettre et quand ?

En plus de la facturation électronique, réalisée après chaque acte de vente, la loi de finances prévoit la transmission au « fisc » de nombreuses données dites « complémentaires ». Le but est clairement affiché : couvrir un ensemble de flux afin de disposer de toutes les informations indispensables à l'identification du traitement de TVA appliqué. Ainsi, les données suivantes devront être transmises : date de la facture, numéro d'identification du client et du fournisseur, date de l'opération, montant HT, taux de TVA, et enfin montant de la TVA.

À noter : s'agissant des transactions en B2C, aucune donnée nominative ne peut être transmise en vertu du règlement général sur la protection des données (RGPD).

À terme, outre le préremplissage automatique de la déclaration de TVA, la facturation électronique associée à la transmission des données complémentaires permettra à l'administration fiscale de repérer les transactions potentiellement frauduleuses.

Bel avenir pour les vendeurs de solutions de facturation ! Le rapport de la DGFIP a d'ailleurs proposé une cohabitation entre les opérateurs privés et une plateforme publique, laquelle pourrait notamment proposer gratuitement la facturation aux TPE.

Confinement, couvre-feu et gestes barrières incitent les artisans et commerçants à revoir leur mode de commercialisation. Le click & collect s'avère un levier efficace pour maintenir ou développer son activité en cette période. Plus rentable et plus simple à mettre en œuvre que la livraison à domicile, il nécessite toutefois un minimum de préparation... *Julie Clessienne*

Click & collect : pas si sorcier !



BON À SAVOIR

Le chiffre d'affaires généré par les ventes réalisées via le click & collect n'est pas pris en compte dans le calcul de l'aide au titre du fonds de solidarité.

1. QU'EST-CE QUE LE CLICK & COLLECT ?

Le click & collect (ou retrait en magasin ou cliqué-retiré) permet la réservation d'un produit « à distance » (via votre site ou vos réseaux sociaux), puis son retrait en magasin. Ses avantages sont nombreux : réduire les files devant votre commerce et le temps d'attente, fidéliser votre clientèle, développer votre visibilité (votre présence en ligne vous rend accessible 24 h/24), ne pas imposer de frais de livraison ou d'envoi... Le « drive », qui permet à l'acheteur de rester dans son véhicule, en est un dérivé.

2. MONTREZ QUE VOTRE ACTIVITÉ CONTINUE

Commencez par faire savoir que vous proposez ce nouveau service en l'affichant en vitrine ou en boutique. Profitez des réseaux sociaux pour informer vos clients de l'adresse en ligne à laquelle il est possible de commander vos produits. Postez l'information régulièrement. Envoyez des e-mails ou des SMS aux clients dont vous avez les coordonnées. Enfin, n'oubliez pas d'indiquer les modalités de précommande et de « click & collect » sur la devanture de votre magasin : une exigence du « Protocole sanitaire renforcé pour les commerces ».

3. COMMENT LE METTRE EN PLACE EN LIGNE ?

L'idéal est de posséder un site de e-commerce. Mais vous pouvez aussi permettre à vos clients de passer commande directement via un formulaire sur votre site vitrine (de type Frama Form, SurveyMonkey, Google Form...), par le biais de votre page professionnelle sur les réseaux sociaux ou simplement par téléphone (« call & collect »). Vos clients n'ont plus qu'à venir chercher « physiquement » leur commande devant la boutique et, le cas échéant effectuer le paiement de leur achat.

4. COMMENT ORGANISER LES RETRAITS ?

Créer un comptoir de retrait dédié, à l'entrée de votre magasin, optimisera la gestion de votre jauge et le temps d'attente. De même que l'instauration de plages horaires pour les retraits. Vous pouvez aussi déposer la commande sur le pas de votre porte, si le client a la possibilité de signaler son arrivée ou de prendre rendez-vous. Organisez-vous au mieux en classant les produits qui doivent être retirés pour ne pas faire attendre vos clients. Dans tous les cas, le respect des consignes sanitaires reste impératif !

5. VENTE À DISTANCE, VIGILANCE !

Pour anticiper tout souci, soyez particulièrement attentif à la gestion de vos stocks, d'autant plus si vous multipliez les sources de commandes. Rappelez-vous aussi que les achats réalisés en ligne ou par téléphone suivi d'un retrait en boutique sont soumis à la réglementation relative à la vente à distance (droit de rétractation de 14 jours pour le consommateur).

ALLEZ PLUS LOIN

- Évaluation en 10 minutes de votre maturité numérique grâce à l'outil d'autodiagnostic mis en place par le réseau des CMA : autodiag-num.artisanat.fr
- Sélection d'offres de solutions numériques à tarif préférentiel réalisée par le site du ministère de l'Économie : clique-mon-commerce.gouv.fr
- Panorama des solutions click-and-collect pour les retailers : e-marketing.fr





Martine Berenguel
Co-présidente de la CNAIB-SPA

« Si le secteur a rebondi en 2020 grâce à une reprise d'activité et aux aides de l'État, j'appréhende l'avenir. La suspension du fonds de solidarité serait une catastrophe. »



www.cnaib.fr

© ALEX PIN

ESTHÉTICIENNES GARDER BONNE MINE

Après une reprise satisfaisante suite au premier confinement, l'esthétique n'a pas connu le rebond escompté à l'issue de la deuxième vague. Malgré les difficultés, les professionnelles s'adaptent aux règles sanitaires et le secteur va de l'avant.

Isabelle Flayeux

Par la nature des soins prodigués, la distanciation sociale n'existe pas dans l'esthétique. Dès le premier confinement, la CNAIB-SPA¹ s'est impliquée dans la mise en œuvre d'un guide de bonnes pratiques de sécurité sanitaire pour les esthéticiennes. Les mesures sont entrées en vigueur à partir du 11 mai 2020, date du déconfinement des entreprises recevant du public. « Les fiches métier visent à protéger au maximum les clients et les personnels. Pour les soins du visage uniquement, le client est dispensé de masque et l'esthéticienne s'équipe d'une double protection pour travailler, un masque et une visière, explique Martine Berenguel, co-présidente de la CNAIB-SPA. Au-delà des protections individuelles et des gestes barrières, les instruments et postes de travail sont désinfectés après chaque prestation et les espaces aérés. »

REBOND POUR 70 % DES INSTITUTS

Les règles sanitaires actuelles modifient l'organisation des entreprises d'esthétique et obligent à espacer les rendez-vous. « Pour pallier la hausse des investissements et la baisse du nombre de prestations, certaines

font le choix de facturer, entre un et trois euros, les frais relatifs à la désinfection. D'autres élargissent les plages d'ouverture. La situation s'est compliquée avec le couvre-feu à 18 heures. La majorité des rendez-vous sont entre 17 et 19 h 30. » Si les spas ont perdu 20 % de chiffre d'affaires du fait de l'interdiction de 50 % de leurs prestations (soins humides), près de 70 % des instituts ont rattrapé leurs pertes financières, malgré une baisse des soins visage : « Avec le port du masque, les femmes se maquillent moins. Notre rôle de prescripteur est difficile, la vente de maquillage a diminué de 70 %. » Novatrices et dynamiques, des esthéticiennes ont proposé des tutos à leur clientèle durant les confinements pour garder le lien. La CNAIB-SPA a assuré des formations en visio et en présentiel. Conscient de l'enjeu du numérique et du digital, le Campus des métiers de la beauté de Chartres² intègre deux options à ses diplômes : esthéticienne en phygital³ et conseillère de beauté en phygital.

1. Confédération nationale artisanale des instituts de beauté et spa.
2. L'IBCBS (International beauty & cosmetic business school).
3. Le phygital est un chemin intermédiaire entre les points de vente physiques traditionnels et le digital.

60 000

instituts de beauté en France, dont 50 % sont des micro-entreprises, 20 % des spas.

50 %

Durant la crise sanitaire, les soins spa exercés en zone humide sont interdits, soit 50 % de l'activité des spas.

30 000

salariés au sein des instituts de beauté et des spas.

PHOTOGRAPHES

DÉCLENCHEMENT RAPIDE

La réactivité de la profession a permis de limiter les dégâts pendant la crise sanitaire, une partie du métier tirant ses ressources d'événements (qui sont, encore aujourd'hui, « empêchés »). Les artisans photographes s'attachent par ailleurs à garder leur déclic d'avance en protégeant leur savoir-faire et en anticipant les besoins et les tendances.

Sophie de Courtivron



Laurent Belet
Président de la FFPMI

« Nous avons beaucoup de métiers en un, et il nous faut faire comprendre cela au Gouvernement ; certains sont très spécifiques : photographie de bijoux, de voitures, suivi de chantier... »

Laurent Belet, photographe à Toulouse et président de la FFPMI (Fédération française de la photographie et des métiers de l'image) a une activité répartie entre son studio photo et un local commercial. 5 % des adhérents de la FFPMI (qui sont environ 800) ont ainsi la double casquette photo/commerce. Le reste, ce sont 95 % d'artisans, « des indépendants qui font de la photo sociale, de sport, d'événements (mariages, concerts...), d'identité, de famille ou d'entreprise, résume le professionnel. Certains ont ainsi perdu l'intégralité de leur chiffre d'affaires pendant la crise ».

EFFICACITÉ SANS FILTRE

Grâce à la démarche immédiate de Laurent Belet auprès d'Alain Griset, ministre délégué chargé des Petites et Moyennes Entreprises, « la photographie a été intégrée à la catégorie "événementiel" (secteur S1) dès mars 2020 et jusqu'en juin 2021 ». Soit des aides et un soutien optimaux. La profession a aussi mis en place très rapidement un « Guide de bonnes pratiques sanitaires en prévention de la Covid-19 », très remarqué, avec un protocole précis à appliquer pour les photographes de studio. De plus, avant le Gouvernement, « nous avons mis en place un prêt à taux zéro pour

les photographes qui le demandaient (1 500 €) ». Et puis les équipes se sont mobilisées pour répondre aux questions, ont mis en place des « mini-talks » à succès (réunions de 2 heures sur Internet), tous les lundis, pour remotiver adhérents et non-adhérents...

UNE VISION PANORAMIQUE

La défense de la profession fait partie des axes de travail de la fédération ; elle combat notamment le travail et les concours illégaux. « Les grosses plateformes qui proposent des photos à bas prix paupérisent le métier de photographe ; elles acceptent des amateurs non déclarés. Nous contactons leurs services juridiques. » L'avenir du métier est une préoccupation majeure. « Nous avons eu plus de 4 000 réponses à notre enquête sur ce qu'attendent les photographes de leur métier. Notre but est de rassembler ! » L'élaboration de plusieurs qualifications en adéquation avec les tendances actuelles est en cours (2021-2022) : la photo de nouveau-nés, par exemple, requiert des compétences annexes (hygiène, manipulation...). « L'État est demandeur. Cela enrichirait le métier, précise Laurent Belet. Nos professions sont essentielles, nous faisons partie de la mémoire du public. »



© WILLIAM NOUREAUX

metiersdelimage.fr



« Là où vous ne voyez qu'une feuille blanche, je vois ma progression d'une année à l'autre. Le washi est l'apprentissage de toute une vie. »

L'ART DÉLICAT DU PAPIER JAPON

— BENOÎT DUDOGNON ET STÉPHANIE ALLARD - ATELIER PAPETIER —

Le secret de fabrication du papier Japon (washi) se transmet depuis des siècles, uniquement au pays du Soleil-Levant. Sa maîtrise réclame patience et instinct, l'approvisionnement des richesses de la nature, des aléas de la météo. Benoît Dudognon a entrepris ce voyage auprès de maîtres japonais : sans avoir les mots, se contentant des émotions et des gestes. Il détient désormais ce savoir-faire unique en Europe, reconnu au Patrimoine culturel immatériel de l'Unesco.

Julie Clesienne

C'ÉTAIT ÉCRIT ...

Année du Bac, Limoges. Benoît Dudognon se découvre une fibre pour le papier en visitant une usine de la région.

S'ouvre pour lui le premier chapitre de sa vie dans l'industrie papetière : un BTS suivi de dix ans d'expérience...

Alors installé à Arles, il se forme à la restauration de livres anciens dont certains en papier Japon, ou « washi ».

Piqué par la curiosité, sa compagne, Stéphanie Allard, alors chargée de suivis scientifiques pour les Parcs nationaux, lui confirme que le kozo (ou arbre à papier), qui sert à sa fabrication, est légion dans le Sud. Les planètes sont désormais alignées. Benoît peut entamer un second chapitre...



APPRENTISSAGE EN DEUX VOLETS

Le Japon compte encore 200 papetiers, contre 66 000 il y a cent ans ! En 2010, Benoît part auprès de quatre d'entre eux, pour un an. « Ils ont dû demander une autorisation au ministère de la Culture pour former un étranger ! »

La catastrophe de Fukushima le coupe en plein élan, l'obligeant à rentrer en France et à scinder son apprentissage.

« J'en ai profité pour mettre en place mon atelier, faire ma première récolte et... constater mes lacunes ! »

Grande connaisseuse des plantes, sa compagne Stéphanie est du voyage comme du projet, se spécialisant dans le façonnage et la transformation.



SE PLIER EN QUATRE

Dire que la matière première ne lui coûte « rien » serait un raccourci facile! « *Le kozo est une plante invasive. Les propriétaires de terrains, particuliers ou municipalités, sont en général ravis qu'on les en débarrasse!* » La récolte se fait en hiver. S'ensuit un travail fastidieux pour extraire l'écorce, « *la première peau de la branche* », la blanchir « *grâce au travail combiné du soleil et de la lune* », la gratter au couteau, l'attendrir en la cuisant, enlever les impuretés à la main, la battre une demi-journée, la transformer en pâte, l'aplatir dans un tamis et, enfin, « *travailler par vague, avec de l'eau de source, pour orienter les fibres et assurer la résistance unique de ce papier* ».



UN PAPIER PAS CLICHÉ

Sa résistance, son toucher soyeux, sa transparence et son homogénéité font du washi un papier unique prisé par les architectes d'intérieur (papier peint, cloison...), les designers (luminaires, mobilier...), les professionnels de la mode et, bien sûr, de l'édition. L'achat d'une imprimante à jet d'encre a aussi décuplé les opportunités avec le milieu de la photographie. « *Notre papier écologique est parfaitement dans l'air du temps. Il nous a fallu dix ans pour le faire et commencer à avoir des retombées grâce aux articles de presse qui nous sont consacrés.* »



INSCRIRE LE WASHI DANS L'AVENIR

Percer les secrets du washi a demandé six mois d'adaptation à Benoît. « *Suivre la recette ne suffit pas. Il faut appréhender le bruit de l'eau dans le tamis, la nature de l'eau elle-même, le climat...* » Comme le vin, le washi est propre à un terroir. Celui du papetier limougeaud est désormais reconnu par ses pairs, « *mais je n'ai pas le droit de former à mon tour!** Les Japonais voient ce savoir-faire comme un art précieux du passé. Charge à moi de m'extraire du folklore et de faire pénétrer le washi là où il n'est pas encore attendu et utilisé. Et d'en faire un produit d'avenir! »

* Benoît Dudognon est en lien constant avec le Consulat du Japon à Marseille. Il est soumis au secret et ne doit rien divulguer de la fabrication du washi.

www.atelierpapetier.com +

NOTIONS CLÉS

EAU

Créée à Arles, l'entreprise a déménagé récemment à Salasc, reconnue pour la qualité de son eau de source. « *Un droit d'eau passe devant et derrière la maison: une situation exceptionnelle pour notre activité.* »

PRIX

Le papetier travaille uniquement à la commande, pour ne pas gaspiller cette matière haut de gamme et si fastidieuse à produire. Comptez entre 24 et 30 € la feuille de 1 m X 66 cm.

CONCOURS

L'Atelier Papetier a été récompensé lors des Prix de la Nuit du livre (2015 et 2018), distingué par l'Unesco pour son papier d'origine 100 % naturelle et utilisant des plantes invasives (2015) et désigné lauréat du Concours Maisons Côté Sud, catégorie « Jeune Créateur » (2019).

▼ L'atelier d'Arnaud Pereira. Ici, un travail sur la reproduction à l'identique des mosaïques de la piscine Molitor pour l'entreprise Boisseleau (fournisseur et fabrication partielle des mosaïques, poseur et adjudicateur du marché), en 2014.



© CUY VIVEN

Travailler dans un environnement hors du commun peut être source d'inspiration ou l'occasion de se démarquer et de faire partager une expérience nouvelle à ses clients. Rencontre avec un sculpteur et un céramiste qui ont choisi un moulin et une grotte comme atelier, et un coiffeur qui a transformé un appartement ancien en salon de coiffure barbier. *Isabelle Flayeux*



DES CONTRAINTES INHÉRENTES AU LIEU

Avoir des locaux atypiques pose parfois des difficultés en matière d'aménagement. La percée d'un conduit en façade lui ayant été refusée, **ARNAUD PEREIRA** a abandonné l'idée d'installer un poêle à bois dans son atelier, qui par ailleurs ne dispose pas de l'eau courante. La configuration des lieux du moulin d'**ANTONIN MARTINEAU** (marches à différents endroits sur le premier niveau) empêche l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR). Confronté à la même problématique d'accessibilité dans un bâtiment classé, **JIMMY WEIL** a obtenu une dérogation et la possibilité de signer le bail commercial à la condition de proposer sur demande un service à domicile aux PMR.

ARNAUD PEREIRA, MOSAÏSTE

LA MAGIE D'UNE GROTTA TROGLODYTIQUE

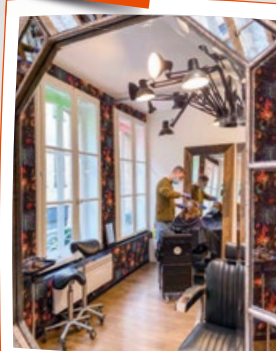
Bénéficiant d'une vue incomparable sur la vallée et les méandres de la Seine, l'atelier taillé dans la craie du mosaïste Arnaud Pereira se situe en pleine nature, non loin de l'un des plus beaux villages de France. « J'ai découvert les falaises et les lieux troglodytiques de La Roche-Guyon (95) à l'occasion de déplacements réguliers vers Paris. En 2008, j'ai eu l'opportunité d'acheter la bove (excavations de falaises crayeuses de la Seine, NDLR) d'un artisan stucateur plâtrier, un bel espace de 100 m² et pas moins de sept mètres sous plafond. » Les démarches obligatoires et les contraintes de la cavité n'ont pas entamé l'enthousiasme de l'artisan au savoir-faire renommé, qui restaure des mosaïques anciennes ou les crée pour de la décoration. « Au milieu de monuments inscrits et classés, d'espaces protégés, j'ai été obligé de déposer deux déclarations préalables de travaux et de m'adapter. Il me tient à cœur de rester dans cette grotte atypique. D'autant plus que mon atelier suscite la curiosité. La partie artistique de mon métier me demande aussi d'être dans un endroit qui me convient. » Pose de prises électriques, intégration de spots, plancher surélevé, création d'une mezzanine... ici, l'aménagement intérieur est perpétuel, dans le plus grand respect du bâti. « J'ai gardé les parois et le plafond en brut de creusement, les coups de piolet sont encore visibles. C'est aussi important d'un point de vue esthétique qu'hygrométrique. »

JIMMY WEIL, COIFFEUR-BARBIER UN APPARTEMENT AU DÉCOR DESIGN ET RÉTRO

Seuls quelques fanions en façade et une potence discrète signalent la présence d'un salon de coiffure barbier au premier étage d'un immeuble classé du centre-ville de Metz (57). Depuis 2014, une clientèle fidèle de tout âge vit avec Jimmy Weil une expérience unique et décalée. « *S'installer dans un appartement permet de créer un lieu intimiste et de s'amuser côté décoration sans avoir les badauds le nez collé aux fenêtres, ce qui est gênant quand on se fait coiffer.* » Pour finaliser son projet, l'artisan de 38 ans a réalisé deux mois de travaux, et fait des concessions. « *L'appartement étant classé, il est impossible de modifier la distribution des pièces. J'ai rénové avec mon entourage et fait appel à des professionnels pour la plomberie et l'électricité.* » On entre chez Rétrospective un peu comme chez un ami. Il faut sonner en bas, attendre l'ouverture de la porte et emprunter l'escalier en bois en colimaçon surmonté d'une verrière. À l'entrée du salon, trois lustres en cristal surplombent l'ancienne table de campagne noire autour de laquelle chacun s'installe pour attendre son tour. « *Au début, les clients pensaient que j'habitais ici. Même si l'ambiance est décontractée, parfois rythmée par des mini-concerts, nous restons professionnels. Dans cet univers vintage, composé d'objets et de meubles chinés et retapés, j'organise aussi des expositions-ventes d'œuvres d'artistes locaux.* »



① Rétrospective-Appartement-Coiffeur



antoninmartineau.com

ANTONIN MARTINEAU, SCULPTEUR SUR BOIS

LE CHARME DE LA VIEILLE PIERRE

Antonin Martineau crée des sculptures statuariques et ornementales en tilleul, en noyer et en chêne. C'est dans l'ancien moulin à eau de Neuillé (49) que le diplômé de l'école Boule, formé au statuaire en Italie, a choisi de poser son établi et ses machines à bois. « *Je partage les trois niveaux de cet espace avec mon épouse céramiste.* À la recherche d'une maison et d'un atelier, nous avons tout de suite perçu le potentiel de ce bâtiment du XVII^e siècle, même si seuls les murs, le toit et les mécanismes subsistaient. » À l'installation du couple en 2016, une dépendance attenante au moulin, fait office d'habitation et d'atelier. « *Avec beaucoup d'énergie et peu d'économie, nous avons mené les travaux nous-mêmes au fur et à mesure, et exploré d'autres savoir-faire.* » Avec sa compagne, l'artisan de 29 ans, MOF depuis 2019, a mis trois ans pour transformer l'édifice non classé, aux murs en moellons de tuffeau épais de 80 cm, en lieu de travail chaleureux et authentique. « *Nous avons souhaité conserver l'esprit de l'époque. Le mécanisme semi-enterré est toujours au rez-de-chaussée. Ouvert sur deux énormes meules aménagées en espace d'exposition, l'atelier occupe 80 m² du premier niveau. L'ancienne chambre du meunier est devenue un espace de moulage commun. L'espace sous les rampants est dédié au travail de la terre et de la porcelaine. Il abrite également un bureau et un espace de stockage.* »

WILLIAM KOEBERLÉ

« IL FAUT TOUJOURS GARDER LE LIEN AVEC LE CLIENT »

La crise sanitaire met le commerce à rude épreuve. Si le commerce « physique » reste plébiscité, il doit être renforcé par une stratégie digitale adaptée à la clientèle et opérationnelle en cas de fermeture. Le président du Conseil du commerce de France (CCDF) nous aide à mieux appréhender la complexité du présent, et l'avenir.

Propos recueillis par Sophie de Courtivron

QUEL EST L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE COMMERCE DEPUIS MARS 2020 ?

Le Conseil du commerce de France représente 70 % des emplois d'un secteur dans lequel travaillent 3,5 millions de personnes. L'alimentaire n'a jamais fermé, l'équipement de la maison n'a grosso modo pas perdu de chiffre d'affaires, mais l'équipement de la personne a vraiment souffert (textile, chaussure, bijouterie...). Les endroits où il n'y a plus de touristes sont en difficulté. Les commerçants ont montré leur discipline depuis le début (gestes et mesures barrières). Le commerce mérite de rester ouvert. Le premier confinement a été révélateur de l'importance de la digitalisation; la vraie leçon de la Covid, c'est que le commerce est devenu omnicanal*.

COMMENT GÉRER LA PARTIE « DIGITAL » ?

D'abord, je dirais qu'il ne faut pas opposer digital et magasin physique: ils sont complémentaires. 70 % des clients de parfumerie sélective vont d'abord sur Internet avant de se rendre au magasin, y compris les clients réguliers! Le client s'informe via les outils digitaux: il doit donc en priorité trouver sur le net horaires, localisation, promotions, prix... Si vous avez mis ces éléments à disposition, je vous conseille alors de faire du *click & collect*. Cela peut d'ailleurs être une simple information envoyée par téléphone ou e-mail (« Je vous le mets de côté »). Après seulement,

posez-vous la question de savoir si vos produits valent la peine d'être vendus sur Internet. Si vous pensez rejoindre une plateforme, prenez en considération qu'il faut toujours garder le lien avec le client; sans ce lien, vous ne faites plus votre métier de commerçant.

QUELS SONT LES ATOUTS DU COMMERCE PHYSIQUE ?

En moyenne, plus de 80 % du CA se fait encore dans nos commerces physiques (habillement, parfums...). Les clients veulent voir les produits, discuter, être conseillés. Le commerçant est là pour ça. Le web doit permettre de supprimer les « irritants » (passer à la caisse, attendre...) et de prendre du temps dans le magasin.

COMMENT VOYEZ-VOUS LE COMMERCE DE DEMAIN ?

Je vois deux axes de changement. D'abord, le rôle de conseil du commerçant prend de plus en plus d'importance: le client veut des informations sur la composition des produits, etc. Ensuite, les indépendants devront trouver des schémas pour mutualiser un certain nombre de choses et avoir ainsi les mêmes moyens que les « grands ». Mais attention, tout cela n'est possible que quand les règles du jeu sont équitables; ce n'est pas normal qu'un petit commerce dans un village ait un pourcentage plus élevé de taxes à payer qu'une plateforme internationale!

* Fait que l'entreprise utilise plusieurs canaux de distribution, indépendamment ou en complémentarité les uns des autres.



BIOGRAPHIE

1956

Naissance à Constance (Allemagne).

2008

Président du groupe Marionnaud, jusqu'en 2014.

2011

Président de la Fédération française de la parfumerie sélective (FFPS).

2015

Président de la Fédération européenne des parfumeurs détaillants (FEPD).

2016

Président du Conseil du commerce de France (CCDF), qui regroupe une trentaine de fédérations professionnelles et représente le commerce dans sa diversité (indépendants, franchisés, grande distribution...).



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.

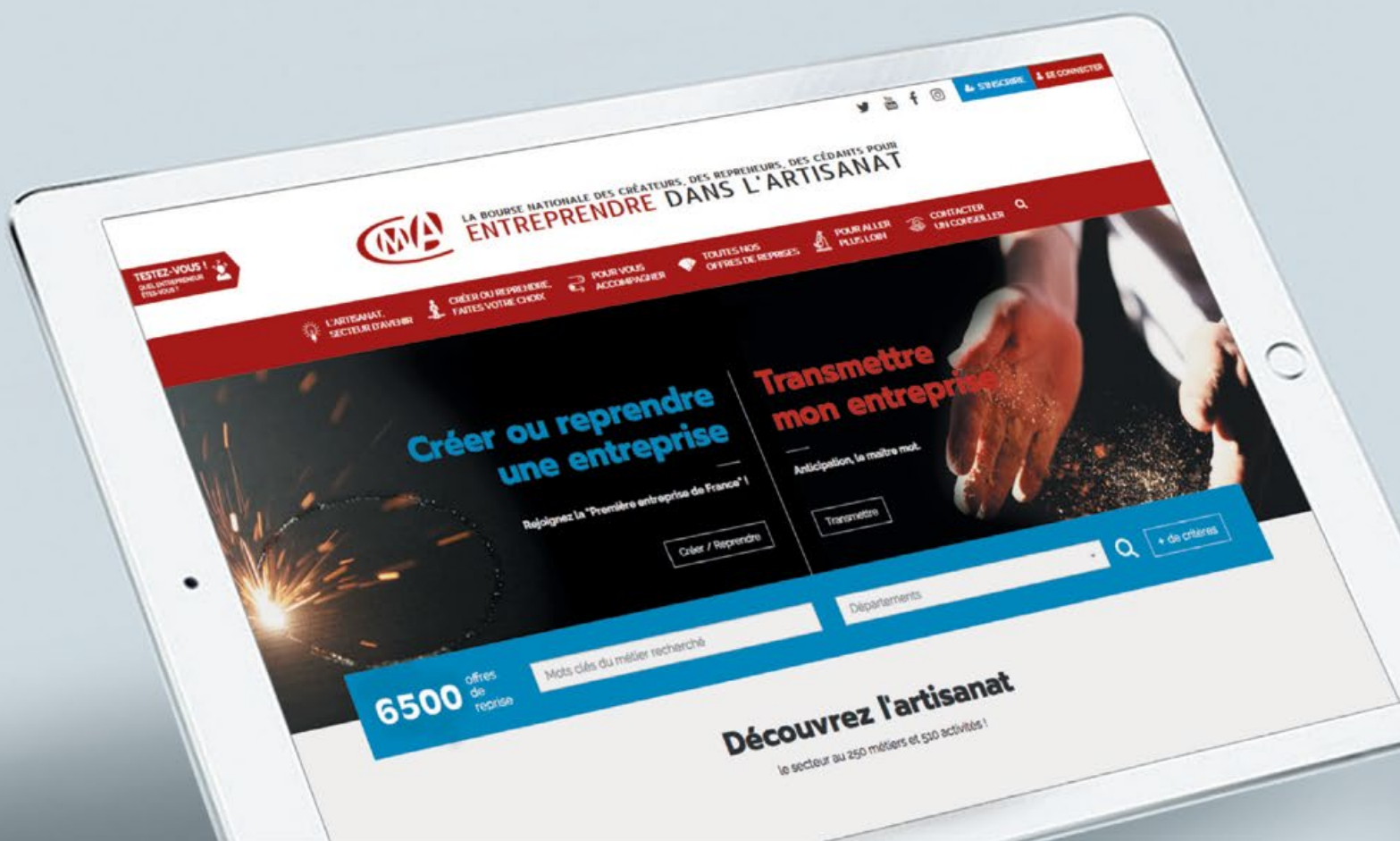


sur votre espace client

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



**Vous cherchez à créer, à reprendre
ou à céder une activité ?**



Bénéficiez de l'expertise et de l'accompagnement de votre CMA sur :

entreprendre.artisanat.fr



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