

Le Mag des

Artisans

toute l'information pour votre entreprise



Dossier La relation client



ÇA VOUS CONCERNE

Assurance décennale et responsabilité civile professionnelle du BTP

BON À SAVOIR

Comment motiver ses salariés ?

La revue de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat
BP 4186 - 98 846 Nouméa Cedex - NOUVELLE-CALÉDONIE



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NOUVELLE-CALÉDONIE

Ma. province,



**PARTENAIRE
DE MON
QUOTIDIEN**

soutient l'économie.

Tous les secteurs d'activités, toutes les entreprises (EURL, PMI, PME, industrielles) sont, pour la province Sud, plus que des partenaires. En toutes circonstances, dans tous les domaines, en création ou en projet d'extension, la province Sud est à l'écoute.

**+ de
7 300**
aides versées
aux entreprises*

1,3
milliard
d'aides versées*

*Chiffres 2021 de la province Sud

province-sud.nc



AGIR POUR
L'AVENIR



4 ACTUS

12

PLANNING FORMATIONS

- Formations support à l'entreprise, formations réglementaires, formations techniques

14

ZOOM FORMATION

- Gestes et postures

16

APPRENTISSAGE

- Vincent Devin, responsable pâtissier/traiteur, tuteur chez Labo Concept Création
- Kevin Dubaton, alternant en 2e année de CAP Pâtissier

18

INTERNET : VOIR ET ÊTRE VU

20

VOS RENDEZ-VOUS CMA

23

BON À SAVOIR

- Comment motiver ses salariés ?
- La régularisation du RUAMM du mois de juin. Comment est-elle calculée ?

32

ÇA VOUS CONCERNE

- Assurance décennale et responsabilité civile professionnelle du BTP
- Événement : 1^{ère} Biennale de la construction

34

SANTÉ-SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

- Les économies d'énergie en entreprise

37

SAVOIR-FAIRE

- Sabrina Renier, Choup shop
- Mélissa Salleles, Savonnière



Chaque client compte !

Alors qu'en 2021, 6 artisans sur 10 ont constaté une réduction de leur volume d'activité, j'ai souhaité que ce numéro soit consacré à la relation-client. Dans un contexte économique contraint, chaque client compte désormais pour l'entreprise. Chaque achat compte aussi pour le consommateur. Réfléchi, informé, connecté, parfois inquiet, il est en recherche d'expertise, de confiance et de professionnalisme. Il est aussi curieux, avide de découverte, d'authenticité et d'un relationnel personnalisé. Ces attentes correspondent exactement à ce que vous êtes en mesure de leur offrir au quotidien. Votre accueil, votre savoir-faire, votre écoute, votre expérience, votre créativité, votre proximité sont des atouts précieux à l'heure où tout acheteur demande à être rassuré, conseillé et chouchouté. Aspirés par nos exigences professionnelles, on en oublie parfois celles de nos clients. C'est pourquoi ce dossier me semble indispensable. Plus que n'importe quel autre acteur économique, vous, ARTISANS, avez en main les clés pour créer et entretenir des relations commerciales, faites avant tout d'empathie et d'humanité, qui apporte ce « petit plus » à vos clients ... et rapporte à votre entreprise !

Élisabeth RIVIERE

Présidente de la CMA-NC

27

DOSSIER La relation client



Agenda des salons

Salon Jardinage et motoculture

du jeudi 30 juin au dimanche 3 juillet

Ce salon très attendu des Calédoniens, réunit sur 3 jours les passionnés de jardin et de nature. 1 000 m² d'exposition à Nouville qui mettent en valeur le végétal : Jardineries, pépinières, paysagistes... et la motoculture : le matériel d'entretien du jardin, et tout l'univers de l'aménagement avec un grand choix de mobiliers, piscines, barbecues, luminaires...

Forum de l'Immobilier

du vendredi 22 au dimanche 24 juillet

C'est le rendez-vous important pour les personnes qui ont pour projet d'acquérir ou de vendre un bien immobilier. Ce Forum rassemble en un même lieu la plupart des agences immobilières de la place, mais aussi des promoteurs, des constructeurs de villas ou d'appartements ainsi que des organismes incontournables tels que SIC, SECAL et des représentants des provinces.

Salon Saveurs et traditions

du jeudi 4 au dimanche 7 août



Un Rendez-vous qu'on ne présente plus ! Gourmets et gourmands s'y retrouvent autour des spécialités culinaires en vente à emporter, les arts de la table, les produits d'épicerie fine. C'est l'occasion également de déjeuner au restaurant d'application du lycée Escoffier qui y installe son savoir-faire le temps du salon.

Salon Kids expo

du vendredi 9 au dimanche 11 septembre

Ce Salon est une nouveauté du calendrier de la Maison des artisans, il présentera les activités et produits liés à la jeunesse : de 0 à 16 ans.

Mode, activités sportives et de loisirs... informations sur les permis de conduire voiturettes, animations (défilés, démonstrations, jeux...).

+ d'infos et inscription :

Maison des artisans Tél. 77 30 90 et 27 56 85

Mail : artisans@lagoon.nc

Calendrier des événements 2022 second semestre

Dates	Événement	Organisateur	Lieu	Tarif exposants
18-22/05	Salon de la fête des mères	AMAC	Maison des artisans	
20-21/05	Marché de la fête des mères	Action Pub Events	Galerie Centre Alma	18 000 F
1 ^{er} - 3/07	Salon du mariage	Pacific Fair	Salle Vénézia	à partir de 30 000 F
1 ^{er} - 3/07	Salon jardinage et motoculture	MDA	Parc des expos	
22-23/07	Marché Centre Alma	Action Pub Events	Galerie Centre Alma	18 000 F
22-24/07	Forum de l'immobilier	MDA	Maison des artisans	
4-7/08	Salon saveurs et tradition	MDA	Maison des artisans	
12-14/08	Foire de Bourail	Comité de Foire	Bourail	
3-4/09	Salon nature et jardin	Action Pub Events	Parc Fayard	à partir de 18 000 F
9-11/09	Salon Kids Expo	MDA	Maison des artisans	
23-24/09	Marché Centre Alma	Action Pub Events	Galerie Centre Alma	18 000 F
30/09 au 2/10	Salon Bat Expo	MDA	Parc des expos	
6-9/10	Foire du Pacifique	Pacific Fair	Parking Moselle	à partir de 33 000 F
6-9/10	Marché de Noël Centre Alma	Action Pub Events	Galerie Centre Alma	18 000 F
25-27/11	Salon du deux roues	MDA	Maison des artisans	
2-4/12	Marché de Noël du Mont-Dore	Pacific Fair	Place des Accords	à partir de 30 000 F
2-11/12	Salon de Noël de l'AMAC	AMAC	Maison des artisans	
8/12	Marché de Noël	Ma liste cadeau.nc	Ile aux canards	
10-11/12	Marché de Noël de Dumbéa	Pacific Fair	Halles de Dumbéa	
16-18/12	Marché de Noël de Païta	Pacific Fair	Arène du Sud	

Renseignements/Contacts

Pacific Fair (PF)

Contact et inscription : Bruno Aurelio par mail ou téléphone Tél. 95 98 79/28 10 26 - com@pfair.nc

Maison des artisans (MDA)

Contact et inscription : Bertrand Van Halle - Tél. 27 56 85 / 77 30 90

artisans@canl.nc ou artisans@lagoon.nc

Action Pub Events (APE)

Contact et inscription : Dany Nourtier - Tél. 77 22 27

Stéphanie - Tél. 74 41 29 - actionpubnc@gmail.com

AMAC :

Tél. 82 86 55 - amacsecretariat@gmail.com

Ma liste cadeaux :

Tél. 76 73 63 - malistecadeau@lagoon.nc

Comité de foire de Bourail :

Tél. 41 21 04 - foirebourail@lagoon.nc

Élus CMA : **visites et rencontres de terrain**

La présidente Elizabeth Rivière et les élus vont à la rencontre des acteurs de l'artisanat : visites d'entreprises artisanales à Nouméa, remise de Titre d'Artisan à un professionnel du bâtiment, accueil des apprentis de 1^{ère} année lors de la rentrée, échanges avec les formateurs et personnels du CFA, entrevue avec les collaborateurs de la CMA-NC... Les rendez-vous institutionnels s'enchaînent aussi : gouvernement, présidente de l'Autorité de la concurrence, président du Conseil Économique Social et Environnemental, RSMA, organisations professionnelles, Chambres consulaires, Fédération des entreprises des Outre-mer, ambassadeur de l'Union Européenne dans le Pacifique. Une tournée en brousse est également programmée.



LE CHIFFRE : **11 334**

Le tissu artisanal se maintient

Au 1^{er} janvier 2022, on compte **11 334** établissements répartis entre les 4 grands secteurs de l'artisanat : bâtiment, services, production-fabrication et alimentation. Malgré les contextes sanitaire et institutionnel compliqués de l'année 2021, le stock d'entreprises reste stable (-0.4%). Toutefois, derrière cette apparente stabilité, la dynamique du renouvellement des entreprises a été nettement freinée avec un **affaiblissement significatif des créations** (-560 / -31% en 2021 vs 2020) **et des radiations d'entreprises** (-433 / -25% en 2021 vs 2020). C'est le plus bas niveau observé depuis 15 ans pour ces deux indicateurs.

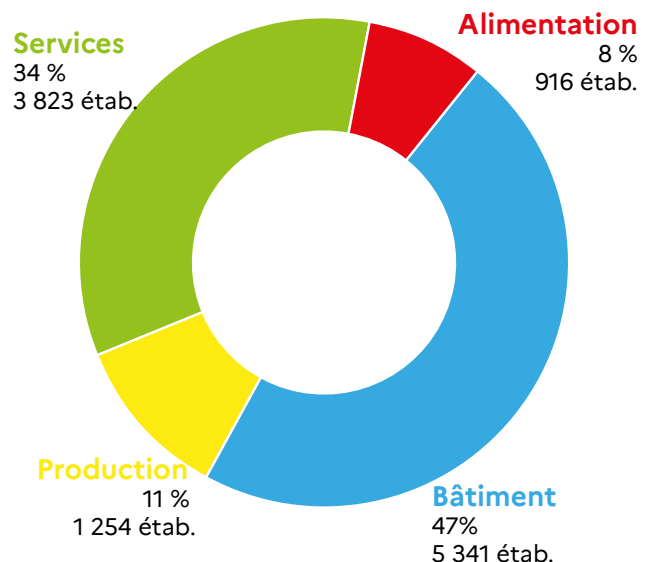
La dégradation des créations est principalement due au secteur du bâtiment (-455 créations, soit 81% de la baisse totale). S'il n'est pas possible de relier cette perte uniquement à l'obligation de qualification (RCNC*), cette nouvelle réglementation instaurée fin 2020 qui s'impose aux personnes souhaitant s'inscrire dans une activité du bâtiment, n'est pas sans conséquence sur les inscriptions au Répertoire des métiers.

A l'échelle des 3 provinces, la répartition des établissements est stable : 83% des entreprises sont situées en province Sud, 13% en province Nord et 4% en province des Iles Loyauté.

Pour plus d'informations, consultez sur notre site www.cma.nc la publication annuelle : Artisanat calédonien : Chiffres 2022 et Conjoncture 2021.

*Référentiel de la construction en Nouvelle-Calédonie

La répartition sectorielle



+ d'infos :

Services de développement économique de la CMA.
Tél. 28 23 37 - Tapez 1 ou eco@cma.nc

Plus de justice sociale pour redresser le RUAMM

Le gouvernement a engagé une série de mesures en faveur du redressement des comptes sociaux. Une de ces mesures vient modifier les modalités de calcul des cotisations sociales au RUAMM (régime unifié assurance maladie maternité) pour les travailleurs indépendants et certains salariés.

• **Pour les travailleurs indépendants exerçant sous la forme sociétale** (SARL, EURL soumis à l'impôt sur les sociétés, ...) : les revenus de capitaux mobiliers (dividendes) sont intégrés dans l'assiette de leurs cotisations sociales.

Les dividendes versés aux gérants de société par les sociétés dans lesquelles ils exercent une activité sont désormais intégrés dans l'assiette de calcul des cotisations RUAMM. De plus, sont également pris en compte dans le calcul, les dividendes distribués à leur conjoint, à leur partenaire lié(e) par un pacte civil de solidarité ou à leurs enfants mineurs non émancipés. Cette règle ne s'applique que si les dividendes versés excèdent 10% du capital social, des primes d'émission et des sommes versées en compte courant détenus par ces mêmes personnes. En 2020, 14 milliards de francs de dividendes ont été versés à 1 100 bénéficiaires et selon le gouvernement, cette mesure pourrait engendrer un ressource supplémentaire annuelle de 140 millions de francs par point de cotisations sociales pour le RUAMM.

• **Pour les salariés à très haute rémunération** : le plafond de cotisations de la tranche 2 est supprimé. Ainsi, la part du salaire supérieure à 5 279 700 F mensuel est désormais soumise à cotisations (actuellement au taux de 5 % : 3,75 % pour l'employeur et 1,25 % pour le salarié).



Cette mesure ne concerne que très peu de personnes, mais est **symbolique en matière de justice sociale**, selon le porte-parole du gouvernement.

Ces nouvelles mesures s'appliquent sur les cotisations dues à partir du 1^{er} janvier 2022.

Source : Loi du pays n° 2022-2 du 21 janvier 2022 portant modification de l'assiette de cotisations sociales au régime unifié d'assurance maladie-maternité.

+ d'infos :

Contactez un conseiller CMA Tél. 28 23 37 - Tapez 1 ou www.cafat.nc

Rappel : Nouvelle échéance **de la loi plastique au 1^{er} mai 2022***



Le 21 janvier 2019, le Congrès a adopté la loi de pays n° 2019-2 interdisant la mise sur le marché de divers produits en matières plastiques à usage unique.

L'interdiction a tout d'abord concerné les sacs plastiques, puis la vaisselle jetable en plastique (gobelets, verres, couverts, cotons tiges...) en 2019.

En 2020, ce sont les barquettes en plastique jetables, destinées à la vente en vrac au moment de l'achat ou préemballées en vue de leur livraison ou de leur vente immédiate, qui ont été interdites.

La prochaine étape

A compter du 1^{er} mai 2022, **toutes les barquettes en plastique jetables seront prohibées.**

En effet, il sera interdit de mettre à disposition, des barquettes en matières plastiques jetables destinées à l'emballage alimentaire, si elles sont non compostables et non intégralement constituées de matières biosourcées.

Un produit biosourcé est un produit issu de ressources renouvelables telles que végétale, animale, à base d'algues...

Les alternatives

- Utilisation d'emballages consignés
- Acceptation des contenants des consommateurs
- Utilisation d'emballages en carton, à partir de produits biosourcés et biodégradables

+ d'infos :

dd@cma.nc - Tél. 28 23 37 ou 93 41 52

** Au moment où nous publions le magazine, cette mesure pourrait être reportée ou modifiée.*

Synergie interentreprises à la ZAC Panda.



Sur le principe de « l'écologie industrielle et territoriale », qui s'appuie sur des synergies interentreprises à l'échelle locale, des entreprises de la ZAC Panda (commune de Dumbéa) se sont regroupées afin de mettre en œuvre :

- **Des synergies de substitution** : il s'agit de la valorisation et de l'échange de matières et d'énergie entre des entités. Exemple : une entreprise veut jeter des palettes dont elle n'a plus l'utilité alors qu'une société voisine en aurait besoin pour assurer la distribution à ses clients.
- **Des synergies de mutualisation** : il s'agit d'approvisionnements et de services communs, de partages d'équipements ou de ressources. Elles permettent de rationaliser les moyens mis en œuvre et de réaliser des économies d'échelle.

Les bénéficiaires sont à la fois **les entreprises, qui réduisent leur impact environnemental et font des économies**, et les territoires eux-mêmes, rendus plus attractifs par la dynamique économique ainsi créée. Lancée fin 2020 sous l'impulsion des Chambres consulaires (CCI et CMA), l'association de la ZAC Panda, dont la SECAL est partenaire, compte aujourd'hui 29 entreprises adhérentes et parmi elles, des entreprises artisanales.

Depuis sa création, de nombreuses actions ont déjà été menées :

- Des formations mutualisées (SST > Santé Sécurité au Travail, extincteurs, sécurité routière...)
- Du gardiennage mutualisé durant la période référendaire
- Des offres spécifiques pour les membres (entretien des climatiseurs, conseils QHSE...)
- Des échanges de prestations entre adhérents
- Des actions de communication (page Facebook, Flyer, annuaire des entreprises...) pour mieux faire connaître les entreprises de la zone et leurs activités.

D'une manière générale, l'association permet de créer et faire vivre un réseau d'entreprises pour échanger, partager et améliorer la qualité de vie dans la zone.

Les membres se réunissent mensuellement lors de « cafés Panda ». Ces temps d'échanges entre adhérents sont l'occasion d'étoffer leurs réseaux, de profiter de l'intervention d'experts sur des sujets spécifiques, de visiter les entreprises adhérentes et d'exprimer leurs besoins.

Pour 2022, l'association s'est fixée comme objectif **de poursuivre et améliorer les actions engagées en 2021.**

+ d'infos :

dd@cma.nc – Tél. 28 23 37 ou 93 41 52

TPE-PME gagnantes sur tous les coûts !

Pari tenu !

Depuis 2020, la CMA-NC, dans le cadre d'un partenariat avec l'ADEME (agence de la transition écologique), accompagne des entreprises artisanales dans **une démarche de développement durable**. Cette prestation de conseil permet d'**identifier les sources de pertes** dans l'entreprise (déchets, eau, énergie et matières premières), et propose **des solutions pour les réduire et améliorer ainsi la rentabilité de l'activité**.

A ce jour, 9 entreprises se sont engagées dans cette démarche, avec pour objectif de **réduire au maximum les postes de dépenses tout en limitant leur impact sur l'environnement** :

4 boulangeries-pâtisseries, une distillerie, 1 boucherie, 1 snack, 1 salon d'esthétique et 1 entreprise de fabrication de chaussures. Ces artisans sont basés à Nouméa, Dumbéa, Boulouparis, Pouembout et Koné.

Pour 6 d'entre eux, l'accompagnement est terminé. Le bilan leur a été présenté par la conseillère Environnement de la CMA-NC. Pour chaque entreprise, un plan d'actions personnalisé a été établi, puis présenté en face à face au chef d'entreprise.

Parmi les actions proposées : la mise en place du tri et de la valorisation des déchets, l'augmentation de la température cible de la climatisation, la mise en concurrence de fournisseurs ou encore la revente des déchets en tant que matières premières à une autre entreprise. Certains ont déjà réalisé des économies substantielles !

La convention entre l'ADEME et la CMA-NC prévoit l'accompagnement de 10 entreprises. **Il reste donc encore une place pour vous lancer dans la démarche.**

+ d'infos :

dd@cma.nc – Tél. 28 23 37 ou 93 41 52



Prime jeune créateur d'entreprise



Avec le soutien du Ministère de l'Emploi, du Travail et de l'Insertion, l'ADIE propose une aide financière au projet, non remboursable, pour les jeunes qui souhaitent créer leur entreprise.

- Montant : 357 000 F
- Financement de tout type de besoins pour la création d'entreprise
- Cette aide est éligible pour tout type d'activité, quel que soit le statut de l'entreprise créée
- Elle est complémentaire à un microcrédit de l'ADIE d'une somme minimum de 120 000 F

A qui s'adresse-t-elle ?

Cette prime s'adresse aux jeunes âgés de moins de 30 ans et qui ont un niveau d'étude de niveau 3 (CAP – BEP) ou inférieur.

Conditions d'accès :

- Le versement de la prime est conditionné à l'immatriculation de l'entreprise
- Elle est accordée sur présentation de justificatifs d'éligibilité au dispositif et suite à l'étude du projet par un conseiller ADIE
- La demande est éligible jusqu'à 3 mois après la date de création de l'entreprise.

+d'infos:

Pour bénéficier de cette prime ou pour plus de renseignements, contactez l'ADIE au 05 05 55

Bientôt la saison 2 !

Qui seront les 20 candidats ayant osé l'aventure ? Qui gagnera 1 million pour concrétiser son projet d'entreprise ? Un ou une artisan, dans la continuité de la 1^{ère} saison, suivie avec enthousiasme par des milliers de Calédoniens à la fois sur NC 1^{ère} TV et les réseaux sociaux ? Réponse en regardant « OSE TA BOITE – saison 2 », **de retour en juillet** sur vos écrans télé !

La CMA-NC est à nouveau partenaire de l'émission, mélange inédit d'aventure humaine et de réalité de l'entreprise, car elle démontre qu'entre l'idée et la concrétisation du projet, l'accompagnement est indispensable. La Chambre consulaire a ainsi soutenu financièrement cette initiative qui valorise l'esprit d'entreprise si cher à la Nouvelle-Calédonie. Les créateurs d'entreprise artisanale ont répondu présents pour cette deuxième saison qui s'annonce palpitante !

Suivez ce programme, décliné en 7 épisodes de 50 mn sur NC 1^{ère} TV, et soutenez les candidats à travers la page facebook OSE TA BOITE dédiée !



Expérience = Diplôme



La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) permet d'obtenir un diplôme professionnel, sur la seule base de l'expérience, même sans formation. Seule condition à remplir : avoir exercé des activités professionnelles, salariées ou non, ou bénévoles (syndicales, associatives), de façon continue ou non, pendant une durée totale d'au moins 1 an, et en rapport

direct avec la certification visée et pouvoir justifier ces expériences.

Quel que soit votre âge, votre nationalité, votre statut et votre niveau de formation, vous pouvez prétendre à la VAE en remplissant ces conditions.

Prochaines réunions d'informations :

En province Sud :

Les 12 juillet à 11h45 et 13 septembre à 11h45, au Centre de formation de l'artisanat, à Nouville

En province Nord :

Les 20 juillet et 14 septembre à 11h45, à l'antenne CMA de Koné

+d'infos et inscriptions:

Inscription auprès du GIEP-NC

(Groupement pour l'insertion et l'évolution professionnelles)

Tél. 05 07 09 (numéro vert/ Appel gratuit)

Les meilleures références au meilleur prix sont
chez **SOPROTEC** l'exigence de la qualité



Photos non contractuelles. Construisons notre pays, économisons l'énergie



SOPROTEC



SUIVEZ-NOUS SUR
Facebook

DUCOS - 24.95.77 - magasin@soprotec.nc

BOULOU PARIS - 46.40.80 - boulouparis@soprotec.nc

NORD - 47.50.40 - magasin@soprotecnord.nc

LA BNC,

PARTENAIRE
DES ARTISANS
CALÉDONIENS

Rendez-vous sur www.bnc.nc
Rubrique **Pro & Entreprises**



**Banque de
Nouvelle Calédonie**
BANQUE & ASSURANCE

www.bnc.nc

Banque de Nouvelle Calédonie

BANQUE DE NOUVELLE CALEDONIE S.A. au capital de 12.097.944.000 F. C.F.P. - RCS Nouméa 748047688 - Ridet 047 688 001
Siège social : 10, avenue du Maréchal Foch - BP L3 - 98849 Nouméa Cedex - Nouvelle-Calédonie. Intermédiaire en assurances - Immatriculée au RIAS sous le n° NC180001. Tél : (687) 25.74.00 - contact@bnc.nc

Appels à projets des provinces Nord et Sud sur le développement durable

Vous avez un projet en lien avec l'environnement en province Nord ou en province Sud et vous avez besoin d'être accompagné financièrement ? Répondez aux appels à projets lancés par les provinces en partenariat avec l'ADEME.

Les critères

Pour être éligible, votre projet doit répondre à l'une des thématiques suivantes :

- En province Nord

- o Réduction, réemploi et valorisation
- o Gestion des déchets organiques
- o Actions de sensibilisation, formation et communication

- En province Sud

- o Réduction des emballages
- o Prévention et valorisation des biodéchets
- o Seconde vie des objets
- o Ecologie industrielle et valorisation des déchets

Les dépenses éligibles

L'aide provinciale prend la forme d'une subvention auprès du bénéficiaire.

Les dépenses éligibles sont les frais directement liés à la conduite de l'action proposée, par exemple :

- Etudes, diagnostics, expertises
- Achat de matériels ou équipements
- Frais de communication
- Frais de formation



Comment faire ?

Complétez le dossier de candidature disponible sur le site internet de la province concernée et envoyez-le par mail à la province et à l'ADEME.

	Province Nord	Province Sud
Contacts province et ADEME	dde-agenda21@province-nord.nc et environnement.caledonie@ademe.fr	dddt.sicied.bgd@province-sud.nc et environnement.caledonie@ademe.fr

+ d'infos :

Vous souhaitez être accompagné dans la constitution de votre dossier ?
Contactez Clarisse, chargée de mission en environnement de la CMA-NC
Tél. 93 41 52 ou dd@cma.nc

Former nos futurs artisans



La semaine de l'alternance est destinée à tous les publics souhaitant s'orienter vers une formation professionnelle. L'évènement marque le **coup d'envoi des pré-inscriptions pour la rentrée 2023**.

Une semaine, **du 6 au 13 juillet** pour mettre à l'honneur et faire découvrir la formation par alternance : les secteurs concernés, les métiers et les diplômes auxquels conduisent les formations.

Il n'est plus à démontrer que ce système de formation garantit une qualification professionnelle diplômante directement connectée aux besoins des entreprises.

L'alternance affiche d'excellents taux de réussite aux examens et taux d'insertion professionnelle à 6 mois, malgré le contexte difficile (94% et 85%).

L'alternant signe un contrat de travail et perçoit un salaire. C'est un contrat gagnant/gagnant : le principe de cette formation constitue un **réel atout pour l'entreprise**. En effet, l'apprenti alterne les cours dispensés en Centre

de formation par des professionnels reconnus et la mise en œuvre des acquis théoriques, guidé par son tuteur en entreprise. De cette façon, l'alternant peut apporter un regard neuf sur les dernières tendances ou les nouveautés dans la pratique du métier, participant au renouveau des savoir-faire.

+ d'infos :

Contactez Morgane Oger, responsable du pôle accompagnement au CFA: Tél. 25 01 74 ou morgane.oger@cma.nc

Retrouvez

POUR 100 F cfp

tous les jeudis

votre hebdomadaire
d'informations générales



Décryptage des sujets
sociétaux, politiques
et économiques
de la Nouvelle-Calédonie



Publication
chaque semaine
de vos annonces
judiciaires et légales

Planning formations

FORMATIONS SUPPORT À L'ENTREPRISE

○ SAVOIR FAIRE DES DEVIS ET DES FACTURES AVEC LE LOGICIEL EURÉKA

À Nouméa : 10 juin

À Koné : 16 août

1 jour soit 07 heures - tarif : 15 000 F

Apprendre à réaliser des devis et des factures, leur suivi et leur recouvrement. Acquérir les compétences pour l'utilisation du logiciel Euréka DEVIS - FACTURES.



○ APPRENDRE À GÉRER SON ENTREPRISE GESTION NIVEAU 1

À Nouméa : 07 et 08 juillet

2 jours soit 16 heures - tarif : 15 000 F

Comprendre les mécanismes de la comptabilité d'entreprise. Pour acquérir les bases de la comptabilité simplifiée avec le logiciel EUREKA ou sur support papier.

○ RÉALISER UNE FICHE DE PAYE

À Nouméa : 22 et 23 août

2 jours soit 14 heures - tarif : 31 500 F

Apprendre les mécanismes de calcul des éléments variables de la fiche de paye pour établir la rémunération à verser à son personnel.

FORMATIONS TECHNIQUES

○ POSE DE PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES POUR SYSTÈME RACCORDE AU RESAU

À Nouméa : 18 et 19 juillet - 04 et 05 août - 1^{er} septembre

2 jours + 2 jours + 1 jour soit 39 heures - tarif : 80 250 F

Être en mesure d'évaluer la faisabilité du projet et d'en assurer l'installation et la maintenance dans les règles de l'art.



○ MÉCANIQUE : LES BASES POUR VÉHICULES LÉGERS

À Nouméa : 25 et 26 juillet

2 jours soit 16h - tarif : 33 750 F

Développer des connaissances de base de premier niveau en maintenance (mécanique, électricité et pneumatique) et mettre en œuvre des interventions sur les véhicules des clients.

○ PERFECTIONNEMENT DES BASES EN ÉLECTRICITÉ

À Nouméa : du 27 au 30 juin

4 jours soit 28 heures - tarif : 60 000 F

Approfondir ses connaissances en électricité et maîtriser l'installation et la maintenance de petits éléments électriques des bâtiments et des collectivités en toute sécurité.

FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

○ HYGIÈNE ET SALUBRITÉ POUR LES TECHNIQUES DU MAQUILLAGE PERMANENT, DU TATOUAGE ET DU PERÇAGE

À Nouméa : du 28 au 30 juin

3 jours soit 21 heures - tarif : 43 500 F

Obtenir l'habilitation réglementaire afin de pouvoir pratiquer, en toute sécurité et dans le respect de la réglementation, les techniques de maquillage permanent, de tatouage ou de piercing.

○ HABILITATION ÉLECTRIQUE POUR LES ÉLECTRICIENS

À Nouméa : 18 et 19 juillet

2 jours soit 16 heures - tarif : 36 000 F

Préparer le personnel électricien chargé d'assurer des travaux ou des dépannages à exécuter en sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse et/ou haute tension.



○ HABILITATION ÉLECTRIQUE POUR LES NON ÉLECTRICIENS

À Nouméa : 31 mai

À Nouméa : 08 juillet

1 jour soit 08 heures - tarif : 15 000 F

Pour préparer toute personne non-électricien chargé des travaux ou des dépannages, à exécuter sur ou au voisinage des ouvrages électriques, de pouvoir les exécuter en toute sécurité.

● **HABILITATION ÉLECTRIQUE
PHOTOVOLTAÏQUE POUR
LES ÉLECTRICIENS : BP**

À Nouméa : 09 et 10 juin

1,5 jour soit 12 heures - tarif : 25 500 F

Préparer l'artisan électricien ou ses salariés chargés de réaliser des opérations d'intervention générale d'entretien et de dépannage sur des installations photovoltaïques.

● **TRAVAILLER EN HAUTEUR ET PORT
DU HARNAIS AVEC PRATIQUE**

À Nouméa : 08 juin

À Nouméa : 17 août

1 jour soit 08 heures - tarif : 15 000 F

Prendre conscience des risques encourus à son poste de travail ou vécus en situation professionnelle - Connaître les notions clefs pour le travail en hauteur et les dangers / risques pour le personnel - Trouver les meilleures réponses (techniques, organisationnelles, administratives) pour réaliser sa tâche de travail en toute sécurité - Savoir vérifier rapidement son matériel et gérer son stockage.

Mettre en application les notions théoriques dans les activités du quotidien.

● **GESTES ET POSTURES**

À Nouméa : 20 juillet

1/2 journée, soit 04 heures - tarif : 9 000 F

Porter et/ou manipuler, en toute sécurité pour sa santé, des charges lourdes.

**FORMATIONS DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

● **RÉPONDRE AUX APPELS D'OFFRES
DE MARCHÉS PUBLICS**

À Koné : 16 au 17 juin

2 jours soit 14 heures - tarif : 32 250 F

Pour diversifier sa clientèle, appréhender les marchés publics et se positionner. Pour répondre à la commande publique.

Renseignez-vous !

● **Pour qui ?**

Nos formations s'adressent à un large public : artisans, conjoints d'artisan, salariés, chefs d'entreprise, personnes en insertion professionnelle...

● **Où s'inscrire ?**

Nouméa : Centre de formation de l'artisanat, 1 rue Juliette Bernard - Nouville : de 8 h à 11 h 30 et de 13 h à 15 h 30 du lundi au jeudi et le vendredi de 8 h à 11 h 30.

Tél : 25 01 73 Email : fc@cma.nc

Pour une formation en province Sud : contactez Émilie THIS. Tél : 25 01 73

Pour une formation en province Nord et dans les îles

Loyauté : antenne CMA Koné. Tél : 25 01 73

EPIFE à LIFOU - Tél. 45 10 98

● **Consultez toute l'année le
planning des formations en
ligne !**

Rendez-vous sur www.cma.nc

CITROËN BERLINGO



INSPIRED BY PRO

DES
AVANTAGES
PROS



ACCESSOIRES
SUR MESURE
Galerie, kits bois, attelage...



CRÉDIT
SUR PLACE



DÉFISCALISATION



CONTRAT
D'ENTRETIEN



EXTENSION
DE GARANTIE

Zoom sur une formation

Gestes et postures

Levage, pose, poussée, traction, port ou déplacement de charges, parfois plus lourdes que prévu : autant de facteurs de risques pour la santé de nombreux artisans, en particulier dans le secteur de la construction, dans les métiers de la sous-traitance industrielle ou ceux de l'alimentation. Cette manutention manuelle s'accompagne souvent de fortes contraintes posturales et articulaires et de rythmes de travail soutenus. Soyez proactif ! Éviter accidents ou problèmes de santé, poursuivre son activité dans des conditions optimisées, améliorer votre poste de travail : telles sont les finalités de la formation "Gestes et postures" proposée par notre CFA.

● OBJECTIF GÉNÉRAL

Porter et/ou manipuler, en toute sécurité pour sa santé, des charges lourdes.

● COMPÉTENCES ACQUISES

- Analyser les risques d'apparition de maladie professionnelle pour son poste de travail.
- Adapter sa posture de travail lors de la manutention de charges inertes.

● POUR QUI

Toute personne qui manipule des charges lourdes manuellement

● CONTENU DE LA FORMATION

PARTIE THÉORIQUE

Présentation

- Du formateur et des objectifs de la formation
- Des attentes des stagiaires
- Des éléments statistiques relatifs aux accidents du travail et maladies professionnelles
- Du test initial de manutention et l'analyse des postures

Appréciation du poste de travail

- Analyse du poste de travail
- Evaluation des situations
- Ecoute des remarques des opérateurs
- Prise de conscience de la position de travail

Prise de conscience du schéma corporel

- Notions d'anatomie
- Physiologie et biomécanique du rachis
- Déterminants de l'activité physique
- Exercices de détente et d'entretien du rachis

PARTIE PRATIQUE

Principes généraux de manutention

- Démonstration du geste type en manutention de charge
- Principes d'économie d'effort
- Principes de sécurité physique
- Entraînement aux gestes types

Application au poste de travail

- Réalisation de manutention au CFA
- Modification des habitudes
- Les gestes à éviter
- Aménagements, conseils en ergonomie du poste de travail, les stagiaires peuvent venir avec des photos de celui-ci pour mettre en pratique les principes présentés en formation.
- Exercices de détente et d'étirement, personnalisés pour le poste

● MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Exposés, études de cas, exercices pratiques, démonstrations, simulations, vidéos et exemples concrets

● VALIDATION

- Evaluation test théorique
- Attestation de compétences et de formation

● LIEUX

- Centre de formation de l'artisanat à Nouville
- Antennes de la CMA de Koné, La Foa et Poindimié

Prérequis : Aucun

Durée : 4 heures - 0,5 jours

Horaires : 7 h 30 à 11 h 30 / 12 h 30 à 16 h 30

Place : 5 à 8 stagiaires

Tarif spécial artisan : 9 000 F

Prix autre public : 12 000 F

● FORMATEUR

Prestataire NEODYME

Professionnelle expérimentée du domaine ingénierie HSE



**Vous souhaitez vous former
sur ces techniques
+ d'infos et inscriptions**
Service de la formation continue du CFA -
Emilie This : Tél. 25 01 73 - fc@cma.nc

PACK PRO NUMÉRIQUE

ARTISANS,
vos rendez-vous pour
booster votre activité !

InfoTIC | Cré@TIC | Pr@Tic

3 parcours d'information et d'accompagnement :

- Concevoir et concrétiser vos projets web
- Gagner en visibilité sur les réseaux sociaux
- Développer votre stratégie commerciale

SIMPLE ET RAPIDE

Choisissez le parcours qui vous intéresse.

GRATUIT ET CONCRET

La participation est entièrement gratuite et est exclusivement réservée aux artisans et à leur conjoint.

AVANTAGEUX

En participant vous bénéficiez d'avantages commerciaux négociés chez nos partenaires.

Shop.nc

lagoon
Internet - Téléphone - Vidéo

Préinscription

➔ www.cma.nc - Tél. 28 23 37



Chambre
de Métiers
et de l'Artisanat
NOUVELLE-CALÉDONIE



ESTHÉTICIENNE,
PLOMBIER,
ÉLECTRICIEN,
GARAGISTE, FLEURISTE,
BIJOUTIER, COIFFEUR,
INFOGRAPHISTE,
CARRELEUR, PÂTISSIER,
TAXI, LAVÉRIE, COUTURIÈRE,
MENUISIER, BOULANGER,
MAÇON, SCULPTEUR,
CORDONNIER,
PEINTRE,
BOUCHER...

www.annuairedesartisans.nc



L'ANNUAIRE
DES ARTISANS NC

11 000 entreprises en ligne >

Découvrez les 11 000 entreprises référencées officiellement par la Chambre de métiers et de l'artisanat de Nouvelle-Calédonie. Trouvez en quelques clics l'artisan dont vous avez besoin, près de chez vous. Repérez les professionnels possédant des Titres et des distinctions.

ILS SONT TOUS
EN LIGNE SUR
L'ANNUAIRE
OFFICIEL DES
ARTISANS !



Chambre
de Métiers
et de l'Artisanat
NOUVELLE-CALÉDONIE

Apprentissage

Vincent Devin, responsable pâtissier/traiteur, tuteur chez Labo Concept Création



Basé dans le quartier de Normandie à Nouméa, Labo Concept Création (LCC) appartient au groupe Gourmand. C'est le laboratoire dans lequel sont réalisées, outre les salades et la partie traiteur, toutes les pâtisseries qui seront ensuite livrées dans les boutiques (Anse-Vata, Faubourg, Hôtel du Pacifique et Belle Vie), des franchisés et autres clients.

« Je suis arrivé en Nouvelle-Calédonie il y a trois ans et depuis, je travaille pour le Groupe. Je connais bien l'alternance, car j'avais déjà été tuteur en Métropole et donc été formé pour encadrer et suivre les jeunes qui choisissent ce cursus. Au laboratoire, nous prenons tous les ans des alternants : en général, un en 1^{ère} année et un en 2^e, étant donné qu'ils n'ont pas les mêmes plannings de formation. Ce qui nous permet d'avoir toujours un alternant, vu l'activité soutenue. La collaboration avec le CFA de la CMA se passe très bien ! Nous avons passé deux années avec Mathieu Taumotekava qui a souhaité poursuivre sa formation chez les Compagnons du devoir en Métropole. À l'issue de son contrat, j'ai contacté Mme Mapou du CFA fin 2021, car nous voulions recruter un nouvel alternant. Elle m'a mis en contact avec Kevin qui nous a rejoint début janvier. En fait, il connaissait déjà le travail puisqu'il est en 2^e année de formation. C'est une bonne recrue ! Il est intéressé, très investi dans son travail : il a envie d'apprendre et s'est parfaitement intégré à l'équipe. Nous sommes tous très satisfaits de cette collaboration ! »

Kevin Dubaton, alternant en 2^e année de CAP Pâtissier

« Après avoir fait un CAP Boulanger, j'ai eu envie de continuer avec la pâtisserie, car ce sont deux métiers qui m'ont toujours passionnés. C'est à la fois beau et bon ! En plus, pas de souci pour trouver du travail, car c'est beaucoup recherché. Au début, j'étais surtout attiré par la boulangerie, mais petit à petit j'ai découvert la pâtisserie et j'ai commencé à m'y intéresser. Je me suis dit qu'en fait, les deux activités étaient complémentaires et j'ai eu envie de passer mon CAP. Au final, cela me permet d'être polyvalent. Bien sûr, le parcours n'est pas toujours facile, mais le CFA m'a soutenu et bien accompagné. Grâce à eux, j'ai pu continuer mon alternance à LCC. La formation me convient : j'aime beaucoup la pratique pour le savoir-faire et les cours plus théoriques, qui permettent d'aller plus loin. Par exemple, j'apprends la gestion d'entreprise : c'est vraiment utile pour l'avenir si je décide de m'installer à mon compte. J'espère un jour, moi aussi, transmettre et partager mon savoir. En attendant, après mon diplôme, j'ai envie de me perfectionner, cette fois plutôt en boulangerie : j'ai donc prévu de partir en Métropole pour devenir Compagnon du devoir, en tout cas essayer... »

Compétences acquises durant le CAP Pâtissier

L'alternant, titulaire d'un CAP pâtissier, est capable à l'issue de sa formation de :

- Fabriquer et présenter des produits de pâtisserie et de viennoiseries
- Approvisionner (réceptionner et stocker) les marchandises
- Organiser son temps et son espace de travail
- Produire (fabriquer) et transformer (conditionner et conserver) les produits
- **Communiquer au sein de l'entreprise** : rendre compte à la hiérarchie sur l'approvisionnement, la production et la mise en vente ou la distribution
- **Appliquer une démarche qualité** : contrôler la conformité des produits tout au long du processus de production. Nettoyer, désinfecter et ranger l'outillage, les matériels et les locaux professionnels.

Pour devenir tuteur d'un alternant en pâtisserie, contactez Françoise Mapou, chargée de relations entreprise au CFA de la CMA, au 25 97 40 ou 73 60 95, ou par mail : francoise.mapou@cma.nc

Zoom sur la rentrée 2022



La présidente Elizabeth Rivière, accompagnée d'élus de la CMA-NC encourage les nouveaux alternants en ce jour de rentrée.

Malgré les difficultés de recrutement liées au contexte sanitaire, politique et économique, 248 alternants ont fait leur rentrée, au Centre de formation de l'artisanat à Nouville en 2022. 127 inscrits en première année, ont été accueillis au CFA de façon échelonnée, entre le 31 janvier et le 21 mars 2022, encouragés par la présidente et les élus de la CMA-NC. Ces salariés s'engagent dans des formations de 1 à 2 ans pour décrocher un Titre Professionnel, un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) ou un Brevet Professionnel (BP) dans 9 métiers des secteurs du bâtiment, des services à la personne ou encore des métiers de bouche.

Cette année, les BP boucher et esthétique ont ouvert pour permettre aux alternants de monter en compétences.



CHANGAN

STARTRUCK



Construisons notre pays, économisons l'énergie

1 795 000F TTC



**Longueur de
plateau 2m75**



**Charge utile
970kg**



**Hauteur de
chargement 78cm**

Internet : voir et être vu



Un artisan **sur Internet**

Bélinda Weiss fabrique des saucissons de cerf, naturels et pimentés, sur la commune de Poya, sous la marque « Le Traditionnel NC ». « J'en faisais depuis longtemps, pour la famille et les amis qui m'ont encouragé à les commercialiser, explique l'artisane. C'est une recette de famille, transmise de génération en génération ». Sa page Facebook indique sa présence sur les différents marchés du territoire et ses dates de livraisons (sur commande) régulières sur Nouméa.

Page Facebook : Saucisson Le Traditionnel NC

Info futée

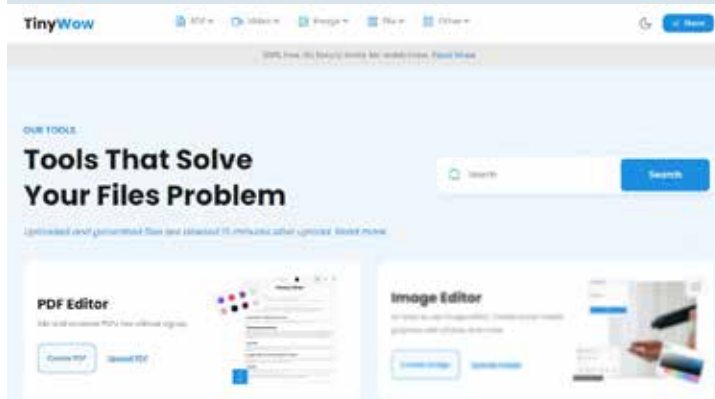
Depuis le 1^{er} février 2022, la province Sud diffuse ses « avis d'appel public à la concurrence » en ligne. Sauf cas exceptionnels, elle ne diffusera plus ces consultations par voie de presse. Rendez-vous sur **www.province-sud.nc/marches-publics** pour consulter les marchés publics, les appels d'offres et les avis d'appel public à concurrence de l'institution provinciale, prendre connaissance du tableau de programmation prévisionnelle pour les 6 prochains mois (par commune, domaine d'activité, nature des prestations, estimation des montants de l'opération, date de lancement des consultations, etc.). Attention cependant, l'information y est indicative et peut évoluer, le tableau est mis à jour régulièrement. Vous pouvez également vous inscrire aux alertes pour être informé de la parution des nouveaux appels d'offre.

Marchés publics et avis d'appel d'offres en province Sud

La province Sud entretient et développe son patrimoine de bâtiments (locaux administratifs, collèges, sites sportifs...).



[Site utile



TinyWow propose divers outils gratuits, en anglais, pour la gestion des images, vidéos, PDF et autres fichiers. Leur utilisation est très simple : importez votre document (depuis Dropbox, Google Drive ou votre ordinateur), puis lancez l'action souhaitée (fusion, division, extraction... de PDF, compression, rognage, conversion de vidéos, téléchargement d'une vidéo Facebook...) et téléchargez votre document. Bon à savoir : pour garantir la sécurité de vos documents, l'application supprime les fichiers dans les 15 minutes qui suivent leur importation. La plateforme met également d'autres outils à disposition tels qu'un générateur de texte Lorem Ipsum, un convertisseur d'URL (en format PDF, JPG, PNG), ou encore un traceur d'URL. Tous les outils proposés sont gratuits, et vous n'avez pas besoin de créer un compte pour les utiliser.

<https://tinywow.com>



VOTRE ACTIVITÉ,
VOS ACTIVITÉS ?
**DES DEUX COTÉS,
MIEUX VAUT ÊTRE
BIEN PROTÉGÉ**

*Par le meilleur
partenaire santé !*



LA MUTUELLE DES
PATENTÉS & LIBÉRAUX

 www.mpl.nc - mpl@mpl.nc

NOUMÉA : 85 bis route de l'Anse Vata ☎ : **28 15 97** - KONÉ : Maison de la Mutualité - ZI Pont blanc ☎ : **47 77 18**

CAFAT 40%
+ MPL 60% =
100%
remboursé

Remboursé
en 72h



**Savoir tirer la
sonnette d'alarme
à temps...**

Artisans, ayez le bon réflexe.

Dès les premiers signes de difficultés
de votre entreprise, réagissez rapidement !
Le dispositif **REBOND** est là pour vous
accompagner.

REBOND
FRANCHISSONS LES CAPS DIFFICILES

LA CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE NOUVELLE-CALÉDONIE PROPOSE REBOND,
LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES ARTISANS EN SITUATION ÉCONOMIQUE DIFFICILE.

Tél • +687 28 02 68 - Mail • rebond@cma.nc

Entretiens confidentiels et gratuits



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**
NOUVELLE-CALÉDONIE

Vos rendez-vous CMA



Le PACK PRO NUMERIQUE est une offre gratuite de 3 parcours dédiés aux artisans et à leur conjoint pour répondre aux attentes en matière de stratégie commerciale et de visibilité sur Internet.

• InfoTIC

Des réunions d'informations sur les différentes solutions envisageables pour être présent sur Internet :

- 1/ Valoriser mon entreprise sur Internet
- 2/ Communiquer avec les réseaux sociaux et l'e-mailing

Durée des sessions : 1h30

• Cré@TIC

Des rendez-vous individuels pour être accompagné dans la concrétisation de vos projets web.

- 1/ Diagnostic du projet
- 2/ Choix de solutions adaptées
- 3/ Assistance et suivi de la réalisation du projet

• Les ateliers Pr@TIC

1/ Facebook

Créer ou optimiser, paramétrer et promouvoir votre page professionnelle.

2/ Référencer mon entreprise sur Internet

Durée des sessions : 3h30

Agenda **PACK PRO NUMERIQUE**

SESSIONS GRATUITES	LIEUX	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	HORAIRES
Ateliers Pr@Tic						
Valoriser son entreprise sur internet	NOUMÉA	16 mai				16h - 17h30
Communiquer avec les réseaux sociaux et l'e-mailing	NOUMÉA	23 mai				16h - 17h30
Facebook : créer sa page d'entreprise et communiquer avec succès sur FB (sur deux matinées)	NOUMÉA		13 et 20 juin			8h - 11h30
	DUMBÉA PANDA		22 et 29 juin		10 et 17 août	8h - 11h30
Ateliers spécifiques en partenariat avec le cluster OPEN						
• Les fondamentaux de la cybersécurité : protéger efficacement son entreprise • Conseils pratiques pour mieux gérer son informatique	NOUMÉA		7 juin			12h - 14h
• Enjeux et réglementation de la vente à distance • Référencer mes produits ou mes services dans un catalogue	NOUMÉA			5 juillet		12h - 14h
• Comment bien rédiger pour le web • Réussir sa campagne emailing	NOUMÉA				2 août	15h - 17h

Tél. 28 23 37 - tapez 1 et tic@cma.nc - Planning des sessions et préinscriptions en ligne sur www.cma.nc

À noter

En participant à l'une des ces sessions, vous recevez votre carte «Pack Pro Numérique» qui vous permet de bénéficier d'avantages avec nos partenaires



Agenda **PACK PRO BÂTIMENT**

Créateurs d'entreprise, artisans du gros œuvre, second œuvre et métiers de la finition, vous souhaitez :

- Optimiser votre démarrage d'activité ? • Travailler en toute sécurité et gagner en qualité ?
 - Bien vous positionner sur le marché ? • Bénéficier d'avantages exclusifs chez vos fournisseurs ?
- Inscrivez-vous !**

SESSIONS GRATUITES	NOUMÉA (8h00 - 12h00/ 13h00 - 15h00)	LA FOA (8h30 - 16h00)	KOUMAC (8h00 - 11h00/ 13h00 - 15h00)	KONÉ 14h00 - 18h30
Assurer mon développement	28 juin 13 juillet 30 août	24 mai	23 août	30 juin
Décrocher des marchés				
Réaliser le bon devis				
Optimiser mon intervention sur un chantier				

+ d'infos : 28 23 37 - Planning des sessions et préinscriptions en ligne sur www.cma.nc



Nos permanences et visites d'entreprises

En plus des horaires d'ouverture de nos 5 antennes de Dumbéa-Panda, La Foa, Koné, Poindimié et Koumac, nos agents vous conseillent et se déplacent dans les communes ci-dessous.



			NOS PERMANENCES		NOS VISITES			
			Un agent de la CMA répond à vos questions et effectue vos formalités d'entreprise dans les communes		Un agent de la CMA se déplace dans votre entreprise. Prenez rendez-vous pour une des dates suivantes.			
	Communes	Dates	Heures	Lieu	Créneaux	Contact CMA	Antenne	Tél.
PROVINCE SUD	Boulouparis	7 juin, 5 juillet et 2 août	8h - 11h30	Mairie	Après-midi sur RDV	Caroline MUSSARD	La Foa	46 52 86
	Bourail	Tous les jeudis	8h - 11h30	Antenne province Sud				
	Mont-Dore	Tous les vendredis matin			sur RDV	Julia MOUTIER	Nouméa	28 23 37
	Dumbéa, Païta		Avec et sans RDV	Antenne Pôle artisanal Panda	sur RDV	Jessy BONNEFIS	Dumbéa Nouméa	24 32 62 28 23 37
PROVINCE NORD	Canala		Sur RDV			Caroline MUSSARD	La Foa	46 52 86
	Kouaoua	16 juin et 11 août	9h - 11h30	Mairie	Après-midi sur RDV	Audrey POABATY	Poindimié	42 74 82
	Hlenghène	10 juin, 8 juillet et 5 août	9h - 11h30					
	Houailou	17 mai, 21 juin, 19 juillet et 23 août	9h - 11h30					
	Koumac	Tous les lundis et mardis	Toute la journée	Antenne CMA Koumac	sur RDV	Noellie POADAE	Koné	47 30 14
	Ouégua	11 juillet		Mairie			Koumac	47 68 56
	Pouébo	30 mai et 29 août		Annexe Mairie				
	Poum	27 juin		Mairie				
PROVINCE ÎLES	Lifou	30 et 31 mai, 30 juin, 27 et 28 juillet et 30 et 31 août	9h - 11h30	Case de l'entreprise	Après-midi sur RDV	Jocelyne HOUMBOUY	Nouméa	28 23 37
	Maré	10 août	Toute la journée	Antenne province Îles	Toute la journée			
	Ouvéa	13 mai et 12 juillet	Toute la journée	Antenne province Îles	Toute la journée (sur RDV)			

Atelier RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données s'impose à toutes les organisations, avec ou sans salarié, qui traitent de la donnée à caractère personnel (fichier clients par exemple). Cet atelier vous donne un premier niveau de connaissances sur ce règlement et vous permet d'entamer votre mise en conformité.

LIEU	DATES	HORAIRES	CONTACT
ANTENNE CMA POINDIMIÉ	25 août	8H - 10H	42 74 82

Bon à savoir *Employeur*

NOUVEAUTÉ

SMG ► SALAIRE MINIMUM GARANTI ► 937,46 F PAR HEURE - 158 431 F PAR MOIS (BASE 169H)

SMAG ► SALAIRE MINIMUM AGRICOLE GARANTI ► 796,86 F PAR HEURE - 134 669 F PAR MOIS (BASE 169H)

	VALEUR DU POINT	JOURS FÉRIÉS ET CHÔMÉS
BTP	À compter du 1 ^{er} janvier 2022 : 920 F (Avenant salarial n° 49 du 15 novembre 2021 En attente de parution au JONC).	8 jours fixes (Article 26 de l'accord, modifié par l'avenant n°48 de 2022) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 24 septembre • 1 ^{er} novembre • 25 décembre
Boulangerie Pâtisserie	À compter du 1 ^{er} janvier 2019 : 920 F (Avenant salarial n° 22 du 14 novembre 2018 - Etendu par arrêté n°2019-23/GNC du 3 janvier 2019 - JONC n°325 du 10 janvier 2019).	4 jours (Article 60 de l'accord, modifié par l'avenant n°13 de 2010) ► 1 ^{er} janvier • 1 ^{er} mai • 2 jours fixes d'un commun accord dans chaque entreprise relevant de la convention
Coiffure	À compter du 1 ^{er} janvier 2019 : 969 F (Avenant salarial n°22 du 7 janvier 2019 - Etendu par arrêté n°2019-493/GNC du 5 mars 2019 - JONC n°3551 du 14 mars 2019).	6 jours (Article 59 de l'accord, modifié par l'avenant n°19 de 2016) ► 1 ^{er} janvier • 1 ^{er} mai • 14 juillet • 25 décembre • 2 jours déterminés par les entreprises parmi les jours fériés énumérés au 1 ^{er} alinéa de l'article 59
Commerce et divers	À compter du 1 ^{er} janvier 2020 : 795 F (Avenant salarial n° 47 du 16 décembre 2020 - Etendu par arrêté n° 2021-313/GNC du 9 février 2021 - JONC n°2375)	7 jours fixes (Article 28, modifié par l'avenant n°46 du 9 décembre 2019) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 24 septembre • 25 décembre
Esthétique	À compter du 1 ^{er} janvier 2019 : 1076 F (Avenant salarial n°12 du 10 janvier 2019 - Etendu par arrêté n°2019-491/GNC du 5 mars 2019 - JONC n° 3551 du 14 mars 2019).	7 jours (Article 40 de l'accord) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 1 ^{er} novembre • 25 décembre
Hôtels - Bars Cafés...	Voir grille salariale (rémunération par catégorie) , à compter du 1 ^{er} janvier 2019 (Avenant salarial n° 28 du 28 novembre 2018 - Etendu par arrêté N°2019-109/GNC du 15 janvier 2019 - JONC n° 567 du 17 janvier 2019).	8 jours fixes (Article 25 de l'accord modifié par l'avenant n°21 de 2014) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 24 septembre • 11 novembre • 25 décembre (NB : Le 15 août peut faire l'objet d'une substitution par un autre jour non déjà férié chômé de la liste, par négociation interne dans l'entreprise. Cette substitution sera définitive une fois actée dans l'entreprise lors de la pre- mière négociation).
Industrie	À compter du 1 ^{er} janvier 2019 : 780 F (Avenant salarial n°34 du 17 janvier 2019 - Etendu par arrêté n°2019-683/GNC du 26 mars 2019 - JONC n° 4931 du 4 avril 2019).	8 jours fixes (Article 26 de l'accord, modifié par l'avenant n°27 de 2013) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 24 septembre • 1 ^{er} novembre • 25 décembre
Industries extractives mines et carrières	À compter du 1 ^{er} janvier 2021 : 744 F (Avenant salarial n° 24 du 1 ^{er} décembre 2020 - Etendu par arrêté n°2021-189/GNC du 26 janvier 2021 - JONC n° 1963).	6 jours (Article 25 de l'accord) ► 1 ^{er} janvier • 1 ^{er} mai • 25 décembre • 3 jours choisis en fin d'année pour l'année suivante dans chaque entreprise
Transports sanitaire et terrestre	À compter du 1 ^{er} janvier 2022 : 1062 F (Avenant salarial n° 20 du 18 novembre 2021 En attente de parution au JONC).	7 jours fixes (Article 47 de l'accord) ► 1 ^{er} janvier • Lundi de Pâques • 1 ^{er} mai • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • 1 ^{er} novembre • 25 décembre.

Les fêtes légales

Les fêtes légales ci-dessous sont des jours fériés (code du travail article Lp 232-1 et Lp 232-2) ces jours ne sont pas forcément chômés : **1^{er} janvier • lundi de Pâques • 1^{er} mai • 8 mai • Ascension • Lundi de Pentecôte • 14 juillet • Assomption • 24 septembre • Toussaint • 11 novembre • Noël**. Les heures perdues par suite de chômage des jours fériés ne donnent pas lieu à récupération. Les jours fériés chômés et leur nombre sont décidés par les partenaires sociaux de chaque convention collective et s'appliquent à l'ensemble de la profession. S'il n'existe pas de convention collective pour une profession, les jours fériés chômés peuvent étre décidés en entreprise au début de chaque année. Seul le **1^{er} mai** est férié et chômé pour tous. En cas de travail, la journée est payée et génère en plus une indemnité égale à la journée de travail à la charge de l'employeur.

Comment motiver ses salariés ?



En tant qu'employeur et manager direct de vos salariés, il est essentiel de vous demander comment les stimuler et comment leur donner envie de mieux travailler. Un employé motivé est plus performant, travaille plus rapidement et réalise des productions ou des prestations de meilleure qualité. Un salarié stimulé est un salarié efficace avec qui il est plaisant de collaborer.

Voici quelques conseils pour motiver ses salariés :

OFFRIR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les premiers leviers de motivation sont les conditions de travail. Un salarié sera d'autant plus motivé s'il exerce dans un environnement agréable et avec du matériel performant. Il faut être attentif à plusieurs détails : Les outillages sont-ils lourds ? L'atelier est-il lumineux ? Les odeurs des produits chimiques ne sont-elles pas trop importantes ? Le plan de travail est-il à la bonne hauteur ?

Les conditions de travail constituent le socle de la motivation. Un salarié qui ne se sent pas bien dans son entreprise aura tendance à vouloir y rester le moins possible et ne sera pas dans de bonnes dispositions pour être efficace.

RESPONSABILISER

Responsabiliser le salarié c'est lui accorder sa confiance et accorder sa confiance c'est lui faire remarquer que vous l'estimez assez compétent pour mener à bien une tâche. La responsabilisation est un levier très puissant qui va amener le salarié à vouloir donner le meilleur de lui-même pour réussir sa mission.

VALORISER ET ÊTRE RECONNAISSANT

Autre levier de motivation important : la reconnaissance du travail accompli. Les personnes ont besoin d'être reconnues pour ce qu'elles font et les efforts qu'elles déploient dans leurs tâches. La valorisation de l'engagement et de la performance du salarié peut se faire, bien évidemment, au travers de la rémunération via des primes ou des augmentations mais elle peut également être réalisée par :

- Une augmentation de l'autonomie : Le salarié comprendra alors, au vu de la qualité de son travail, que vous lui faites assez confiance pour lui accorder plus de responsabilités

- Un élargissement de ses activités : En lui offrant la possibilité de développer ses tâches, vous lui faites savoir que vous le pensez capable de faire plus
- Tout simplement des remerciements, des encouragements ou des félicitations au quotidien.

Il est également possible de reconnaître la performance du salarié au cours de son entretien annuel.

FORMER

Former le salarié à de nouvelles méthodes de travail et à l'utilisation de nouveaux produits, c'est lui montrer que vous pensez qu'il est capable d'apprendre de nouvelles pratiques et que vous vous sentez concerné par sa montée en compétences.

C'est également lui offrir la possibilité de modifier son activité qui peut paraître parfois « routinière ».

Pour plus d'informations sur les formations proposées par notre Centre de formation de l'artisanat, consultez notre catalogue sur le site www.cma.nc

Pensez-y, motiver ses salariés permet de réduire le nombre d'arrêts de travail, limiter le turn-over, améliorer l'image de l'entreprise et avoir des salariés plus efficaces au quotidien.



Échéances fiscales et sociales

LES DATES INDICUÉES SONT LES DATES D'ÉXIGIBILITÉ PAR LA PAIERIE DU TERRITOIRE, AVANT LE :

JE SUIS EN ENTREPRISE INDIVIDUELLE, JE RÈGLE MES IMPÔTS ET TAXES (IMPÔT SUR LE REVENU ET TGC)	JE SUIS EN SOCIÉTÉ, JE RÈGLE MES IMPÔTS ET TAXES (IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS ET TGC)
Mes déclarations : 15/05 : Télé déclaration IRPP (régime fiscal du forfait, habitants de Nouméa) 22/05 : Télé déclaration IRPP (régime fiscal du forfait, habitants des autres communes – hors Nouméa) Je suis redevable de la TGC : 31/07 : Déclaration de TGC du 2^e trimestre, correspondant aux mois d'avril, mai et juin. Toutefois ces délais sont reportés au 14 du mois suivant lorsque le redevable dépose sa déclaration par voie électronique (télédéclaration) et s'acquitte du montant de taxe due par voie électronique (télépaiement) NB : Depuis le 1^{er} juillet 2017, télé déclaration obligatoire pour la déclaration de TGC dès 10 millions de Chiffres d'Affaires Mes règlements : - IRPP : 31/05, 30/06 et 31/07 si je suis mensualisé - IRPP : 31/07 pour le paiement du 2^e tiers (si je ne suis pas mensualisé) Je suis redevable de la TGC* : - TGC : 31/07 versement de la TGC collectée au 2^e trimestre (avril, mai et juin) (CA inférieur à 200 000 000 CFP) - TGC : 31/07 versement de la TGC collectée au mois de juin (CA supérieur à 200 000 000 CFP) NB : Vous vous demandez si vous êtes assujettis à la TGC, contactez notre Service Développement Economique au 28 23 37 ou la Direction des Services Fiscaux au 25 76 09.	Mes déclarations : 30/05 : Déclaration IS (société clôturant au 31/01) ou 14/06 si déclaration par Internet 30/05 : Dépôt du Procès-Verbal d'Assemblée Générale (société clôturant au 31/10) 30/06 : Déclaration IS (société clôturant au 28/02) ou 14/07 si déclaration par Internet 30/06 : Dépôt du Procès-Verbal d'Assemblée Générale (société clôturant au 30/11) 31/07 : Déclaration IS (société clôturant au 31/03) ou 14/08 si déclaration par Internet 31/07 : Dépôt du Procès-Verbal d'Assemblée Générale (société clôturant au 31/12) Je suis redevable de la TGC : 31/07 : Déclaration de TGC du 2^e trimestre, correspondant aux mois d'avril, mai et juin NB : Depuis le 1^{er} juillet 2017, télé déclaration obligatoire pour les déclarations de TGC, IS et pour les dépôts de Procès-Verbaux dès 10 millions de Chiffres d'Affaires Mes règlements : Je suis redevable de la TGC* : - TGC : 31/07 versement de la TGC collectée au 2^e trimestre (avril, mai et juin) (CA inférieur à 200 000 000 CFP) - TGC : 31/07 versement de la TGC collectée au mois de juin (CA supérieur à 200 000 000 CFP) * NB : Vous vous demandez si vous êtes assujettis à la TGC, contactez notre Service Développement Economique au 28 23 37 ou la Direction des Services Fiscaux au 25 76 09. - IS : 30/05 (société clôturant au 30/06 : 2^e acompte, société clôturant au 31/10 : 1^{er} acompte ; société clôturant au 31/01 : solde) 30/06 (société clôturant au 31/07 : 2^e acompte, société clôturant au 30/11 : 1^{er} acompte ; société clôturant au 28/02 : solde) 31/07 (société clôturant au 31/03 : solde ; société clôturant au 31/08 : 2^e acompte ; société clôturant au 31/12 : 1^{er} acompte)
JE COTISE POUR MA SANTÉ	JE SUIS EMPLOYEUR, JE RÈGLE MES COTISATIONS SOCIALES
Mes déclarations : 10/05 : Télédéclaration de ressources RUAMM + CCS (quel que soit le régime d'imposition) Aucune déclaration pour le mois de Juin et Juillet Mes règlements : - Mutuelle du Commerce : 10/05, 10/06 et 10/07, paiement des cotisations d'Avril, Mai et Juin - Mutuelle des Patentés et Libéraux (MPL) : 20/05, 20/06 et 20/07, paiement des cotisations de Juin, Juillet et Août (si règlement mensuel) Ou 20/06, paiement des cotisations du 3^e trimestre (si règlement trimestriel) - CAFAT (RUAMM et CCS) : 30/06, paiement de la cotisation du 3^e trimestre et de la régularisation N-1	Mes déclarations : 30/06 : Télédéclaration nominative des salaires et des honoraires (DNS et DNH) N-1 à la DSF 31/07 : Déclaration trimestrielle CAFAT (en ligne obligatoirement si + de 5 salariés) Déclaration nominative des salaires (DNS) N-1 à la DSF, Déclaration nominative des honoraires (DNH) N-1 à la DSF Mes règlements : - Mutuelle du Commerce : 10/05, 10/06 et 10/07, paiement des cotisations d'Avril, Mai et Juin - Humanis (CRE et IRCAFEX) : 25/05, 25/06 et 25/07, paiement des cotisations d'Avril, Mai et Juin (entreprise de plus de 9 salariés) ou 25/07, paiement de la cotisation trimestrielle (2^e trimestre) (entreprise de moins de 9 salariés) - CAFAT : 31/07, paiement des cotisations du 2^e trimestre (prélèvement ou virement bancaire obligatoire si + de 5 salariés)

Lexique :

TGC : Taxe Générale sur la Consommation - **IRPP** : Impôts sur le Revenu des Personnes Physiques - **IS** : Impôts sur les Sociétés - **RUAMM** : Régime Unifié d'Assurance Maladie-Maternité - **CCS** : Contribution Calédonienne de Solidarité - **CRE** : Caisse de Retraite des Expatriés - **IRCAFEX** : Institution de Retraite des Cadres et Assimilés de France et de l'Extérieur - **ARRCO** : Association pour le Régime de Retraite Complémentaire des salariés - **AGIRC** : Association Générale des Institutions de Retraite Complémentaire des cadres

La régularisation du RUAMM du mois de juin. Comment est-elle calculée ?

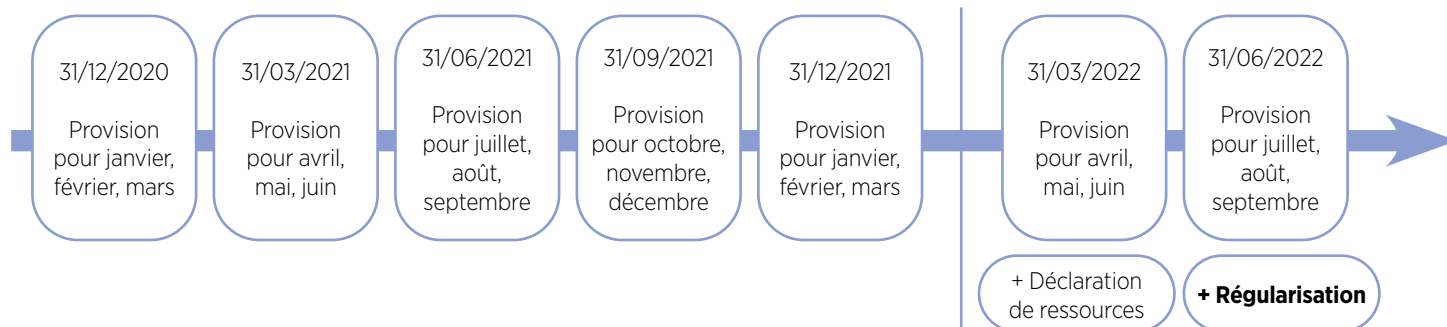
Chaque trimestre, les travailleurs indépendants (entreprise individuelle ou société) payent d'avance une provision de cotisations pour les 3 mois suivants :

- En décembre : pour janvier, février, mars
- En mars : pour avril, mai, juin

- En juin : pour juillet, août, septembre
- En septembre : pour octobre, novembre, décembre

Après avoir réglé chaque trimestre les provisions de cotisations, les travailleurs indépendants remplissent une déclaration de ressources au mois de mars. À partir de ce document, les services de la CAFAT calculent les cotisations réellement dues selon le revenu généré sur l'année précédente (N-1).

Puis, en juin, la différence entre les cotisations effectivement dues et le total des sommes déjà versées chaque trimestre, est soit réclamée par la CAFAT, soit déduite des cotisations à payer. C'est ce que l'on appelle **la régularisation**.



Exemple 1 :

En 2021, vous avez versé **4 provisions de cotisations à 49 800 F¹**, soit un total de **199 200 F**.

En mars 2022, vous avez rempli votre déclaration de ressources avec un revenu annuel pour 2021 de **3 000 000 F**.

En juin 2022, les services de la CAFAT, vous transmettront un appel à cotisations qui se décomposera comme ceci :

● Régularisation de cotisations 2021 :

Total des montants versés en 2021	Cotisations sur la base d'un revenu de 3 000 000 F	Différence à payer
199 200 F	249 000 F ²	49 800 F

● Cotisation provisionnelle pour le trimestre à venir (juillet, août, septembre) :

Revenu déclaré pour 2021	Montant trimestriel de cotisations
3 000 000 F	62 250 F

● Total à payer (au plus tard le 30 juin 2022) :

Nouveau montant trimestriel des cotisations	Régularisation de l'année 2021	Total à payer
62 250 F	+ 49 800 F	= 112 050 F

Exemple 2 :

En 2021, vous avez versé **4 provisions de cotisation à 49 800 F**, soit un total de **199 200 F**.

En mars 2022, vous avez rempli votre déclaration de ressources avec un revenu annuel pour 2021 de **2 100 000 F**.

En juin 2022, les services de la CAFAT, vous transmettront un appel à cotisations qui se décomposera comme ceci :

● Régularisation de cotisations 2021 :

Total des montants versés en 2021	Cotisations sur la base d'un revenu de 2 100 000 F	Trop versé
199 200 F	174 300 F	24 900 F

● Cotisation provisionnelle pour le trimestre à venir (juillet, août, septembre) :

Revenu déclaré pour 2021	Montant trimestriel de cotisations
2 100 000 F	43 575 F

● Total à payer (au plus tard le 30 juin 2022) :

Nouveau montant trimestriel des cotisations	Régularisation de l'année 2021	Total à payer
43 575 F	+ 24 900 F	= 18 675 F

Si cette année vos revenus sont très différents de l'année dernière (à la hausse ou à la baisse), vous avez la possibilité de remplir dès à présent une « déclaration de ressources évaluées ». Vos provisions trimestrielles seront alors calculées à partir des informations fournies sur cette déclaration. Formulaire disponible à la CAFAT ou sur le site www.cafat.nc.

Pensez également à utiliser l'outil de calcul des cotisations RUAMM et de la CCS proposé sur le site www.cafat.nc.

+ d'infos

Après d'un conseiller CMA au 28 23 37, tapez 1.

1-Estimation pour une couverture en intégration complète avec prestations en espèces + CCS

2-Estimation pour une couverture en intégration complète avec prestations en espèces + CCS

Nous ne pouvons, seuls, développer l'économie locale... mais nous agissons.



Au-delà des missions de service public qui lui sont confiées par la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC se mobilise pour créer un impact socialement positif en œuvrant au quotidien auprès de tous les Calédoniens. Depuis plusieurs années, les actions se poursuivent et se multiplient pour appuyer le développement d'une économie responsable, inclusive et numérique. L'office s'engage partout sur le territoire et pour tous, en accélérant notamment le déploiement du numérique pour répondre aux besoins des particuliers et des professionnels. Il soutient également la création d'entreprises via des associations telles qu'Initiative NC et dynamise l'activité économique en collaborant avec de nombreux prestataires locaux.

 **#OuvrerPourTous**

Retrouvez nos actions sur :

office.opt.nc/oeuvrerpourtous



LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

Comment améliorer sa relation client



Le contexte économique de la Nouvelle-Calédonie est morose depuis plusieurs années et la crise sanitaire liée au Covid-19 n'a pas contribué à améliorer la situation. Les artisans, comme la plupart des acteurs économiques, ne sont pas épargnés et doivent faire face à de nombreuses difficultés. Il est donc essentiel de développer et fidéliser sa clientèle pour pérenniser son entreprise et maintenir, voire augmenter, son chiffre d'affaires. Cela nécessite, entre autres, une amélioration constante de la relation client.

En tant qu'artisan, et quels que soient votre secteur d'activité et la taille de votre entreprise, votre savoir-faire, votre travail de qualité et votre proximité sont de vrais atouts à mettre en valeur. Cependant, ceux-ci ne sont plus suffisants dans un marché de plus en plus concurrentiel. Cette problématique est partagée par la plupart des artisans qui, le plus souvent, ne prennent pas suffisamment en compte l'approche commerciale de leur activité. Une étude réalisée en 2016 pour la CMA-NC mettait en avant que 49 % des artisans considéraient que « trouver des clients ou des nouveaux marchés » est compliqué.

Aussi, dans ce dossier, nous vous proposons des conseils, outils et pratiques simples et efficaces à mettre en place pour accroître votre clientèle, améliorer la satisfaction client et les fidéliser. Si vous êtes employeur, partagez-les sans modération avec vos salariés ou alternants afin de les sensibiliser et les impliquer. Des témoignages d'artisans et propos d'expert viennent confirmer l'importance de la relation client dans le développement de votre activité.

Sans clients, pas d'entreprise ! Gérer sa relation client est primordial, que ce soit pour le lancement d'une activité ou pour une entreprise déjà bien implantée. Elle regroupe l'ensemble des actions visant à **augmenter les ventes qui passent par la création et le suivi d'une relation durable et de qualité avec les consommateurs**. Elle se construit et s'entretient avant, pendant et après l'acte d'achat. Elle consiste à :

- **Viser la satisfaction** dans toutes vos interactions, en répondant aux besoins de chaque consommateur
- **Adopter les bons comportements** pour satisfaire ses attentes
- **Mesurer** cette satisfaction et mettre en place des mesures correctives si besoin
- **Savoir présenter** votre savoir-faire et argumenter, rassurer, conseiller
- **Défendre ses prix**, ses devis, éventuellement négocier
- **Fidéliser** ses clients : les garder, les faire revenir, en faire vos ambassadeurs.

Au-delà de la qualité et du tarif de vos services ou produits, le lien tissé avec vos clients, potentiels ou acquis, est déterminant : bien gérée et suivie, la clientèle est fidélisée, elle est incitée à acheter plus ou plus régulièrement et d'autres prospects sont ciblés... pour générer encore plus de profits ! C'est vrai pour n'importe quelle entreprise implantée mondialement mais plus encore pour vous, artisans. Car ce que vos acheteurs attendent de vous, c'est précisément cette relation privilégiée, personnalisée, cette proximité, le dialogue et l'échange au quotidien. Capitalisez sur la relation humaine, c'est votre force !

Améliorer et développer votre relation-client est un processus qui suppose de bien connaître vos atouts et vos faiblesses en tant que professionnel. Il implique d'analyser finement ceux de vos confrères ou concurrents. Il impose de définir la façon dont vous voulez être perçu par vos acheteurs, la position que vous visez sur le marché, le service ou le produit idéal que vous souhaitez délivrer. Si l'objectif est l'accroissement du nombre d'actes d'achat et l'efficacité des ventes, les moyens à mettre en œuvre passent tous par la communication.



LES 8 PRINCIPALES ATTENTES DU CLIENT

- 1 - **Avoir confiance (honnêteté, sécurité, fiabilité)**
- 2 - **Vivre une relation personnalisée**
- 3 - **Être considéré et reconnu**
- 4 - **Ne pas perdre de temps**
- 5 - **De l'efficacité dans chaque contact (informations accessibles, réponse claire et directe)**
- 6 - **Passer de bons moments (vivre une expérience, découvrir, avoir une connexion émotionnelle)**
- 7 - **De la cohérence (entre l'image de l'entreprise et le service qu'elle rend)**
- 8 - **Se sentir mieux (attentif à l'impact environnemental et social de ses achats)**

1 - ÊTRE À L'ÉCOUTE ET CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE

Tout contact avec le client est fondamental, qu'il soit physique, par téléphone ou numérique. La qualité de **votre écoute** vous permettra de réellement **comprendre ses attentes** et ses besoins. N'hésitez pas à reformuler sa demande et à poser des questions pour que tout soit bien clair entre vous. Prendre des notes vous permettra aussi de proposer le devis le plus juste et éventuellement de lui faire de nouvelles propositions. Vous augmenterez alors vos chances d'être le professionnel choisi et d'être reconnu par le client comme un artisan compétent et sérieux. Pensez aussi à vous adapter : certains vont préférer des conseils et un accompagnement, d'autres un service rapide et efficace. En lui consacrant du temps et de l'attention, le client se sentira **pris en considération**, ce qui est essentiel dans une relation de confiance. Et surtout n'oubliez pas de le rassurer sur ses choix : il a besoin d'être sécurisé et vous êtes l'expert !

La confiance que vous allez ainsi nouer est essentielle pour garder, faire revenir vos clients et améliorer votre réputation.

2 - ÊTRE RÉACTIF ET DISPONIBLE

La réactivité et la disponibilité sont des qualités pour se distinguer de vos concurrents. Dans la plupart des cas, le client souhaite être accompagné dans son projet. Vous pouvez l'aider à trouver des solutions. Prenez donc le temps de **répondre à ses questions** et à **ses sollicitations**. **Restez joignable** et disponible.

Après le premier rendez-vous ou s'il vous le demande par mail ou téléphone, envoyez-lui très vite le devis : il doit être clair, détaillé et facilement compréhensible. Si le client ne répond pas dans les dix jours, vous devez le relancer. Il a probablement contacté d'autres artisans pour comparer les devis. Si vous ne le faites pas, vous prenez le risque que le client pense que vous négligez son projet.

3 - ÊTRE TRANSPARENT

Construire une relation de confiance implique d'être clair et transparent, en particulier **sur les délais et les coûts** qui figurent dans votre devis. Ce dernier doit préciser les quantités, les prix unitaires, des fournitures et de la main-d'œuvre, les frais de déplacement, les taxes pour chaque poste. Assurez-vous que le client a bien compris le devis pour éviter les mauvaises surprises.

Si lors de la réalisation du chantier ou de la prestation, le client demande un changement, fournissez-lui rapidement le devis ajusté, qu'il y ait une plus-value ou une moins-value. Si vous constatez qu'il y a du travail supplémentaire par rapport à la demande initiale, parlez-en directement avec lui. Pensez à **faire preuve de pédagogie** et évitez d'être trop technique : utilisez des termes qu'il peut comprendre.

4 - RESPECTER VOS ENGAGEMENTS

Tenir ses promesses est une des clés de la satisfaction client. Si vous annoncez un délai, faites le nécessaire pour le respecter. En cas d'imprévus qui pourraient notamment entraîner des retards ou des changements, **prévenez le client** au plus tôt : il sera d'autant plus compréhensif qu'il aura été informé en amont. De même, vous devez honorer les termes du devis qui a valeur de contrat entre vous.

Vous pouvez aussi lui apporter des garanties pour le rassurer : qualification de la main-d'œuvre, qualité des produits et des matériaux utilisés, exemples de réalisations ou de chantiers que vous avez gérés. Et si vous pensez ne pas pouvoir répondre à sa demande, expliquez-lui pour quelles raisons : vous éviterez ainsi de vous mettre dans une situation difficile.

5 - VALORISER VOTRE SAVOIR-FAIRE

Expliquez à vos clients votre valeur ajoutée et pourquoi ils ont eu raison de vous choisir, les caractéristiques de vos produits ou services, leurs avantages et les bénéfices qu'ils pourront en tirer. Et valorisez vous : votre passion, votre expérience, l'histoire de votre entreprise !

Mettez en avant vos valeurs : qualité, savoir-faire, authenticité, tradition, proximité, qualification professionnelle... Artisans des métiers de bouche, proposez des dégustations.

Votre atelier ou votre boutique, votre apparence, votre page Facebook ou votre site sont également des atouts majeurs pour l'image de votre entreprise et sa visibilité. Vous devez leur accorder une attention particulière pour **faire bonne impression**, car ils donnent un premier aperçu de votre travail.

6 - COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Communiquer avec ses clients est indispensable pour instaurer une bonne relation et un lien durable. Sans être trop insistant, bien sûr !

Envoyez deux à trois fois par an **des mails** pour proposer vos services et communiquer sur l'actualité de votre entreprise ou des promotions. Pensez aussi aux **vœux**, témoignages d'attention et de politesse. En fonction de votre spécialité, suivez les périodes de l'année les plus propices à telle prestation ou tel service.

Aujourd'hui, **Internet** est largement utilisé pour obtenir des informations, comparer et se forger un avis. Si vous avez un site ou si vous êtes sur les réseaux sociaux, communiquez simplement et

TÉMOIGNAGES

Marilyne Le Beuze, gérante de Lyne Créations à Nouméa

« Il y a quelques années, j'ai compris que je devais utiliser les outils numériques pour fidéliser et entretenir ma clientèle. J'ai donc embauché pour quelques mois un professeur en stratégie numérique pour me former, car j'avais tout à apprendre. Depuis, j'ai une page Facebook que j'alimente régulièrement. C'est facile à utiliser ! Et surtout, elle me permet de communiquer et d'échanger avec mes clients, de recevoir leurs commandes par Messenger, de mettre en avant mes dernières créations, de diffuser des offres promotionnelles... J'aimerais aller plus loin en créant, un site mais cela demande du temps et beaucoup de disponibilité : peut-être plus tard. »



Roxanne de Bacour, gérante du salon R Cut à Koumac

« J'ai mis en place une carte de fidélité depuis l'ouverture de mon salon, il y a quelques mois. Elle porte à la fois sur les prestations de coiffure, de soins ou de barbier et sur les produits cosmétiques disponibles en magasin. Jusqu'à présent, le client bénéficiait de 20 % de remise au 1^{er} passage. Récemment, j'ai voulu privilégier les plus fidèles. J'ai donc fait évoluer la carte : dorénavant, ils obtiendront la remise dès qu'ils auront atteint 100 000 F d'achat. Je suis aussi présente sur Facebook qui me permet de mettre en avant le salon. Je publie par exemple des photos "avant-après" : c'est un bon moyen de donner des idées à mes clientes. Quand elles viennent, elles me montrent la photo de la coupe qu'elles veulent ! »



régulièrement. Ces outils sont la vitrine de votre entreprise. Publier des photos de vos dernières réalisations ou de vos prestations, des offres promotionnelles, de nouveaux services ou produits...

Il faut y consacrer un peu de temps et de rigueur, mais en Nouvelle-Calédonie avoir sa page **Facebook** ou être présent sur **Google business, Instagram ou LinkedIn** est un vrai plus.

La **carte de visite** est toujours incontournable, à distribuer sans modération ! Si vous participez à des événementiels ou des salons, elle reste un moyen efficace de faire connaître les coordonnées de votre entreprise...

7 - FIDÉLISER VOS CLIENTS

La fidélisation vise à conserver le client et à l'inviter à s'adresser de nouveau à vous. Elle coûte 5 fois moins cher que la prospection !

Un client qui aura vécu une bonne expérience avec vous est un client satisfait. Il reviendra et pourra surtout vous recommander, créant alors **un bouche-à-oreille bénéfique pour votre activité**. N'hésitez pas à verbaliser ce besoin de recommandation : incitez vos bons clients à en parler autour d'eux, à donner leur avis sur leurs propres réseaux sociaux ou à laisser un commentaire positif sur vos pages professionnelles. Accordez d'ailleurs la même importance à chaque client en veillant à leur offrir la même qualité de travail. L'objectif est non seulement qu'il vous sollicite à nouveau mais qu'il devienne votre **ambassadeur** : c'est gratuit et plus efficace que n'importe quelle publicité !

À la fin du chantier ou de la prestation, proposez un rendez-vous à votre client pour échanger de façon moins formelle, vous informer sur ses futurs projets ou éventuellement gérer une réclamation. Si vous constatez un problème, ce sera beaucoup plus facile de le régler "à chaud". Il saura alors qu'il peut compter sur vous et sera plus enclin à **vous faire confiance pour d'autres projets**. Vous pouvez aussi prévoir un court questionnaire de satisfaction à lui faire remplir.



PROPOS D'EXPERT

Xavier Moulies, formateur d'adultes en relation client

« Dans tous les métiers, il y a un client à prendre en compte. Plus de 25 ans d'expérience dans les relations commerciales m'ont montré que la confiance semble la priorité.

Savoir instaurer une relation de confiance avec son client par un comportement engageant, fiable et rationnel est absolument indispensable. Pour cela, il est essentiel d'être à son écoute, de rechercher ses attentes et ses besoins, d'y répondre clairement avec réactivité. Sans oublier, bien sûr, le respect de vos engagements ! Pour reformuler en quelques mots, la satisfaction client s'obtient en disant ce que l'on fait et en faisant ce qu'on a dit. »

La carte de fidélité

C'est un outil efficace et simple à mettre en place pour que votre clientèle se sente reconnue, valorisée et privilégiée. Les artisans qui exercent dans les métiers à récurrence forte comme les boulangers, coiffeurs, fleuristes ou esthéticiennes, proposent souvent à leurs clients une carte de fidélité pour qu'ils bénéficient d'avantages. Ils récompensent ceux qui viennent régulièrement chez eux.

La plus pratique et la plus simple à proposer est la carte cumulative pour les artisans disposant d'un point de vente, car le client peut suivre facilement l'avancement de ses achats. Elle peut se faire soit pour X montant d'achat = X % de remise, soit pour X produits achetés = un offert. Elle permet également de se constituer un fichier client.



Savoir gérer les clients mécontents

Il arrive parfois qu'un client ne soit pas satisfait. Vous devez prendre en compte rapidement toute réclamation en échangeant avec lui et en dialoguant. Si vous êtes en faute (problème de délai, qualité, tarification, livraison...), il est important de proposer une compensation ou un remplacement. Si vous n'êtes pas d'accord avec lui, vous pourrez entamer un processus de négociation. Le but est de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties et d'arriver à un consensus. N'oubliez pas : 1 client satisfait en parle à 3 personnes, un client mécontent à 10 !



LA CMA-NC À VOS CÔTÉS

Le numérique : Développer sa clientèle grâce au web

Les ressortissants de la CMA-NC et leur conjoint peuvent bénéficier d'accompagnement GRATUIT aux outils et aux technologies du web. **L'Autodiagnostic** évalue en quelques clics vos pratiques numériques, grâce à un test en ligne d'où ressort votre situation et vos besoins. Pour aller plus loin, le **Diagnostic Approfondi** estimera la maturité numérique de votre entreprise. Il contient des recommandations pour, entre autres, progresser commercialement dans votre activité.

Le PACK PRO numérique : Une offre de 3 sessions pédagogiques rapides, simples et très concrètes.

- **InfoTIC** : deux sessions collectives présentent les solutions envisageables en termes de communication web, sites marchands ou non, réseaux sociaux et blogs, communication via le mailing pour une meilleure visibilité.
- **Pr@TIC** : deux ateliers permettent d'acquérir les bases pour accentuer sa visibilité. L'un est consacré à Facebook pour créer, optimiser et promouvoir sa page professionnelle. Le suivant permet d'apprendre comme être référencé sur Internet pour être reconnu et identifié par les moteurs de recherche.
- **Cre@TIC** : pour ceux qui veulent aller plus loin et construire leur propre projet web (site, pages professionnelles sur les réseaux sociaux), la CMA-NC propose des rendez-vous individuels et un accompagnement sur mesure.

Renseignements, planning des sessions et préinscriptions

Tél. 28 23 37 Tapez 1 - tic@cma.nc - www.cma.nc

Formations en développement commercial

Vous pouvez optimiser votre stratégie commerciale en bénéficiant de la formation professionnelle continue. La CMA-NC a mis en place trois formations adaptées qui pourront vous permettre de mieux gérer votre relation client. Formations dédiées aux créateurs d'entreprise artisanale, artisans, conjoints d'artisan et salariés d'entreprise artisanale, avec tarif préférentiel.

● Créer sa brochure commerciale

Contenu : Réaliser un document commercial pour présenter son activité et ses produits afin de développer sa clientèle et valoriser l'image de son entreprise.

Durée : 1 jour - tarif ressortissant CMA-NC : 15 000 F

● Techniques de vente en face à face

Contenu : Utiliser et maîtriser les bonnes techniques pour vendre dans sa relation client.

Durée : 2 jours - Tarif ressortissant CMA-NC : 33 750 F

● Développer sa clientèle : optimiser ses ventes

Contenu : Élaborer sa stratégie commerciale afin d'organiser ses actions promotionnelles et développer sa clientèle.

Durée : 2 jours - Tarif ressortissant CMA-NC : 29 250 F

Contacts :

Centre de formation de l'artisanat à Nouméa - Tél. 25 97 40 - formation@cma.nc

Ça vous concerne

Assurance décennale et responsabilité civile professionnelle du BTP

Avec le Référentiel de la construction de la Nouvelle-Calédonie (RCNC), se sont notamment imposées depuis 2020, l'obligation de qualification pour exercer une activité du bâtiment et celle de souscrire un contrat d'assurance décennale. Le point avec Frédérique Lievin, Responsable d'agence et représentante permanente de la SMABTP, compagnie d'assurance spécifiquement dédiée aux professionnels du secteur.



POUVEZ-VOUS RAPPELER LA DIFFÉRENCE ENTRE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE ET ASSURANCE DÉCENNALE ?

Elles sont de nature différente. La RC pro va indemniser les tiers, victime d'un dommage (corporel, matériel ou immatériel) occasionné par l'entreprise dans le cadre de son activité. La RC décennale va couvrir pendant 10 ans après la réception des travaux les dommages liés à un défaut de construction affectant sa solidité afin de le réparer.

LES ASSURANCES PROPOSENT-ELLES UN CONTRAT UNIQUE QUI COUVRE LES DEUX ?

Oui, c'est plus simple à gérer. Il faut simplement bien déclarer toutes ses activités à son assureur et lui indiquer chaque année l'évolution de son chiffre d'affaires.

DANS QUELLES PROPORTIONS CES ASSURANCES OBLIGATOIRES PÈSENT-ELLES SUR LES CHARGES DES ENTREPRISES ARTISANALES DU BTP ? CERTAINS ARTISANS SE PLAIGNENT D'AVOIR VU LEUR COTISATION D'ASSURANCE DOUBLER (VOIRE PLUS) SUITE À LA RÉFORME

Cette réforme, comme toutes les réformes, génère des modifications économiques. Le nouveau positionnement tarifaire est le reflet des nouvelles responsabilités qui pèsent sur les entreprises et ceci quelle que soit leur taille. Il est fonction des activités exercées. Il est donc possible que certains payent plus cher, d'autres non, mais globalement l'économie de l'assurance n'a pas été si bouleversée que cela. Par contre pour ceux qui n'étaient pas assurés précédemment, l'obligation va être une charge supplémentaire, mais c'est une volonté du législateur qui a souhaité améliorer la protection du consommateur.

AVEZ-VOUS CONSTATÉ, DEPUIS CETTE RÉGLEMENTATION, UNE HAUSSE DES SOUSCRIPTIONS À L'ASSURANCE DÉCENNALE OU BIEN L'OBLIGATION DE QUALIFICATION A-T-ELLE OPÉRÉ UN TRI CHEZ LES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ?

Dans un premier temps, ce sont nos clients qui ont demandé l'adaptation de leur contrat d'assurance à la réforme. Plus récemment, une

prise de conscience s'est opérée dans le monde artisanal et des entreprises, inconnues de nous jusqu'à présent, nous ont sollicitées. Il y a donc une légère augmentation du nombre d'assurés.

En ce qui concerne l'obligation de qualification, il faut mettre celle-ci en relation avec les objectifs globaux voulus. Une amélioration de la qualité des ouvrages exige que les professionnels soient correctement formés.

AVEC CETTE OBLIGATION D'ASSURANCE DÉCENNALE, LES LITIGES AUTREFOIS SANS RECOURS POSSIBLE, SONT-ILS DEVENUS PLUS VISIBLES, AUTREMENT DIT, AVEZ-VOUS REMARQUÉ UNE AUGMENTATION DE CE TYPE DE DOSSIERS ?

Il est encore trop tôt pour tirer la moindre conclusion. La date de mise en application de la réforme de l'assurance construction est trop récente. Certains bâtiments ne sont même pas encore terminés. Ce qui est certain, c'est que les sinistres arriveront et c'est à ce moment-là que la nouvelle mécanique d'indemnisation fera ses preuves. Il faut bien considérer que dans l'ancien système personne n'était jamais responsable. Que l'on construise bien ou mal, il n'y avait pas de différence. Avec ce nouveau système, le travail qualitatif sera récompensé. En revanche les entreprises qui sont à l'origine de désordres devront payer une cotisation d'assurance plus élevée. Ce nouveau système est donc véritablement responsabilisant.

DEUX ANS APRÈS LEUR APPLICATION, QUE PENSEZ-VOUS DES EFFETS DE CETTE RÉGLEMENTATION SUR LE TERRAIN ?

Je constate que beaucoup de pédagogie a été faite ces dernières années pour expliquer ces changements. Les artisans comprennent maintenant que cette réforme n'a pas été faite contre eux, mais dans l'intérêt de tous. Pour eux-mêmes en qualité de professionnels participant au développement de la Nouvelle-Calédonie, et pour leurs amis, leurs familles qui auront accès à un habitat de meilleure qualité et plus sécurisé.

La dynamique de professionnalisation des métiers du BTP conduira obligatoirement à une grande satisfaction des professionnels.

Événement : 1^{ère} Biennale de la construction

La Direction des Achats, du Patrimoine et des Moyens du gouvernement de Nouvelle-Calédonie (DAPM), organise les jeudi 2 et vendredi 3 juin, la première édition de la Biennale de la construction, au Centre culturel Tjibaou. Un événement incontournable pour tous les acteurs du bâtiment face aux enjeux de ce secteur en Nouvelle-Calédonie.



La Nouvelle-Calédonie a de nouveaux défis à relever en matière de construction. Face aux **enjeux économiques** (crise du BTP), **climatiques** (fréquence et violence des événements climatiques), **sociétaux** (expertises, assurances) **et techniques** (référentiels, qualité, mise en œuvre des matériaux, sinistralité), la DAPM propose aux acteurs du bâtiment de se réunir lors de la première Biennale de la Construction, événement qui s'inscrit dans une trajectoire plus large intitulée « Imaginons l'habitat océanien ». Ces temps de réflexion et d'échanges visent à **apporter des réponses urgentes et adaptées aux évolutions de ce secteur**.

Au programme, des conférences-débats ouvertes à tous, des ateliers d'intelligence collective (sur inscription - gratuits), des Master class (sur inscription - payants), des

stands d'information et de démonstration, des rencontres et le Symposium « Imaginons l'habitat océanien » programmé le vendredi 3 juin...

De nombreuses thématiques clés seront abordées durant ces deux jours autour de l'innovation, du bâtiment durable, de la montée en compétences, de la qualité des matériaux et du référentiel normatif, des nouveaux métiers et filières, des solutions pour réduire la sinistralité, ou encore des assurances construction.

Le Symposium « Imaginons l'habitat océanien » permettra d'échanger autour de la définition d'un habitat solidaire et inclusif, qui prend sens dans un environnement océanien. Dans une dynamique mettant en œuvre le design social, « Imaginons l'habitat océanien » vise à identifier les clés et définir les relations sociétales nécessaires pour vivre ensemble nos diversités dans un espace océanien commun.

Par ailleurs, le domaine de la rénovation durable laisse entrevoir un nouveau potentiel de développement pour ce secteur. En effet, au regard d'un bâti calédonien vieillissant, parfois mal adapté aux contraintes climatiques, les matériaux de construction vont devoir se réinventer, en intégrant **les notions d'économie circulaire, d'éco-construction, d'innovation et de performance énergétique**. Ces évolutions verront naître de nouvelles filières et pratiques, de nouveaux métiers et matériaux, impliquant d'imaginer de nouvelles formations et méthodes pédagogiques.

La Biennale de la Construction a pour ambition d'impulser une dynamique pour répondre à ces problématiques, en réinventant la construction de demain, plus agile et adaptée aux contraintes et contextes à venir, tout en offrant des perspectives aux acteurs qui souhaitent s'inscrire dans une démarche innovante et durable.

+d'infos :

www.rcnc.gouv

Page Facebook :

Biennale de la Construction Nouvelle-Calédonie

Santé/Sécurité/Environnement

Les économies d'énergie en entreprise

La consommation d'énergie est souvent un poste de dépense important pour une entreprise. Réduire votre consommation énergétique vous permet d'agir en faveur de l'environnement, faire des économies et ainsi gagner en rentabilité et en compétitivité.



Des exemples de bons gestes

Il est possible de réduire sa consommation d'énergie avec la mise en place de pratiques simples telles que :

- Suivre régulièrement sa consommation énergétique afin d'identifier les anomalies et si besoin adapter ses pratiques
- Identifier ses postes les plus consommateurs d'énergie et y apporter une attention particulière
- Sensibiliser son personnel aux bons gestes
- Eteindre ses appareils électriques lorsqu'ils ne sont pas utilisés sur une longue période
- Optimiser les puissances et les temps de fonctionnement de ses équipements
- Entretenir et contrôler régulièrement ses installations (électriques, production de froid, réseau de vapeur, production d'air comprimé, climatiseurs, ...)
- Utiliser des lampes ou des ampoules à basse consommation
- Mettre en place des détecteurs de présence ou des minuteries pour l'éclairage
- Installer un thermostat et un régulateur sur ses climatiseurs
- Faire le choix d'un véhicule peu consommateur et l'entretenir régulièrement
- Adopter une conduite responsable
- Se tourner vers les énergies renouvelables (Ex : solaire)
- Calorifuger son système de distribution de froid

Ayez le réflexe CMA-NC !

Si vous souhaitez aller plus loin et bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour réaliser des économies d'énergie, la CMA-NC peut vous aider avec des outils et des prestations spécialisés :

● L'autodiagnostic énergétique

En partenariat avec l'ADEME, la CMA-NC propose un autodiagnostic sur les économies d'énergies.

Accessible gratuitement sur le site de la CMA-NC, dans la rubrique E-services, cet outil permet de dresser le bilan de la consommation d'énergie de votre entreprise, en fonction de vos pratiques et d'identifier les premières pistes d'amélioration.

● Le pré-diagnostic énergie

Il s'agit d'un diagnostic, réalisé en entreprise, permettant de faire le point sur vos pratiques. A l'issue, un bilan des consommations d'énergie de votre entreprise est remis ainsi que des propositions de solutions pour réduire votre facture. Ce service est gratuit.

● L'opération "TPE-PME gagnantes sur tous les coûts !" en partenariat avec l'ADEME

Il s'agit d'une prestation de conseil pour identifier les pertes cachées (en matière de déchets, d'énergie, d'eau et de matières premières), calculer vos coûts et trouver avec vous les moyens de les réduire. Il vous est proposé un plan d'actions et une aide pour le mettre en œuvre. Les actions identifiées sont à rentabilité courte (≤ 1 an) voire immédiate.

Pour l'entreprise, l'objectif est triple :

- Faire des économies
- Gagner en rentabilité
- Réduire ses impacts sur l'environnement.

Cet accompagnement ne vous coûte que s'il vous rapporte. Dès lors que vous validez des économies prévisionnelles supérieures à 60 000 F, vous payez UNE SEULE fois à la CMA-NC un forfait de 15 000 F. Sinon, la CMA-NC prend en charge le coût de l'accompagnement.



**Vous avez des questions sur les économies d'énergie ?
Vous souhaitez entreprendre cette démarche
pour votre entreprise ?**

**Contactez votre chargée de mission en environnement
et économie circulaire de la CMA-NC**

Tél. 93 41 52 ou dd@cma.nc



les spécialistes

MOTOCULTURE, OUTILLAGE ET ÉQUIPEMENTS DE GARAGE



16, Route de la Baie des Dames

28 30 60

contact@cafia.nc

www.cafia.nc



GENERALI

Pacifique NC DÉLÉGATION
RÉGIONALE

GENERALI NOUMÉA
1 RUE CHARLES PÉGUY
BP 282 - 98845 NOUMÉA CEDEX
Tél. : 27 33 63
Tél. sinistres : 29 25 62
Email : generali@generali.nc

GENERALI KONÉ
RT1 LOT N° 20 DE JARDIN,
RUE LAPITA
BP 27 - 98860 KONÉ
Tél. /Fax : 42 84 80
Email : generali.kone@generali.nc

NOS SOLUTIONS D'ASSURANCE

Professionnel & entreprise



Particulier



**NOUS SOMMES LÀ
POUR VOUS**

RCS Nouméa B693846 - RIDET 0693846 - RIAS NC NC170024

DÉVELOPPEZ VOTRE ACTIVITÉ À DUMBÉA

Artisans et chefs d'entreprise.

Le parc d'activités PANDA vous propose des terrains :

-  Au coeur du **Grand Nouméa**
-  De toutes **tailles** (à partir de 10 Ares)
-  Entièrement **viabilisés**
-  Terrassés ou non terrassés



Choisissez votre terrain
www.panda.nc



46 70 10

QUINCAILLERIE CALEDONIENNE

DU 1^{er} au 30/04/2022

AYERBE

Ref : 681005
DIABLE PLIANT ALU 90KG
POIDS 7KG

7 800 F
~~10 431 F~~



Ref : 680334

CHARIOT PLATEAU BOIS
150KG 57x29CM

2 250 F
~~3 220 F~~

INGCO

Ref : 681099
DIABLE CHARGE
LOURDE INGCO 150KG

9 000 F
~~14 000 F~~



CONSTRUISONS NOTRE PAYS, ÉCONOMISONS L'ÉNERGIE - PHOTOS NON CONTRACTUELLES

13 rue Ampère - Ducos - 98 800 NOUMEA - Tel. 27 47 22
www.quincaillerie.nc - info@quincaillerie.nc

PAITA STEEL

www.paitasteel.nc

L'Art de fabriquer des objets en fer
Grilles, portails, ouvrages métalliques
amélioration de l'habitat, garde corps.

47 morcellement Georget La Tamoa
98 890 PAITA

Tél/Fax : 35 16 06
Mobilis : 78 63 19

Savoir-Faire

Les produits locaux autrement

Parcours

Sabrina Renier a grandi dans le Sud-Ouest de la France. Après son bac, elle travaille un temps pour le SAMU, puis suit une formation spécifique aux pompes funèbres. Il y a 15 ans, elle vient passer des vacances en Nouvelle-Calédonie et n'en repart pas. Elle continue quelques années dans ce secteur d'activité qu'elle quitte il y a 3 ans pour s'occuper de son second enfant. Son mari lui offre alors un déshydrateur, et c'est la révélation ! Elle se forme en autodidacte à cette technique, avec l'appui des différentes ressources, notamment canadiennes, avancées sur ce sujet. Après moult essais de recettes, les « amis-cobayes » de Sabrina l'encouragent à lancer son activité professionnelle. Elle se tourne vers l'antenne de la CMA-NC à la ZAC Panda où elle trouve les appuis nécessaires pour créer son entreprise début 2020. « Nous avons dû créer cette activité qui n'existait pas, je suis la seule à faire cela à titre professionnel sur le territoire ».

Sabrina Renier a créé Choup shop, une entreprise artisanale de déshydratation de produits végétaux locaux et de produits et plats préparés. Un projet qui s'inscrit dans une démarche d'économie circulaire, visant à revaloriser les surplus de productions maraîchères locales ainsi que les invendus des primeurs, tout en proposant des produits locaux de qualité toute l'année.

La déshydratation est l'une des plus anciennes méthodes de préservation des aliments, utilisée pour survivre dans les périodes froides ou de déplacements, comme le faisaient les marins qui mangeaient des aliments séchés durant leurs voyages en mer.

« Le principe est d'enlever du produit tout ce qui est liquide pour le conserver plus longtemps. La déshydratation professionnelle n'a plus rien à voir avec le séchage au soleil, qui sèche souvent trop vite ou bien qui laisse l'aliment trop humide, notamment en Nouvelle-Calédonie où le taux d'hygrométrie est élevé. L'idée est de sécher à très basse température, ce qui permet de garder les vitamines et les nutriments », explique Sabrina devenue experte en la matière. « Avec cette technique, on évite de jeter les fruits et légumes, et on réalise aussi des économies en achetant des produits locaux de saison ».

Choup shop offre une gamme de produits originaux comme des meringues au basilic, à la betterave, à l'orange, au céleri ou aux poivrons pour l'apéritif par exemple, ou pour agrémenter des plats. Des crackers carotte-coco-curcuma ou poivron-tomate-romarin à grignoter, des épices, des sels aromatisés, des tisanes et des pâtes au blé bio et aux poivrons, à la betterave ou aux légumes variés. Des soupes déshydratées aux légumes



Sabrina Renier
Choup shop

(citrouille, poireau, céleri, choux...), des légumes taillés déshydratés (manioc, ignames et chou kanak...du potager de Sabrina situé au Mont-Koghi, ou de chez son primeur Glen Market), mais aussi des plats préparés déshydratés : bœuf bourguignon et pâtes bolognaises à faire bouillir quelques minutes avant de déguster, et même de la mousse au chocolat à croquer. Autant de produits conditionnés dans des sachets hermétiques compostables ou dans des bocaux en verre. L'artisane confectionne aussi des bonbons façon cuir de fruits à la mangue, banane-coriandre et des bananes séchées pour proposer une alternative saine aux friandises chimiques. « La valeur énergétique reste la même car il n'y a pas de cuisson. La déshydratation de purée de fruits crus est très lente, on préserve ainsi leurs fibres et leur valeur nutritionnelle. Ce procédé permet une conservation de longue durée sur plusieurs mois ».

Quand Sabrina n'est pas dans son laboratoire, elle livre ses points de vente partenaires : La crèmerie du caillou, Bernic sport, Le p'tit café, Save Juice, Fresh sur Les Quais, l'épicerie chez Marc, route de l'Anse Vata et Top Store près du parc Fayard. L'artisane anime également des « ateliers Quilucru » sur différents thèmes : lacto fermentation, déshydratation, detox, full énergie, cuisine locale ou camping chez Save Juice. Elle est partenaire des Bals de la Bodega et tient un stand aux marchés de Port-Plaisance tous les 2 mois.

Enfin, Sabrina est adhérente de l'association Pacific Food Lab à travers laquelle elle sensibilise les enfants au « bien manger ».

Page Facebook : CHOUP SHOP

Tél. 70 64 54 et choupshop@gmail.com

Savoir-Faire

Savonnière zéro déchet

Parcours

Originnaire d'Avignon, Mélissa obtient un BTS tourisme et déménage à Paris où elle travaille 7 ans comme responsable de différents magasins de téléphonie mobile. Elle s'installe en Nouvelle-Calédonie en 2011 où elle manage les équipes des enseignes Micromédia puis de Thiriet, avant d'intégrer la CCI apprentissage où elle est en charge de faire le lien entre les entreprises et les alternants. En parallèle, Mélissa devient maman, et découvre un mode de vie et de consommation plus vertueux à travers le livre de Béa Johnson. En 6 mois, elle convertit sa famille au zéro déchet et crée en 2018 l'association du même nom. En 2019, Mélissa se met à son compte pour fabriquer des savons vegan, sans graisse animale.

Depuis 3 ans, Mélissa Salleles fabrique et vend ses savons naturels sous la marque Baebao. La savonnière a installé son atelier dans son garage réaménagé, où elle conçoit ses recettes à base de plantes, légumes et fruits locaux, en générant le moins de déchet possible.

Le savon serait apparu il y a plus de 4500 ans en Mésopotamie, utilisé à l'époque pour soigner les problèmes de peau, sa production s'industrialise dès le XV^e siècle et son usage se généralise au XX^e siècle et n'est plus réservé qu'à la bourgeoisie.

Mélissa Salleles inscrit son activité dans une démarche éco responsable, conforme à son style de vie. Elle a baptisé sa marque Baebao. « Bae » pour l'acronyme de « before anyone else » et « Bao » qui s'inspire de la consonance d'une déesse de la mangrove Kanak. »

« Avant de créer mon entreprise, je faisais déjà tous mes produits moi-même à la maison, poursuit Mélissa. J'offrais mes savons aux copains, à la famille... jusqu'à ce que j'en fasse mon métier. Le savon permet de se laver mais remplace également pleins d'autres produits ménagers. »

La savonnière utilise la saponification à froid. « Une technique qui ne peut être qu'artisanale car son mode de fabrication est assez long. Il ne faut pas chauffer les huiles végétales (olive, coco, tournesol, pépins de raisin, ricin...) et respecter un temps de séchage d'au moins un mois pour conserver toutes les propriétés. »

L'étape la plus longue et la plus délicate est celle de la préparation, qui diffère selon l'ingrédient et ne doit pas l'altérer. « J'intègre par exemple la pomme cythère en jus, décrit Mélissa. L'orange de Canala et le combawa, entiers, juste blanchis et réduits en bouillie. C'est l'ingrédient qui parfume le savon, je n'utilise pas d'huile essentielle. Je tamise aussi la poudre de cendre issue du bois de gaïac, de niaouli ou encore de tulipier du Gabon pour les savons ménagers ultra dégraissants. »



Mélissa Salleles
Savonnière

L'artisane mixe ensuite la soude caustique - « très corrosive mais indispensable pour solidifier le savon » et l'ajoute à la préparation.

« Je mélange ensuite la soude avec les huiles végétales, la réaction crée la saponification. Au début le savon est liquide, je le coule dans des moules réalisés avec des briques de lait découpées que l'on me donne. Au bout d'une semaine, je les démoule, les découpe et les tamponne, avant de les laisser sécher au moins un mois (...) Je réalise également des savons personnalisés, comme pour le site historique de l'île Nou, un savon brique, de la couleur de la boulangerie du bagne et qui n'est vendu que là-bas. »

La gamme Baebao compte des savons pour le corps, les cheveux, la barbe, le visage, un spécial dentifrice aux clous de girofle, un savon surgras au plantain pour peaux irritées ou abîmées et un 100% huile d'olive pour peaux sensibles. Baebao propose aussi des savons ménagers pour la maison et la vaisselle ainsi qu'un savon pour la toilette des chiens.

En plus de la fabrication, Mélissa assure elle-même la gestion de son entreprise, le démarchage commercial, la livraison hebdomadaire de ses 13 points de vente à Nouméa, La Foa, Bourail et Koné, et la communication, notamment à travers sa page Facebook et son compte Instagram qu'elle prend soin d'alimenter régulièrement avec des contenus et des illustrations de qualité. « Je viens d'ailleurs de m'inscrire aux formations de la CMA-NC pour améliorer ma communication sur les réseaux sociaux. »

L'artisane propose également des ateliers DIY pour apprendre à faire ses propres produits, la plupart du temps dans les boutiques de ses distributeurs. Elle souhaiterait cette année aménager son lieu de production, au PK7, pour y accueillir des participants. Mélissa a aussi l'objectif de finaliser son site Internet et développer son réseau de revendeurs en 2022, car « quatre points de vente ont fermé suite à la crise sanitaire », déplore-t-elle.

Facebook : Baebao / Instagram : Baebao.nc
Tél. 86 88 95 et melisseo@hotmail.fr

CREDICAL

L'ENTREPRISE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Plus que jamais à vos côtés !



Le crédit, en plus rapide



Ouvert en continu de 7h30 à 16h30 - Sans RDV

Un crédit vous engage et doit être remboursé, vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

CREDICAL SA – société au capital de 250.000.000 XPF

SIEGE SOCIAL : 6 rue Jean Chaliar – PK4 – BP 467 – 98845 NOUMEA CEDEX – NOUVELLE-CALÉDONIE

RCS NOUMEA : B 027 680 – RIDET : 027680 001 - N°RIAS NC : NC170058

ÉLECTRICITÉ, GARDONS NOS DISTANCES...

**AVANT DE
COMMENCER
UN CHANTIER,**

CONTACTEZ-NOUS !



**ENTREPRISES DU BÂTIMENT ET DES TRAVAUX
PUBLICS, ENTREPRISES DE TERRASSEMENT,
PROFESSIONNELS DE L'ÉLAGAGE...**

**INTERVENIR À PROXIMITÉ D'UNE LIGNE
ÉLECTRIQUE AÉRIENNE OU SOUTERRAINE
PRÉSENTE UN DANGER MORTEL !**

**POUR GARANTIR
VOTRE SÉCURITÉ,
CONTACTEZ EEC OU ENERCAL**

Mon E-réseau accessible
sur eec.nc

plan.eec@engie.com

05 36 36

Numéro gratuit



Mon espace sous-traitants
accessible sur enercal.nc

dict@enercal.nc

050 250

Numéro gratuit



CONSTRUISONS NOTRE PAYS, ÉCONOMISONS L'ÉNERGIE