



Entrepreneurs de Vaucluse

La lettre d'information de l'artisanat
et du commerce de proximité vauclusiens

L'ÉDITO

Chers collègues,

L'année 2012 sera marquée dans les prochaines semaines par une échéance nationale importante, ce qui constitue toujours une période favorable pour faire entendre ses revendications. Comme vous le savez, l'UPA est l'organisation représentative des 1 200 000 entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité. A ce titre, et en tant que partenaire social, notre union a décidé de s'adresser aux partis politiques à la veille des deux principaux scrutins nationaux, la présidentielle et les législatives.

La démarche a consisté à rassembler 28 propositions pour notre secteur d'activité dans un livre blanc intitulé « Penser autrement ». Cet ouvrage fait l'écho de notre appel à remettre l'initiative individuelle au cœur de la société et les entreprises artisanales au cœur de l'économie de proximité.

« Il nous faut démondialiser pour donner toute sa place à l'économie sociale et solidaire, pour sauvegarder l'économie du terroir, préserver (...) les artisanats et les commerces de proximité, enrayer la désertification des campagnes et la raréfaction des services dans les zones périurbaines en difficulté ». Ces propos de Stéphane Hessel et d'Edgar Morin illustrent parfaitement les enjeux contemporains de l'économie de proximité et le défi que l'UPA de Vaucluse souhaite relever aux côtés des 13 000 artisans et commerçants de proximité qu'elle représente.

Ces derniers mois nous ont confirmé que la crise économique n'épargne désormais plus personne. Les entreprises souffrent d'une baisse de la consommation, d'une trésorerie souvent difficile, mais aussi de la grande frilosité des banques, qui jouent très mal leur rôle de soutien au développement économique.

Dans ce contexte, nous, artisans, devons absolument rester actifs, nous positionner sur de nouveaux marchés, insister sur la qualité de services, rester attentifs aux besoins de la clientèle... Une remise en cause qui peut finalement être un mal pour un bien.

L'Union Professionnelle Artisanale (UPA) et les organisations qui la composent sont plus que jamais à vos côtés pour vous aider à traverser cette période tumultueuse de la vie de vos entreprises. Il est pour cela important que vous ne restiez pas isolés.



Parce que nous souhaitons répondre au mieux à vos attentes et être capable de défendre l'Artisanat et le Commerce de proximité comme le MEDEF et la CGPME savent défendre les entreprises qu'ils représentent, l'UPA de Vaucluse s'est dotée d'un atout supplémentaire en recrutant une nouvelle collaboratrice, Julie Lefebvre. Quels que soient vos besoins, pensez à solliciter les organisations professionnelles dont vous dépendez, elles ont une large variété de services à vous proposer. Il serait vraiment dommage de s'en passer.

J'attire d'ailleurs votre attention sur la nécessité que vous nous fassiez part de vos besoins et de vos difficultés. Ce n'est qu'avec vous, tous ensemble, chefs d'entreprise et conjoints d'artisans, que l'UPA pourra œuvrer efficacement!



Bruno DI SALVIO

Artisan coiffeur - photographe
Président de l'UPA Vaucluse

n°3 - avril 2012

(le ZOOM)



A l'occasion de l'Epiphanie, le Syndicat des Boulangers a organisé avec succès la 3^{ème} édition de la meilleure galette des rois. 95 gâteaux et galettes, tous aussi originaux et gourmands, ont été soumis au jury.

(le SOMMAIRE)

- p. 2-3** - Rencontre avec Bruno DI SALVIO, Dino TORNATI et Jean SANCHEZ
- p. 4** - Les jeunes créateurs de la coiffure font leur show !
- Lancement des Trophées de l'Apprentissage
- Remise des Trophées Auto Recyclage
- p. 5** - Portrait d'un maître d'apprentissage et de son apprentie
- p. 6-7** - Accessibilité des commerces de proximité
- p. 8** - Commerces de proximité et hausse de la petite délinquance.
- Annuaire professionnels.
- p. 9** - Les Assises de l'Artisanat
- p. 10** - Lancement de la deuxième campagne IRIS.
- Médiation du Crédit aux entreprises
- Commandez gratuitement votre kit de communication
- p. 11** - En Bref



L'Entrevue

Rencontre avec Bruno DI SALVIO, Dino TORNATI et Jean SANCHEZ...

L'usage républicain a institué « une période de réserve » pour les fonctionnaires de l'Etat et les représentants des administrations publiques durant la période précédant les échéances électorales. L'occasion pour l'Union Professionnelle Artisanale de donner la parole aux trois présidents de ses organisations membres, non soumis à cette règle d'usage.

Regards croisés de Dino TORNATI, président de la Confédération Générale de l'Alimentation en Détail (CGAD), Bruno DI SALVIO, président de la Confédération Nationale de l'Artisanat, des Métiers et des Services (CNAMS) et de Jean SANCHEZ, président de la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB).

En pleine campagne électorale, quels messages souhaiteriez-vous adresser aux candidats à la présidentielle ?

Jean Sanchez (JS) : Je souhaiterais surtout qu'ils prennent conscience de l'importance de l'artisanat, de son poids dans le tissu économique, et du nombre d'actifs qu'il représente. Les artisans ne sont pas seulement de petites fourmis. Ils composent une grande fourmilière qu'on a injustement tendance à délaisser face aux grandes entreprises. L'UPA et la CAPEB n'ont pas de couleur politique, nous porterons donc ces messages à tous les candidats.

Dino Tornati (DT) : Nous sommes attentifs à leurs propositions, particulièrement à celles les plus démagogiques. Nos artisans attendent des réponses concrètes à leurs problèmes. La thématique de l'apprentissage nous tient particulièrement à cœur. La formation des jeunes et la promotion des filières techniques et professionnelles qui mènent aux métiers de l'artisanat et du commerce de proximité sont pour les organisations professionnelles une priorité.

Bruno Di Salvio (BDS) : Effectivement, les métiers manuels et les savoir-faire de l'artisanat doivent être valorisés. Ils sont encore trop souvent considérés comme des voies de garage pour des jeunes en échec scolaire. Mais au delà, il faut soutenir et apporter des solutions concrètes aux artisans et aux commerçants de proximité à la hauteur du poids économique qu'ils représentent.

L'échéance électorale nationale sera suivie par les législatives, quels engagements de la part des candidats aimeriez-vous retrouver dans leurs programmes ?

BDS : L'UPA est l'organisation représentative des 1 200 000 entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité. A ce titre et en tant que partenaire social, notre Union a décidé de s'adresser aux partis politiques à la veille des législatives. Notre démarche a consisté à faire émerger 28 propositions, présentées sous la forme d'un ouvrage intitulé « Penser Autrement ». Il illustre parfaitement notre appel à remettre l'initiative au cœur de la société et l'artisanat et le commerce de proximité au cœur de l'économie.

DT : Il est important de se rapprocher au maximum des électeurs et d'écouter les besoins dans chaque commune. Les artisans et les commerçants de proximité, acteurs clés de l'économie de proximité dans les territoires doivent avoir leur place dans ce débat.

JS : Les candidats doivent écouter davantage les organisations professionnelles et reconnaître le travail qu'elles réalisent au quotidien pour aider l'artisanat de leur territoire.

Que signifie pour vous le terme « économie de proximité » ? A l'heure de la mondialisation, peut-on encore la défendre ?

JS : Cela représente pour moi le contre poids de la mondialisation. Nous avons besoin bien sûr du commerce international mais cela ne doit pas se faire au détriment de l'économie de proximité garante de valeurs, d'un savoir-faire et d'une ré-

partition des richesses sur nos territoires. La défense de l'économie de proximité passe avant tout par la promotion de nos métiers. Nous avons un savoir-faire, reste à le faire-savoir !

BDS : Le terme « économie de proximité » se traduit par la vie d'un village, l'animation d'un quartier, d'un centre ville. Aujourd'hui plus que jamais il est essentiel de maintenir des emplois de proximité plus stables en période de crise. Une vie plus saine, de qualité et des équipements de proximité pour tous en dépendent.

DT : C'est l'âme d'un village, d'une ville ! L'économie de proximité s'exprime au quotidien dans les services de proximité et les achats de tous les jours.

Quelles sont les valeurs propres à votre organisation professionnelle ? Quels services garantissez-vous à vos adhérents ?

BDS : La CNAMS défend au quotidien ses adhérents face aux problématiques qu'ils rencontrent à travers des actions de terrain. Les chefs d'entreprises élus à la CNAMS sont en effet des artisans en activité, proche des réalités et concernés par les mêmes difficultés. Il est important de ne pas être déconnecté de nos adhérents.

DT : La CGAD est composée de chefs d'entreprises investis pour le bien-être de toutes les professions artisanales. Le conseil, l'assistance et le compagnonnage sont au cœur de nos actions.

Les membres du Conseil d'Administration de la CGAD ont des mandats dans les chambres consulaires et les organismes sociaux (URSSAF, CAF, Prud'hommes...). Ils y défendent les intérêts des artisans et des commerçants de proximité. La structure de notre organisation professionnelle à l'échelle départementale, régionale et nationale, permet de faire entendre notre voix jusque dans les ministères.

JS : La CAPEB est une confédération, ce qui suppose que toutes nos actions et nos revendications émanent toujours de la base, de chefs d'entreprises artisanales actifs. Nous sommes très attachés à nos métiers et à nos savoir-faire. Pour les défendre, nous proposons de nombreux ser-





vices à nos adhérents, de la formation au service juridique, en passant par l'accès aux marchés.

Quelles sont les principales préoccupations de vos artisans ?

BDS : L'artisanat doit être reconnu comme un acteur incontournable de l'économie au même titre que les grandes entreprises et les grandes surfaces commerciales. L'entreprise artisanale n'est pas le modèle réduit d'une grande entreprise. La réglementation et la législation doivent à ce titre être adaptées à la réalité de nos entreprises pour éviter l'asphyxie.

DT : Les préoccupations sont multiples mais celle qui me touche le plus serait la fermeture de nombreux commerces, faute de repreneurs. Depuis quelques années avec le vieillissement de la population, la reprise de nos commerces par de jeunes artisans est insuffisante. La baisse du pouvoir d'achat et les difficultés de stationnement dans les centres-villes aggravent cette situation. La vie de nos centres-villes en dépend pourtant ! J'encourage tous mes confrères, quelque soit leur âge, à maintenir leur outil de travail aux normes, pour limiter les frais de modernisation pour le potentiel repreneur.

JS : La première préoccupation de nos artisans est liée à l'activité. On s'aperçoit que les carnets de commande sont peu remplis. Les artisans ont pourtant perdu l'habitude de travailler à flux tendu. Ils ont peu de visibilité sur le long terme, ce qui crée des problèmes de trésorerie et des relations compliquées avec leurs banques qui rechignent quelque peu à jouer le jeu.

Quels sont les projets phares de votre organisation professionnelle ?

BDS : L'un des grands projets de l'UPA dans les mois à venir est incontestablement la préparation des élections RSI d'octobre 2012. Ce régime centralise l'ensemble des prestations sociales pour les travailleurs indépendants. Il est essentiel que les élus de l'UPA puissent y siéger pour défendre les intérêts des artisans et des commerçants de proximité.

La CNAMS, a quant à elle pour objectif de fédérer tous les métiers qu'elle représente de la fleuriste à l'esthéticienne en passant par les professions de l'automobile. Nous devons convaincre les nouveaux entrepreneurs de l'importance de nous rejoindre pour faire entendre notre voix. Nous sommes plus forts ensemble !

DT : Au côté de l'UPA, la CGAD souhaite promouvoir davantage l'apprentissage. Les jeunes apprentis sont les artisans de demain ! Le contrôle qualité des produits et le respect de l'hygiène sont par ailleurs au centre de nos préoccupations. Nous accompagnons nos adhérents dans le respect d'une réglementation exigeante à travers notamment le Centre Local d'Action Qualité. Un des défis majeurs des prochaines années sera également d'accompagner nos adhérents dans la mise aux normes de leurs locaux, et de rendre l'artisanat et l'économie de proximité accessibles pour tous.

JS : Nous nous étions fixés trois objectifs au début de mon mandat. Créer la Cité de l'Artisanat, comme vitrine incontournable de nos métiers. Le

défi sera relevé dans les prochains jours ! Nous souhaitons également améliorer les relations avec nos entreprises et rechercher de nouveaux adhérents. Enfin, nous voulons être plus présents sur les territoires. Nous rencontrons actuellement l'ensemble des élus pour notamment les sensibiliser à l'accès des petites entreprises à la commande publique.

Pour les prochaines années, que pourriez-vous souhaiter à l'artisanat et aux commerces de proximité ?

BDS : Il est important de préserver les valeurs de l'artisanat, de ces métiers de savoir-faire et de passion. J'espère que la relève sera assurée par de jeunes chefs d'entreprises motivés et passionnés.

DT : Nous devons rester présents sur le terrain et unir nos forces au sein des organisations professionnelles. En période de doutes et de crise, il est important d'être nombreux pour peser dans les décisions politiques.

SJ : J'espère que l'artisanat et le commerce de proximité obtiendront une plus grande reconnaissance du monde politique et une prise de conscience par le grand public de l'importance de notre secteur. Les artisans, par leur structure, sont habitués à travailler seuls, en petit cercle. Venir échanger dans les organisations professionnelles ne peut être que bénéfique pour la gestion de leur entreprise. Nous souhaitons accompagner au mieux nos adhérents dans leurs problèmes du quotidien et relever avec eux les défis de demain.



Bruno DI SALVIO, président de la CNAMS

Dino TORNATI, président de la CGAD

Jean SANCHEZ, président de la CAPEB

Les jeunes créateurs de la coiffure font leur show !



Marianne Revisitée



Inde



Paris

Dimanche 11 mars dernier, dans le cadre de la Semaine Nationale de l'Artisanat, la Fédération Nationale de la Coiffure de Vaucluse (FNC84) a organisé le concours départemental de la coiffure, première étape avant les épreuves régionales et nationales.

De jeunes coiffeurs de tout niveau (CAP, Brevet Professionnel, Brevet de Maîtrise) et des 6 départements de PACA se sont affrontés sur de nombreuses épreuves : Coupe Homme, Brushing femme, Coupe Dame Mode, Coiffure en total look de Marianne Revisitée...

Cette journée d'épreuve s'est clôturée par un show coiffure présenté par la Fédération Nationale de la Coiffure Artistique de Vaucluse. Les jeunes créateurs de la coiffure ont présenté aux spectateurs venus nombreux les encourager et les applaudir, cinq tableaux aux couleurs de l'Afrique du Nord, de l'Asie, de l'Inde, des Pays de l'Est et de Paris.

La présidente de la FNC84, Valérie Coissieux, n'a pas manqué de saluer l'investissement et le travail fournis par ces jeunes pour nous présenter ce show de qualité.

Lancement des Trophées de l'Apprentissage



Pour la première année, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Vaucluse organise les Trophées de l'Apprentissage avec le concours des organisations professionnelles de l'artisanat. Ouverts aux jeunes du Centre de Formation pour les Apprentis de la Chambre de Métiers, les Trophées de l'Apprentissage rassemblent des jeunes motivés, leurs professeurs et leurs maîtres d'apprentissage autour de projets pédagogiques innovants. Les sections Boulangerie, Chocolaterie, Pâtisserie, Boucherie, Coiffure, Esthétique, Fleuristerie et Arts appliqués se sont lancées dans la première édition de cette aventure créative. Rendez-vous fin juin pour la remise des prix!



Remise des Trophées Auto Recyclage : Un recycleur du CNPA 84 l'honneur

Un Véhicule Hors d'Usage (VHU) représente un risque pour l'environnement. Considérés comme des déchets dangereux, les 1,5 millions de VHU délaissés chaque année doivent faire l'objet d'un traitement particulier. Le nouveau décret VHU n°2011-153 du 4 février 2011 a donné le coup d'envoi législatif en matière de traçabilité des Véhicules Hors d'Usage (VHU). Tout propriétaire d'un Véhicule Hors d'Usage a l'obligation de le remettre à un centre VHU, agréé par la préfecture. 21 centres sont actuellement agréés dans le Vaucluse. Les entreprises de la filière doivent déclarer chaque année les quantités de déchets recyclés et revalorisés.



Société Salavert Frères à Lapalud (84)
www.salavert-auto.fr



A l'occasion de cette véritable révolution écologique, Auto Recyclage a mis à l'honneur la performance environnementale de huit entreprises de démolition automobile en organisant en première mondiale les Trophées Auto Recyclage.

Un jury indépendant composé de partenaires professionnels du monde du recyclage, sensibles à la problématique de la collecte et du traitement des déchets et des VHU, a récompensé à cette occasion l'entreprise vauclusienne Salavert Frères de Lapalud du trophée « Réutilisation et valorisation non métallique ». Chaque année, plus de 500 véhicules hors d'usage sont traités par l'entreprise.

Portrait d'un maître d'apprentissage et de son apprentie

A la veille de Pâques, nous avons poussé les portes de la Pâtisserie-Chocolaterie artisanale d'Alain Bouchard, le temps d'une double interview du maître des lieux et de son apprentie Priscilla. La rencontre se déroule dans les sous-sols de la boutique, au milieu des poules en chocolat et d'un délicieux parfum de cacao.



Alain Bouchard est tombé dans le chocolat quand il était petit. Ce fils de boulanger-pâtissier est installé depuis 1990 à Apt. Ce métier-passion, il l'a choisi. Depuis son apprentissage dans la pâtisserie Valentin, il a toujours eu à cœur de transmettre et d'enseigner à ses apprentis. *« Si je suis ici aujourd'hui c'est parce qu'on m'a formé et transmis un savoir-faire pendant mon apprentissage »*. La transmission est possible grâce à la patience et la passion du métier. Les gestes sont répétés et expliqués. *« Monter son gâteau et le décorer, c'est bien. S'assurer qu'il soit bon, et connaître les gestes de base, c'est essentiel. Il n'y a pas de secrets chez moi. Toutes les recettes sont en libres accès »*. S'il n'y a pas de méthode « Alain Bouchard » pour l'apprentissage, il y a au moins une conviction. Un bon maître d'apprentissage dépend beaucoup de son apprenti, de sa motivation et de son envie de s'investir. *« Plus l'apprenti a envie de recevoir, plus on a envie de lui donner »*. Priscilla a donc frappé à la bonne porte. *« Elle sait ce qu'elle veut et n'a pas choisi ce métier comme une voix de garage »*.

Sa plus grande qualité en tant que maître d'apprentissage ? La patience. Il attend par contre de son apprentie une assiduité, une ponctualité et une application totale. Depuis son installation, Alain Bouchard a formé plus d'une dizaine d'apprentis avec parfois quelques déceptions. La clé d'une relation sereine entre l'apprenti et son maître d'apprentissage est une question de relationnel, de caractère et de feeling. Même s'il précise ne pas avoir de préférence, il reconnaît que les apprenties ont généralement plus de finesse dans leur travail. *« C'est agréable de travailler avec les filles. Elles sont plus posées que les garçons »*.

En 22 ans de carrière, le métier a beaucoup évolué et les conditions de travail se sont améliorées, notamment au niveau des emplois du temps. *« Chaque salarié a aujourd'hui deux jours de congés consécutifs. »* Une façon de prouver aux jeunes qu'il est possible d'allier métier-passion et vie privée. Sa façon d'enseigner a également évolué. *« Grâce à l'expérience, on gagne en efficacité et on a plus de temps à consacrer à son équipe »*.

Selon Alain Bouchard, l'artisanat de qualité a de l'avenir. En temps de crise, les gens achètent plus ponctuellement mais sont sensibles à la qualité. *« Le chocolat est une matière magique, avec pour seule limite notre imagination »*.

Une journée sans chocolat ? *« Ici c'est difficile de résister à la tentation »*... et nous le comprenons !

A 21 ans, Priscilla est déjà passionnée par le métier. Cette petite fille de confiseurs a passé quelques années sur les bancs de la fac de langues avant de finalement se lancer dans cette aventure du chocolat. En deuxième année de CAP Pâtisserie au CFA d'Avignon, Priscilla nous parle avec gourmandise de son métier et de son apprentissage. Si elle avoue avoir eu quelques difficultés au début avec les horaires matinales, elle savoure aujourd'hui chaque journée, toute différente. Quand elle s'est inscrite dans cette formation, elle voulait absolument faire son apprentissage chez Alain Bouchard.

Elle connaissait déjà ses gâteaux et aimait son travail. *« Il faut que ce soit gourmand »* lui répète souvent Alain Bouchard. *« Il a plaisir à faire plaisir et à le transmettre. »* Et ça ne semble pas être le cas dans toutes les maisons. *« Le gâteau n'est pas une fin en soi, il y a le plaisir derrière »*. Pour Priscilla, c'est une chance de travailler ici. Alain Bouchard aime ce qu'il fait et à la passion des choses bien faites. Le perfectionnisme exigé par ce métier est l'une des premières choses qu'elle a apprises en arrivant. *« Avant de pouvoir décorer un gâteau, il faut s'appliquer sur toutes les étapes. Pour devenir pâtissier-chocolatier, il faut se donner les moyens d'y arriver et s'impliquer dans ce qu'on fait. »* La plus grande qualité de son maître d'apprentissage ? Pour Priscilla, c'est sans hésiter sa grande écoute. *« Il nous motive pour aller vers l'excellence. Si on ne réussit pas, ça sera uniquement de notre faute »*.

Une journée sans chocolat ? C'est possible me confie Priscilla même si avec un petit carré c'est mieux ! *« Le chocolat, ça met de bonne humeur, surtout à l'heure du goûter ! »*. Après cette délicieuse rencontre, une dégustation s'imposait. Frémissement des papilles garanti ! *« Passion Chocolat »*
34, rue des Marchands
84400 Apt
04 90 04 84 71



Alain Bouchard et Priscilla se connaissent depuis longtemps et ça se voit. Une réelle complicité se dégage de ce duo.





Accessibilité des commerces de proximité :

Visite d'une boulangerie accessible à tous

La politique française d'accessibilité s'appuie sur une loi très ambitieuse. A compter du 1^{er} janvier 2015, les commerçants-artisans qui sont amenés à recevoir leur clientèle devront respecter la loi n°2005-102 du 11 février 2005. Toute personne en situation de handicap, et quelque soit son handicap (handicap moteur, visuel, psychique, mental, auditif), devra pouvoir accéder aux Etablissements Recevant du Public.

Depuis quelques semaines, la ville de Sarriens compte une nouvelle boulangerie, totalement accessible aux personnes handicapées. Mr et Mme Lesage, artisans boulangers, nous ont ouvert leurs portes pour nous présenter leur démarche, étape par étape.

Les étapes clés à respecter

Pour réaliser les travaux de conformité de vos locaux et obtenir un agrément de mise en conformité, le chef d'entreprise doit présenter à la commission pour l'accessibilité, un dossier présentant les plans détaillés de ses locaux et le cahier des charges techniques des aménagements réalisés. Pour le plan de vos locaux, vous pouvez faire appel à un architecte. Un fournisseur ou un artisan expérimenté peut également vous aider à réaliser ce plan.

« Il faut en moyenne compter 20 heures pour rédiger son dossier »

Il n'y a pas de trame pour le dossier. Vous êtes libre de le présenter comme bon vous semble. *« Il est essentiel de commencer par bien se renseigner en amont sur tous les changements à réaliser et de prendre du temps pour s'imprégner des dossiers de demande d'agrément ».* Pour vous accompagner dans la rédaction de votre dossier, n'hésitez pas à vous rapprocher de vos syndicats professionnels pour obtenir les coordonnées d'artisans ayant déjà effectué cette démarche. La Chambre de Métiers peut également vous fournir un dossier type. *« Si vous remplissez votre dossier seul, il faut en moyenne compter 20 heures, pour prendre le temps de l'étudier en détails et de ne passer à côté de rien ».*

Il est fortement conseillé d'attendre la décision de la commission pour l'accessibilité avant d'engager vos travaux. Si vos travaux concernent uniquement des aménagements intérieurs, vous n'avez pas besoin de permis de construire.

« Aux débuts de nos démarches, j'ai eu la chance de participer à une table ronde organisée à la Chambre de Métiers, réunissant l'ensemble des acteurs concernés par l'accessibilité. Le livret technique publié par la CNISAM m'a également beaucoup aidé ».

Ressource: « L'Accessibilité des commerces de proximité relevant de l'artisanat et des commerces de détail : une réglementation, un service, des préconisations ». Publication du Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM).

Des acteurs disponibles pour vous conseiller

« Avant de déposer votre dossier en mairie, il est possible de l'envoyer à la commission pour l'accessibilité pour obtenir un avis et pouvoir améliorer son dossier ».

Une fois votre dossier dûment rempli, déposez-le en mairie qui le transmettra à la commission pour l'accessibilité. La commission composée d'un jury d'une douzaine de personnes se réunit chaque semaine à la Cité Administrative d'Avignon pour étudier les dossiers. La mairie vous informera rapidement de la date de passage en commission de votre dossier. *Nous avons déposé notre dossier fin novembre 2011 et il a été accepté en commission le 31 janvier 2012. Tout a été assez rapide. En cas de refus du dossier, il faut retravailler les points de vigilance identifiés par la commission. Cela peut alors traîner en longueur ».* Mme Lesage conseille vivement à chacun *« d'assister à la commission pour l'accessibilité pour défendre son dossier et justifier les aménagements, en fonction des contraintes du terrain ou des locaux ».*



Accessibilité de vos locaux, un investissement à prendre en compte

« Trois ans, cela passe très vite »

La loi impose une mise aux normes des bâtiments existants au 1^{er} janvier 2015. *« Trois ans, cela passe très vite »*, nous confie Mme Lesage. *« Je conseille à tous les artisans d'anticiper l'application de la loi en commen-*



caisse enregistreuse avec tablette



rampe d'accès

une obligation pour les locaux neufs.



çant à évaluer le coût des travaux, en demandant des devis, et en provisionnant le budget nécessaire ». Sur l'aménagement de locaux neufs, le coût de la mise aux normes est assez faible. Mme Lesage estime à 2000 € le coût des investissements liés au respect de la loi avec l'achat d'un panneau « Place handicapée », les pochoirs et la peinture, et la construction de la rampe d'accès.

Un cahier des charges exigeants, restez vigilant !

Le cahier des charges est assez lourd et il est recommandé d'être extrêmement vigilant avec les normes en vigueur. « Chaque pays d'Europe a sa propre réglementation. Si vous commandez vos fournitures à l'étranger, vérifiez attentivement les plans, les devis et les bons de commandes ».

Parmi l'ensemble des normes à respecter pour être en conformité avec la loi sur l'accessibilité, Mme Lesage attire particulièrement notre attention sur trois aménagements qui lui ont posés problème.

- « Dans un premier temps, nous avons oublié de prévoir une caisse enregistreuse adaptée aux personnes en fauteuil roulant. Nous avons dû l'intégrer dans notre aménagement intérieur et déplacer certaines vitrines. Pour le Terminal de Paiement Electronique (TPE), si vous le choisissez avec fils, assurez-vous d'avoir une longueur suffisante pour les personnes en fauteuil !
- La commission de l'accessibilité m'avait mise en garde sur la luminosité des locaux pour le handicap visuel. Il faut un minimum de 100 lux [ndlr: puissance lumineuse] dans une pièce et de 200 lux aux caisses. Avec 307 lux, nous risquons de gêner nos clients mal voyants. Avant les travaux, il faut demander aux fournisseurs de mesurer la puissance lumineuse au sol.
- Enfin, la question du stationnement est quelque peu contraignante. Il faut prévoir 2% de places handicapées avec un dévers de 2% maximum. Concernant la signalétique verticale et horizontale de la place, nous avons dû acheter des pochoirs pour le sol et un panneau de signalétique. »

L'accessibilité passe aussi par la qualité du service

« Je vais former mon personnel sur les questions d'accessibilité et les informer sur les besoins liés aux différents handicaps ».

Le terme d'accessibilité évoque tout de suite le fauteuil roulant et le handicap physique. La loi définit pourtant les principes d'accessibilité « à tout », « pour tous » en tenant compte de tous les handicaps physique, sensoriel, mental, cognitif ou psychologique. C'est pourquoi, au delà des travaux, il est important de sensibiliser l'équipe de salariés au bon accueil de toute personne handicapée. « Je vais former mon personnel sur les questions d'accessibilités et les informer sur les besoins liés aux différents handicaps. Il s'agit d'acquérir de bons réflexes face aux handicaps de nos clients. Je leur demande par exemple de parler clairement, de ne pas hésiter à reformuler, et à utiliser un langage simple (et non pas simplistes) ».



Boulangerie Lesage
864 Avenue Agricole
84260 Sarrians



Mme Lesage et une partie de son équipe



Vous cherchez un artisan connaissant la réglementation en vigueur et capable de vous accompagner dans cette démarche ? N'hésitez pas à solliciter les artisans labellisés HANDIBAT®.
Ce label regroupe en effet des professionnels du bâti souhaitant assurer de façon durable une prestation de qualité visant l'accès à tout pour tous.
Retrouvez la liste des artisans HANDIBAT de votre département sur le site www.handibat.info

Commerces de proximité et hausse de la petite délinquance : restez vigilant !

Les histoires de vols, d'agressions, de détérioration de biens, de chèques volés, de fausse monnaie font régulièrement la une de la presse locale. Les principales cibles, les activités commerciales et artisanales.



« Votre vigilance est synonyme de sécurité »

Les artisans-commerçants sont devenus des proies faciles face à des zones commerciales de mieux en mieux équipées pour lutter contre les individus malintentionnés. Est-ce pour autant une fatalité ?

La Direction Départementale de la Sécurité Publique de Vaucluse nous rappellent quelques règles de sécurité et des conseils simples pour vous permettre d'exercer votre profession dans les meilleures conditions.

Votre commerce est particulièrement vulnérable pendant trois périodes :

- L'ouverture « *Faites-vous accompagner par vos salariés* »
- L'enregistrement de la caisse « *N'effectuez jamais vos comptes pendant les heures d'ouverture* »
- La fermeture « *Assurez-vous qu'il ne reste plus personne dans vos locaux (toilettes, arrière-boutique...)* »

Pendant la journée, comment protéger son commerce ?

- Fermez systématiquement votre caisse
- Attention aux manipulations de billets avec les clients !
- Ne gardez pas trop de liquidités dans votre caisse
- Installez votre coffre à l'abri des regards
- Faites un dépôt de recette une fois par jour dans l'établissement bancaire le plus proche
- Variez vos itinéraires et vos heures de dépôts

Un environnement favorable et la sécurisation des lieux réduisent les intentions malintentionnées

- Privilégiez un bon éclairage intérieur et extérieur.
- Ne vous masquez pas la visibilité de la rue avec vos vitrines
- Installez un système d'alarme et un flash lumineux visible depuis la voie publique
- Et surtout, développez une convivialité de voisinage au quotidien !

**En cas de problème, un seul numéro :
« 17 police-secours »**

Annuaire professionnels, prudence !

Si tous les annuaires professionnels ne sont pas des arnaques, il est important de rester vigilants.

Depuis plusieurs années, diverses sociétés ou entités commerciales malintentionnées démarchent les artisans et les commerçants pour leur proposer une inscription sur un « index des professionnels » dont la diffusion ou l'utilité n'est pas toujours démontrée.

Comment procèdent-elles ?

Tout commence généralement par un coup de téléphone, un simple envoi d'un mail ou de courrier, vous invitant à corriger vos coordonnées pour une mise à jour de l'annuaire.

Tout laisse à croire qu'il s'agit d'une simple vérification d'adresse. Derrière ce document se cache pourtant un bon de commande d'insertion dans un annuaire et un contrat ferme pour une durée de deux ou trois ans.

Certaines sociétés sans scrupules vont plus loin et vous envoient un coursier dans les trois heures qui suivent. Les chefs d'entreprises victimes de ces pratiques commerciales sont très souvent harcelés et reçoivent des relances voire des menaces pour les inciter à payer des contrats imaginaires ou non désirés.

Que faire face à ces pratiques commerciales douteuses ?

Lorsque vous signez, vous vous engagez pour un service rendu souvent très médiocre et parfois inexistant. En cas de doute, contactez votre organisation professionnelle et surtout, NE SIGNÉZ RIEN ET NE PAYER RIEN !

Vous avez déjà signé et payé ?

Cessez tout paiement et annulez le contrat par courrier recommandé avec un accusé de réception pour contester la signature du bon de

commande et refuser toutes publications de vos coordonnées dans leur annuaire. En cas de harcèlement, soyez patient. Ne cédez pas à l'usure par peur de représailles juridiques. Seule une décision de justice intitulée « titre exécutoire » pourra vous obliger à régler les sommes réclamées.

Juridiquement, il est possible d'attaquer ces sociétés commerciales au civil, en se basant sur le vice de consentement lors de la formation du contrat ou publicité mensongère. La signature d'un tel document constitue un contrat de droit privé dont la validité peut être contestée devant les tribunaux civils, sur la base, par exemple, d'un consentement donné par erreur.

En cas de doute ou pour vous accompagner dans vos démarches, rapprochez-vous du service juridique de votre syndicat.

Le point sur... Les Assises de l'Artisanat

A l'occasion des « Assises de l'artisanat » qui se sont tenues le 12 mars dernier, le Secrétaire d'Etat chargé de l'artisanat, Frédéric Lefebvre, a annoncé la mise en place de 28 mesures qui sont les fruits de trois mois de concertation avec les artisans.

Ces mesures visent à permettre à « La Première Entreprise de France » de relever les défis de l'artisanat de demain sur la création, le développement et la transmission des activités artisanales. Tour d'horizon de ces 28 mesures annoncées :

1. Création, accompagnement et financement

- Lancement d'un portail unique des aides à partir du 29 mars 2012.
- L'ensemble des aides (de l'Etat, des organismes publics comme OSEO, de la Caisse des dépôts, de l'ADEME, et des collectivités territoriales) devrait être accessible au deuxième semestre 2012.
- Généralisation des guichets régionaux d'avances remboursables, au deuxième semestre 2012, qui permettront de financer les transmissions ou le développement et la modernisation des entreprises artisanales.
- Doublement de la capacité de garantie de la SIAGI (société de caution permettant aux entreprises artisanales d'accéder plus facilement aux crédits bancaires) en cinq ans, grâce à une augmentation de capital de 11,2 millions d'euros.
- Information auprès des acheteurs publics et aux entreprises de la récente reconnaissance de l'apprentissage comme un moyen de satisfaire à la clause sociale d'un marché public.

2. Compétitivité et innovation

- Les entreprises artisanales bénéficieront des mesures de simplification du droit qui ont été mises en place récemment : simplification du bulletin de paie, création d'une armoire sécurisée numérique, commission de réduction de la gestion administrative.
- D'autres mesures spécifiques sont prévues, comme la création d'espaces « Rendez-vous en France » pour mieux faire connaître l'artisanat d'excellence, le développement du réseau des pôles d'innovation, financés à hauteur de 2,7 millions d'euros ; l'accompagnement du développement international des entreprises artisanales la mise en place d'initiatives pour intégrer le design dans les processus de production.

3. Attractivité des métiers artisanaux

- Rénovation du Stage de Préparation à l'Installation (SPI) des artisans associés à la mise en place d'un certificat de fin de stage obligatoire conditionnant l'inscription de l'entreprise au répertoire des métiers.
- Assouplissement des contraintes liées à l'utilisation des machines par les jeunes salariés de moins de 18 ans en formation professionnelle via, notamment, le remplacement de l'actuelle dérogation nominative par une dérogation globale, accordée sous conditions, permettant à une entreprise d'employer des jeunes aux travaux dangereux.

Parallèlement, Nicolas Sarkozy s'est engagé à étendre le dispositif « Zéro activité = zéro charge » qui a fait le succès de l'auto-entrepreneur à l'ensemble des entreprises artisanales, s'il était réélus.

Voir AUJOURD'HUI, pour PRÉVOIR DEMAIN

*Indépendants, confiez
votre protection sociale à des experts...*

- Une mutuelle créée par les artisans, pour vous, votre entreprise et votre famille.
- Des solutions à chaque étape de votre vie : indemnités journalières, invalidité, chômage, décès, retraite, dépendance, obsèques, santé.
- Un conseiller mutualiste, expert en protection sociale, proche de chez vous.

Votre conseiller : **Sylvain FROSINI**

 Pour me contacter : 06 10 26 10 33

 Pour m'écrire : 51, rue de Châteaudun 75442 PARIS Cedex 09

 Pour m'envoyer un mail : directionclients@mnra.fr

 Pour prendre rendez-vous :
0 810 66 66 72
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

www.mnra.fr

RETRAITE, SANTÉ, PRÉVOYANCE

 **mnra**
la mutuelle des artisans

La MNRA
se distingue !

 ELU
SERVICE
CLIENT
2012

 **MUTUALITÉ
FRANÇAISE**

* Étude Inférence Opérations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2011 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courriers postaux.

Infographie Paris - 11394 - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et immatriculée au RNN sous le numéro 391 39227

Lancement de la deuxième campagne IRIS : un dispositif pour amortir la crise

Créé en juillet 2009 pour amortir la crise, le fonds IRIS Artisanat (Intervention Régionale pour l'Investissement Social), soutenu par le Conseil régional de PACA, a permis en 2010 de diagnostiquer 1000 entreprises de la région.

Face à ce succès, l'Union Professionnelle Artisanale Régionale (UPAR) lance sa deuxième campagne à destination de l'ensemble des entreprises artisanales de la région. L'occasion de retourner voir les 130 chefs d'entreprises ayant bénéficié de la 1ère phase de l'opération en Vaucluse.

Il s'agit d'établir un diagnostic court de trois heures sur les ressources humaines, en présence du chef d'entreprise. Pour cela « nous

avons réalisé des entretiens individuels avec les chefs d'entreprises » détaille Patrick Fournier, Secrétaire général de l'UPAR. A travers ce dispositif gratuit, il s'agit d'accompagner les TPE en difficulté par le biais de formations proposées à l'ensemble des actifs de l'entreprise, des salariés et des chefs d'entreprise.

28 nouvelles entreprises pourront par ailleurs bénéficier d'IRIS 2 sur le département.

**Vous êtes chef d'entreprise artisanale et vous souhaitez bénéficier d'un diagnostic IRIS 2 sur les compétences de votre entreprise ?
N'hésitez pas à nous contacter.**

**Contact IRIS dans le Vaucluse :
Julie LEFEBVRE 0811.465.568**

Trois objectifs majeurs :

1. Alléger la charge salariale de l'entreprise par la mise en formation de son personnel « Former plutôt que licencier »
2. Qualifier les salariés pour aborder les nouveaux marchés.
3. Effectuer une capitalisation qui constituera un bon observatoire de l'état et de l'évolution des compétences pour le secteur de l'artisanat.

Médiation du Crédit aux entreprises : un recours gratuit, simple et rapide



A qui s'adresse la Médiation du Crédit ?

La médiation est ouverte à toutes les entreprises dès lors que leurs établissements financiers refusent un financement lié à une activité professionnelle. Elle est accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou du fait de leurs propres fonds.

Quelles sont les étapes de la médiation ?

1. Dépôt du dossier de médiation en ligne, par le chef d'entreprise, sur le site www.mediateurducredit.fr pour déclencher la procédure.
2. Contact de l'entreprise dans les 48h par le médiateur départemental et définition d'un schéma d'action avec le déclarant.
3. Information des établissements financiers qui disposent de 5 jours pour revoir leurs positions.
4. A l'issue du délai de 5 jours ouvrés, prise de contact du médiateur avec l'entreprise pour connaître l'évolution de la situation. Si les difficultés perdurent, le médiateur consulte personnellement les partenaires financiers de l'entreprise pour identifier et résoudre les points de blocage.
5. Information de l'entreprise des solutions envisagées. Possibilité de demander une révision du dossier.

Pourquoi déposer un dossier à la Médiation du Crédit ?

1. Pour ne pas rester seul face à ses difficultés de trésorerie ou de financement.
2. Pour ne pas attendre d'être en situation d'urgence.
3. Pour trouver des solutions concertées et adaptées à ses problèmes de trésorerie et de financement.
4. Pour rencontrer des acteurs de proximité au service des entreprises en difficultés.
5. Pour bénéficier d'une procédure gratuite, simple et rapide.

N'hésitez pas à vous faire accompagner par le tiers de confiance de la médiation de Vaucluse en contactant l'Union Professionnelle Artisanale de Vaucluse au 0811.465.568.

Pour en savoir plus www.mediateurducredit.fr

Artisans, commandez gratuitement votre kit de communication !

Selon la dernière enquête réalisée par TNS SOFRES à la demande du Fonds National de Promotion et de Communication de l'Artisanat (FNPCA), plus de 90% des français ont une bonne opinion des artisans. Il importe que les artisans profitent pleinement de ce capital de sympathie, lié au savoir-faire et au sérieux.

C'est pourquoi, le FNPCA met à la disposition des artisans et des commerçants de proximité, un kit de communication destiné à faire valoir leur activité, leur savoir-faire et leur appartenance à la Première Entreprise de France.

Ce kit gratuit peut être commandé sur le site www.artisanat.info/kit.



En Bref

Les brèves de l'UPA nationale



Du nouveau sur www.upa.fr !

L'UPA a créé un espace dédié aux Commissions Paritaires Régionales Interprofessionnelles pour l'Artisanat (CPRIA). Une nouvelle version de l'annuaire de l'UPA et de ses organisations membres est également en ligne. Tous les coordonnées des représentations locales et nationales de l'UPA et de ses composantes sont désormais disponibles. (Brève N°268 UPA)

L'artisanat parraine la météo sur France 2.

Du 30 janvier au 30 mars, l'artisanat a parrainé la météo de 19H55, du lundi au vendredi pour 10 présences de 8 secondes en entrée et en sortie de programme. (Brève N°277 UPA)

L'aide à l'embauche d'un jeune en alternance prolongée jusqu'au 30 juin 2012 !

L'aide exceptionnelle accordée aux entreprises de moins de 250 salariés pour toute embauche supplémentaire d'un jeune en contrat d'apprentissage est prorogée par décret du 26 décembre 2011. (Brève N°266 UPA)

Alerte RSI ! Des sociétés sans lien avec le RSI continuent d'envoyer des faux bulletins de cotisation et d'adhésion. Pour être sûr qu'il s'agit bien d'un avis d'appel de cotisations RSI, vérifiez l'exactitude du numéro de sécurité sociale. (Brève N° 269 UPA)

Les chiffres clés

116 C'est le **rang mondial** auquel se situe la France pour sa complexité administrative !

5456 C'est le nombre **d'apprentis** (tout secteurs confondus) pour l'année scolaire 2011-2012 en Vaucluse

87% C'est le pourcentage **d'apprentis** qui trouvent un **emploi** en CDI à la sortie de leur formation.

400 C'est le nombre de **saisines du Médiateur du crédit** lors du dernier trimestre 2011

6% C'est le pourcentage des **entreprises** qui n'ont pu **obtenir de prêt** en 2010 (3 fois plus qu'en 2007)

Agenda départemental

Fête du Pain. Du 7 au 20 mai 2012. Pour connaître le programme de la manifestation dans votre département, **contactez le Syndicat des Boulangers au 04.90.82.14.89 ou sur www.boulangerie84.org**

Formations de la Fédération Nationale de la Coiffure de Vaucluse :

- Le chignon 2^{ème} niveau, le 14 mai 2012
- La technique collection, le 21 mai 2012
- Le chignon excellence, le 28 mai 2012

Renseignements et inscriptions auprès de Valérie COISSIEUX au 06.03.12.92.41

Inauguration de la Cité de l'Artisanat le 22 juin 2012

La rencontre du design et de l'excellence.

Mercedes Classe E Berline



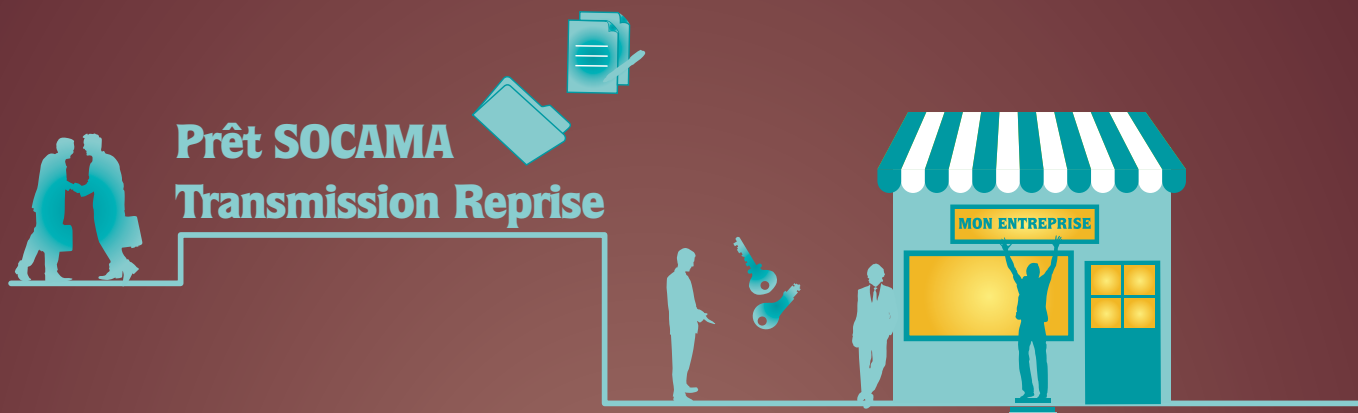
Mercedes-Benz

Société Automobile Avignonnaise

Parking Cap sud - 162 A, avenue Pierre Séward - AVIGNON - 04 90 88 01 35

Consommation mixte hors AMG de 4,9 à 9,4 l/100 km. CO₂ de 129 à 219 g/km.

ARTISANS



Avec le Prêt Transmission-Reprise, reprenez une entreprise en protégeant votre patrimoine personnel.

Vous souhaitez acheter un fond de commerce ou encore un droit au bail?

Banque Populaire vous propose le Prêt SOCAMA Transmission-Reprise : un prêt exclusif jusqu'à 150 000 €*, pour répondre à votre besoin de financement tout en protégeant votre patrimoine personnel.

Banque Populaire et SOCAMA, une alliance de savoir-faire au service de votre réussite!

Venez parler de vos projets avec un conseiller en agence ou bien rendez-vous sur www.bppc.fr

Allo Artisan 0820 337 400 (0,12 € ttc/mn)

* Sous réserve d'acceptation du dossier par la Banque et par la SOCAMA. En cas de défaillance, le recours de la Banque Populaire à l'encontre de l'emprunteur s'exerce sans limitation sur les biens d'exploitation et est limité à 25% du montant initial du prêt sur les biens hors exploitation.



Pour ces opérations la SOCAMA bénéficie d'une garantie au titre du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation de la Communauté Européenne.

