

prochaine parution : mercredi 24 avril 2019

## ÉDITORIAL



“**95,4% DE CLIENTS SATISFAITS**”

Pour s'assurer de la qualité de ses prestations, la CMA 57 réalise régulièrement une enquête de satisfaction menée par un établissement indépendant. Les résultats pour l'année 2018 viennent de nous être communiqués et révèlent que « 95,4% de nos clients se disent satisfaits », un chiffre en hausse par rapport à 2017.

Je me réjouis de cette relation de confiance et de proximité nouée avec nos différents publics. Ce score élevé nous conforte dans notre stratégie de placer le client au centre de notre action. Fruit d'un labeur quotidien partagé par toute l'équipe de la CMA 57 et d'une politique d'amélioration constante, ce résultat gratifiant indique que nous sommes sur la bonne voie. Dès lors, nous devons tout faire pour le maintenir et même aller au-delà en déployant toujours plus d'énergie pour vous assurer une qualité de service optimale.

De cette exigence que nous nous imposons dépend en effet la dynamique de l'artisanat mosellan. Le secteur des métiers est un des piliers de l'économie du département, occupant près de 110.000 mosellans. Et c'est à eux que la CMA 57 fournit prioritairement les conseils, les formations et les informations qui favoriseront la performance et le développement des entreprises. La CMA 57 se pose aussi en facilitateur pour les créateurs/repreneurs d'entreprise en leur apportant soutien et réseau. Sans oublier le public « apprentissage » avec les 1.400 apprentis que nous formons annuellement au Campus des Métiers de Moselle, de même que les nombreux jeunes que nous rencontrons sur les salons/forums et qui se présentent au Centre d'Aide à la Décision. Cette diversité d'approches, de sujets et de publics requière de la part de nos collaborateurs une expertise transversale, évolutive et qualitative.

Vous l'aurez compris, nous mettons un point d'honneur à rester à l'écoute de toutes celles et ceux qui font appel aux services de la CMA 57. Et, ce n'est finalement pas un hasard si **9,5/10 clients interrogés lors de l'enquête déclarent « recommander la CMA 57 »**.

Liliane LIND  
Présidente de la CMA 57

## UN RENDEZ-VOUS POUR L'EMPLOI DES JEUNES

Ce samedi 30 mars, de 09H00 à 13H00, le Campus des Métiers de la Moselle ouvre au public les portes de ses CFA de Metz, Forbach et Thionville.

L'occasion est belle pour toutes celles et ceux qui souhaitent s'assurer à court ou moyen terme un emploi dans l'artisanat. Le secteur recrute et, avec ses 250 métiers, permet à chacun de trouver une activité dans laquelle il est possible de s'épanouir.

### DE RÉELLES OPPORTUNITÉS D'EMBAUCHE

Au travers du son Campus des Métiers de Moselle, la CMA 57 forme chaque année près de 1400 jeunes âgés de 16 à 30 ans. « Le profil de nos étudiants des métiers évoluent. Si nous conservons une majorité de collégiens et lycéens, nous avons de plus en plus d'étudiants ou même de salariés qui se réorientent et souhaitent donner un sens à leur vie en choisissant un métier passion » explique Liliane Lind, la Présidente de la CMA 57.

Une décision guidée par la diversité d'embauches proposées dans l'artisanat, mais aussi par la perspective de devenir potentiellement son propre patron. « Quitte à travailler dur, autant que ce soit pour moi et en choisissant comment et quand » entend-on souvent dans les échanges avec ces nouveaux profils.

### UN SALAIRE DÈS L'INSCRIPTION

Un autre atout de l'apprentissage tient également dans sa capacité à offrir aux jeunes un salaire évolutif dès leur inscription dans un CFA, via l'alternance qu'ils effectueront dans une entreprise artisanale. « Cette spécificité compte. Elle permet à nos apprentis d'acquérir plus vite une certaine maturité en étant confronté à un monde d'adultes, mais en ayant aussi à gérer un budget obtenu par le fruit de leur travail » poursuit Liliane Lind.

Une grande variété de métiers... des offres d'emploi à pourvoir... un salaire pour se former... à n'en pas douter l'apprentissage est LA formule la plus efficace sur le front de l'emploi en comparaison à des filières universitaires qui saturent et peinent à proposer à tous des débouchés professionnels.

Autant d'arguments qui devraient inciter les jeunes et leurs parents à venir découvrir ce samedi 30 mars les CFA de Metz (5 boulevard de la Défense – Metz Technopôle), Forbach (1 rue Camille Weiss) et Thionville (10 allée de la Terrasse). L'avenir de notre jeunesse s'écrit là-bas.

INFOS : [www.cma-moselle.fr](http://www.cma-moselle.fr) // Facebook : CMA 57



## TAUX DE RECOMMANDATION RECORD



95,4%  
DE CLIENTS SATISFAITS

9,5/10

RECOMMANDATION  
LA CMA 57

Enquête 2018  
Qualitest

La satisfaction-client n'est pas un vain mot pour la CMA 57 qui l'a inscrite au rang des priorités. Cette attention portée par l'ensemble des collaborateurs est actée par une récente enquête conduite sur plusieurs mois par un cabinet indépendant. Le score 2018, en hausse par rapport à celui de 2017, se révèle en effet positif avec 95,4% de clients satisfaits.

L'accueil, la qualité d'écoute et la richesse des échanges sont mis en avant par les personnes interrogées. Lorsque l'on connaît la pluralité des publics et l'étendue des sujets couverts, on ne peut que saluer cette évaluation du travail des collaborateurs de la CMA 57 qui apportent informations et conseils individualisés à chaque interlocuteur. L'un des autres chiffres significatifs de la qualité du travail mené au quotidien par les équipes de la compagnie consulaire est le taux de recommandation qui atteint la note de 9,5/10.

De très bons résultats qui seront sans nul doute confortés dans les prochains mois puisque la CMA 57 engagera en 2019 de vastes travaux de modernisation des « Espaces accueil » de ses implantations de Metz, Forbach et Thionville.

## CRÉER SON ENTREPRISE AUTOUR D'UN CAFÉ

Évoquer son projet de création d'entreprise dans un cadre plus convivial que celui d'un bureau semble être l'une des formules qui séduit de plus en plus. Ainsi se sont structurés depuis quelques mois les « Cafés de la création » qui ont pour but d'accompagner et de répondre, autour d'une tasse de café (ou d'un thé d'ailleurs), aux interrogations des porteurs de projet.

La CMA 57 est partenaire du Crédit Agricole sur cette opération en Moselle et propose aux personnes intéressées de les rejoindre au restaurant « Les Moulins Bleus » (1 rue Fabert), le **jeudi 04 avril**, de 08H30 à 11H30. Entrée gratuite et sans inscription.

INFOS : CMA 57 – Julie RAMBERT – 06 33 73 35 22

[jrambert@cma-moselle.fr](mailto:jrambert@cma-moselle.fr)



ENSEMBLE,  
SOYONS ARTISANS  
DE VOTRE RÉUSSITE !

Parce qu'on croit en l'avenir  
de l'artisanat,  
ON VOUS PRÊTE À 0%\* !

BANQUE POPULAIRE  
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE



la réussite est en vous

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

\*Limité à 20% du financement global plafonné à 20 000 € avec un minimum de 2 000 €. Durée 60 mois maximum. Pas de frais de dossier. Offre valable jusqu'au 31/12/2019. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Banque Populaire. Voir conditions en agence.

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne, société anonyme à capital variable - 3 rue François de Cürel - 57000 METZ - 356.801.571 R.C.S. METZ. ORIAS n° 07 005 127. Crédit photo : Shutterstock - Création : Graffiti