

PROCHAINE PARUTION : MERCREDI 24 JANVIER 2018

ÉDITORIAL



LES MOSELLANS AU COEUR DE NOTRE ACTION

Le 22 novembre 2017, suite à un audit de l'AFNOR, organisme certificateur indépendant, la CMA 57 s'est vu confirmé sa certification qualité ISO 9001 (version 2015) pour l'ensemble de ses activités. C'est pour nous tous une grande satisfaction et une réelle fierté tant nous nous attachons à offrir au quotidien le meilleur service à tous nos clients.

Cette stratégie de qualité de service résulte d'une décision politique des artisans élus de la CMA 57 qui ont guidé l'établissement public dans une dynamique de progrès et de modernisation.

Nous nous y sommes inscrits dès 2002, initialement pour nos activités de formation continue qui accueillent chaque année plus de 2.500 chefs d'entreprise et salariés d'entreprises artisanales, parce que nous voulions que leur satisfaction soit garantie. Compte tenu des progrès que cette démarche a permis de réaliser, la même exigence a été élargie à l'ensemble de nos activités de l'accueil au conseil en passant par l'apprentissage, le traitement des formalités administratives, mais aussi pour la défense et la représentation des intérêts des entreprises que nous représentons. Aujourd'hui, je suis ravi de constater que tous nos collaborateurs ont adhéré à cette ambition et s'investissent au quotidien dans cette action d'amélioration permanente.

Plus que jamais nous restons mobilisés et à l'écoute des 19.000 artisans de la Moselle, de leur 100.000 salariés, et plus largement de tous les mosellans. Nous voulons leur garantir des prestations conformes à leurs besoins, leurs attentes, leurs exigences et ainsi renforcer encore davantage la confiance qu'ils nous accordent. Le maintien de notre Certification ISO 9001 et les résultats de nos enquêtes de satisfaction attestent des progrès réalisés et de la pertinence de notre stratégie. L'énergie déployée par les équipes et les élus de la CMA 57 est totalement mise au service du développement de l'artisanat sur notre territoire, et donc de son économie. Au moment même où le Gouvernement s'interroge sur l'avenir de l'organisation des réseaux consulaires français, ce résultat et démontre que les élus artisans prennent les bonnes orientations ; celles que nos entreprises attendent concrètement. Aussi, en 2018, nous continuerons à agir dans cette direction, nous intensifierons notre mobilisation autour du développement durable et de la responsabilité sociétale dans tous nos projets, pour peut-être obtenir les certifications ISO 14001 et 26000. Des objectifs ambitieux mais à la hauteur des enjeux de la 1ère entreprise de la Moselle.

Joyeuses fêtes à tous.

PHILIPPE FISCHER

Vice-Président de la CMA 57

Président de la Commission des Affaires Générales

COMMENT BIEN CHOISIR SA GALETTE DES ROIS 2018...



Du 1er au 14 janvier 2018, les artisans boulangers mèneront une grande campagne de valorisation de la galette des rois « faite maison ». L'objectif est de sensibiliser le grand public sur la fabrication des galettes des rois à des milliers de kilomètres et uniquement cuites devant les consommateurs pour donner l'illusion de produits faits. Avec le slogan « Chez nous le client est roi, il mérite une galette faite maison » arboré sur leurs vitrines, les artisans boulangers-pâtisseries de la Moselle revendiquent au contraire l'authenticité des galettes proposées. Ils garantissent également au travers de cette démarche que chacune d'entre elle est réalisée localement, par les apprentis et compagnons formés par des maîtres désireux de transmettre un savoir-faire mosellan. Enfin, parce que l'Épiphanie est une tradition ancienne, un moment de convivialité, un moment de simplicité, de rassemblement familial ou professionnel, les artisans boulangers-pâtisseries inviteront leurs clients à participer à un jeu-concours permettant de gagner « une nuit au château » et des centaines de galettes. Autant de bonnes raisons pour y réfléchir à deux fois avant d'aller acheter sa galette...

ARNAQUE AUX FAUX ARTISANS

Le 5 décembre dernier, la police a interpellé 12 personnes impliquées dans une vaste affaire de faux artisans. Les travaux étaient facturés, mais jamais effectués. Des couvreurs se présentaient sous couvert d'une fausse entreprise en présentant de faux devis. Ils prétendaient avoir repéré des dégâts sur la toiture et montaient spontanément sur le toit sans autorisation. Après les supposés travaux, ils repartaient avec un chèque souvent partiellement rempli de la victime. En deux ans, la police a recensé 235 victimes dans toute la région Lorraine, principalement des personnes âgées facilement vulnérables.

L'occasion de rappeler qu'il vous suffit d'appeler la CMA 57 au 03 87 39 31 00 afin de vérifier l'existence réelle de l'entreprise. Sachez que certaines activités artisanales ne peuvent être exercées que par une personne justifiant d'une qualification professionnelle, contrôlée depuis 2015 par les CMA.

D'autre part, pensez à faire réaliser plusieurs devis, obligatoires pour certains travaux, et vérifiez que la rédaction de ces devis est bien gratuite. Et, quel que soit l'objet du contrat, celui-ci doit obligatoirement être écrit avant le début des travaux et ce dès que le montant dépasse les 1.500 euros. Enfin, lorsque les travaux l'exigent, n'hésitez pas à demander aux artisans de vous présenter les éléments changés. Autant de conseils qui vous éviteront bien des écueils. Au moindre doute, appelez la CMA 57.

LA CMA 57 CONFORTE SA CERTIFICATION ISO 9001

Après plusieurs jours d'audit de ses services, et ce sur différentes implantations, l'auditeur AFNOR a confirmé à la compagnie consulaire mosellane le maintien de sa certification qualité ISO 9001 et son évolution dans la nouvelle version 2015.

Une satisfaction pour la CMA 57 engagée sur la voie d'une démarche qualité dès le début des années 2000 : « Nous nous sommes lancés dans ce processus car nous avions le souci de structurer notre organisation de façon plus efficace pour répondre aux attentes légitimes de nos clients, mais aussi pour fixer des objectifs précis de développement à notre activité » explique Dominique Klein, Directeur Général de la CMA 57. « La certification, obtenue alors sur la formation continue, nous a incité à relever le défi de l'engager pour l'ensemble de nos services. C'était un véritable challenge pour l'ensemble des collaborateurs de nos cinq implantations, et nous sommes fiers d'avoir réussi à mener à bien ce projet » poursuit-il.

Et de fait, la CMA 57 peut aujourd'hui revendiquer un système qualité et des outils qui constituent sa stratégie de différenciation par rapport à la concurrence, notamment sur la formation continue et les 170.000 heures

OUVERTURE LE 31 DECEMBRE 2017

En réponse à la demande exprimée par l'Union Nationale des Entreprises de la Coiffure-section Moselle, le Préfet de la Moselle Didier Martin a autorisé, par arrêté préfectoral, l'ouverture des salons de coiffure, instituts de beauté, et artisans traiteurs du département de la Moselle, le dimanche 31 décembre 2017, de 9 heures à 19 heures.

Cette décision a été prise sur le fondement de l'article L3134-7 du Code du Travail qui permet au préfet d'accorder des dérogations à la règle du repos dominical pour les catégories d'activités dont l'exercice est nécessaire le dimanche ou les jours fériés pour la satisfaction des besoins de la population se manifestant particulièrement ces jours-là.

« ARTISAN & COMPAGNIE » À SUIVRE SUR YOUTUBE

Soucieuse d'apporter aux 19.000 chefs d'entreprises artisanales de la Moselle, ainsi qu'à leurs collaborateurs, des outils pour répondre aux enjeux économiques actuels, la CMA 57 innove et initie à partir de janvier 2018 une série d'émissions télévisées visibles sur YouTube.

D'un format de 15 minutes, enregistrée dans les studios de Mirabelle TV, cette émission réalisée en partenariat avec la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne, donnera la parole à des artisans mosellans pour évoquer une thématique. La première diffusion sera consacrée à la créativité et à l'innovation dans le secteur artisanal. Elle permettra de démontrer comment ces deux facteurs peuvent prendre vie dans tout type d'entreprise et lui apporter un réel bénéfice. En plateau, les artisans montreront au travers d'exemples concrets que chaque entreprise peut aujourd'hui, quelques soient ses moyens, être innovante et dynamiser ainsi son activité. Retrouvez la première émission « Artisan & Compagnie » sur le site de la CMA 57 à partir du mercredi 10 janvier 2018.



La CMA 57 communique
sur YouTube avec
« Artisans & Compagnie »



La CMA 57 récompensée pour la qualité de ses services

de formation dispensées annuellement. Pour Dominique Klein, « la certification ISO permet à tous de s'inscrire dans une démarche de progrès global, de pouvoir valoriser les services et le savoir-faire de la CMA 57 qui est dans une quête constante d'amélioration et d'efficacité ». Les 19.000 entreprises artisanales de Moselle immatriculées à la CMA 57 ne peuvent que s'en réjouir.



AVEC LA BANQUE POPULAIRE, RÉUSSISSEZ VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE !

Les modes de consommation évoluent et les clients attendent de leurs commerces qu'ils s'adaptent. Face à ce défi, soyez créatifs et innovants !

Pour vous accompagner dans cette voie, la Banque Populaire a imaginé des produits différenciants, destinés à développer votre activité sur les nouveaux canaux :

- **Solution d'encaissement nouvelle génération** répondant à l'obligation d'utiliser un logiciel de caisse certifiée NF 525 dès 2018,
- Conception de **site e-commerce** sur mesure,
- **Application mobile professionnelle**,
- Création de **programmes fidélité...**

Pour découvrir toutes nos solutions innovantes, rendez-vous sur businesspartner.banquepopulaire.fr

BANQUE & ASSURANCE

ADDITIONNER LES FORCES. MULTIPLIER LES CHANCES

BANQUE POPULAIRE
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE

