

« L'ARTISANAT EST UNE VALEUR SÛRE »

Lors de la traditionnelle cérémonie des vœux, Liliane Lind (Présidente de la CMA 57) et Dominique Klein (Directeur Général des Services) ont présenté les grandes lignes de ce que sera l'action consulaire en 2020. L'occasion de faire le point avec ce dernier.



Nous comptons maintenir notre niveau d'excellence dans l'accueil de nos clients

Le Républicain Lorrain : L'année 2020 démarre avec l'ouverture d'un « accueil public » complètement repensé au Pôle des Métiers de Metz ? Pouvez-vous nous en dire plus ?

Dominique KLEIN : Notre plateforme d'accueil avait été pensée et conçue en 2004. En 15 ans bien des choses ont changé dans notre façon de répondre aux attentes de nos clients. Pour nous adapter à ces évolutions nous avons complètement reconfiguré cet espace. Les travaux ont démarré il y a 6 mois et nous devrions pouvoir ouvrir notre nouvel espace client dans les tous prochains jours.

L'expertise de nos conseillers s'est accrue au fil des années et nous apportons aujourd'hui un service de premier accueil qui est de plus en plus personnalisé. Du traitement massif de formalités administratives, nous évoluons vers davantage de conseil et d'accompagnement. Pour cela nous souhaitons accueillir tous nos clients dans de meilleures conditions et notamment en assurant davantage de confidentialité dans le traitement de leurs demandes.

Ce qui m'importe le plus c'est que ceux qui pousseront les portes de la CMA 57 trouvent une écoute et une réponse de grande qualité. Aujourd'hui, d'après une enquête d'un organisme indépendant, 95,4% de nos clients recommandent nos services. Nous comptons bien maintenir cet excellent résultat et pourquoi pas encore progresser. Nous sommes certifiés ISO 9000. L'amélioration de nos prestations est un sujet du quotidien pour toutes nos équipes.

Le Républicain Lorrain : La récente visite de la Ministre du Travail à la CMA 57 coïncide avec la sortie de votre nouveau catalogue formation 2020. Quel en est l'enjeu ?

Dominique KLEIN : La formation est au cœur de nos missions. Elle représente plus de 50% de l'activité de la CMA 57. Nous devons offrir aux artisans, aux jeunes qui entrent dans les métiers mais aussi à tous ceux qui pourraient s'y intéresser, la possibilité d'acquies les compétences dont l'artisanat a besoin pour se développer. Notre offre de formation doit donc s'adapter et chaque année nous la renouvelons pour tenir compte de l'environnement des métiers et de leur évolution. De plus, depuis juin 2019, le Stage de Préparation à l'Installation (SPI) que devait suivre tout créateur d'entreprise n'est plus obligatoire. Mais nous sommes convaincus que pour pérenniser une activité, il faut des dirigeants bien formés et préparés. Aussi, avons-nous totalement repensé l'offre de formation en direction des porteurs de projets et des

créateurs d'entreprise. Ils trouveront chez nous l'expertise qui leur permettra de renforcer leurs chances de réussite. La venue de la Ministre Muriel Pénicaud à Metz nous a également permis de valoriser d'autres évolutions du secteur de la formation et notamment le « Compte Personnel de Formation ». Nous étions très heureux de lui démontrer notre réactivité et de lui présenter notre nouveau catalogue qui détaille de nombreuses formations éligibles par ce nouvel outil. J'invite tous ceux qui désirent se former à nous contacter ou à nous rendre visite pour découvrir tout ce que nous pouvons leur proposer.

Le Républicain Lorrain : Le 1er trimestre de l'année concorde également avec une sensibilisation orchestrée auprès des familles sur l'apprentissage. Comment se porte cette filière de formation ?

Dominique KLEIN : La France a redécouvert l'apprentissage lors des débats sur la loi portée par la Ministre Muriel Pénicaud. C'est une bonne chose. Ce mode de formation, où alternent des périodes en centre de formation et immersion en entreprise, rencontre de plus en plus de succès parce qu'elle est concrète et adaptée au marché du travail. Le nombre de contrats d'apprentissage n'a pas été aussi élevé depuis deux décennies... J'espère que les dispositions de cette loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » confortera cette tendance car l'apprentissage est une voie royale pour décrocher un emploi durable. Des freins à l'embauche (intégration d'apprentis tout au long de l'année, assouplissement du droit du travail, etc) ont été levés. Les entreprises et les futurs apprentis peuvent donc plus facilement se projeter. L'artisanat offre la possibilité de se former dans plus de 250 métiers et garantit des carrières longues et évolutives. Et aujourd'hui des milliers d'emplois sont disponibles pour des personnes qualifiées. Nous allons donc, dès le mois de mars 2020, renforcer nos campagnes de communication pour inciter encore plus de jeunes à rejoindre un secteur économique dynamique et innovant. Nous continuerons à combattre les dernières idées reçues sur les métiers.



La venue de la Ministre du travail est une marque de reconnaissance pour la CMA 57

Le Républicain Lorrain : L'artisanat et l'apprentissage ont été au cœur de nombreuses mesures législatives en 2019. L'année qui débute sera-t-elle encore celle du changement ou au contraire de la stabilité ?

Dominique KLEIN : La loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a réformé en profondeur la formation et notamment l'apprentissage. Toutes ces mesures sont désormais entrées en application. Nous avons pu nous adapter et aujourd'hui nous sommes prêts à accueillir encore plus de candidats à l'apprentissage d'un métier au sein de notre Campus des Métiers de Moselle.

L'autre grand texte qui a impacté l'artisanat, la « Loi Pacte », nous oblige également à réorienter notre activité vers davantage de conseil et d'accompagnement des entreprises sur les évolutions numériques et le développement durable. Parallèlement, nous continuons à être aux côtés de tous les porteurs de projets pour développer encore la création d'entreprise dans l'artisanat.

Toute notre stratégie vise à renforcer la vitalité de notre territoire. Nous souhaitons donc que cette année nous permettent d'accroître le poids du secteur des métiers dans l'économie mosellane et que de nombreux emplois qualifiés y soient créés grâce à l'apprentissage.



Nous continuerons à être à l'écoute des entreprises de notre département.

ENSEMBLE, SOYONS ARTISANS DE VOTRE RÉUSSITE !

Transition numérique,
simplification des encaissements,
gestion de la relation client...
**LA BANQUE POPULAIRE
VOUS ACCOMPAGNE.**

BANQUE POPULAIRE
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE
la réussite est en vous