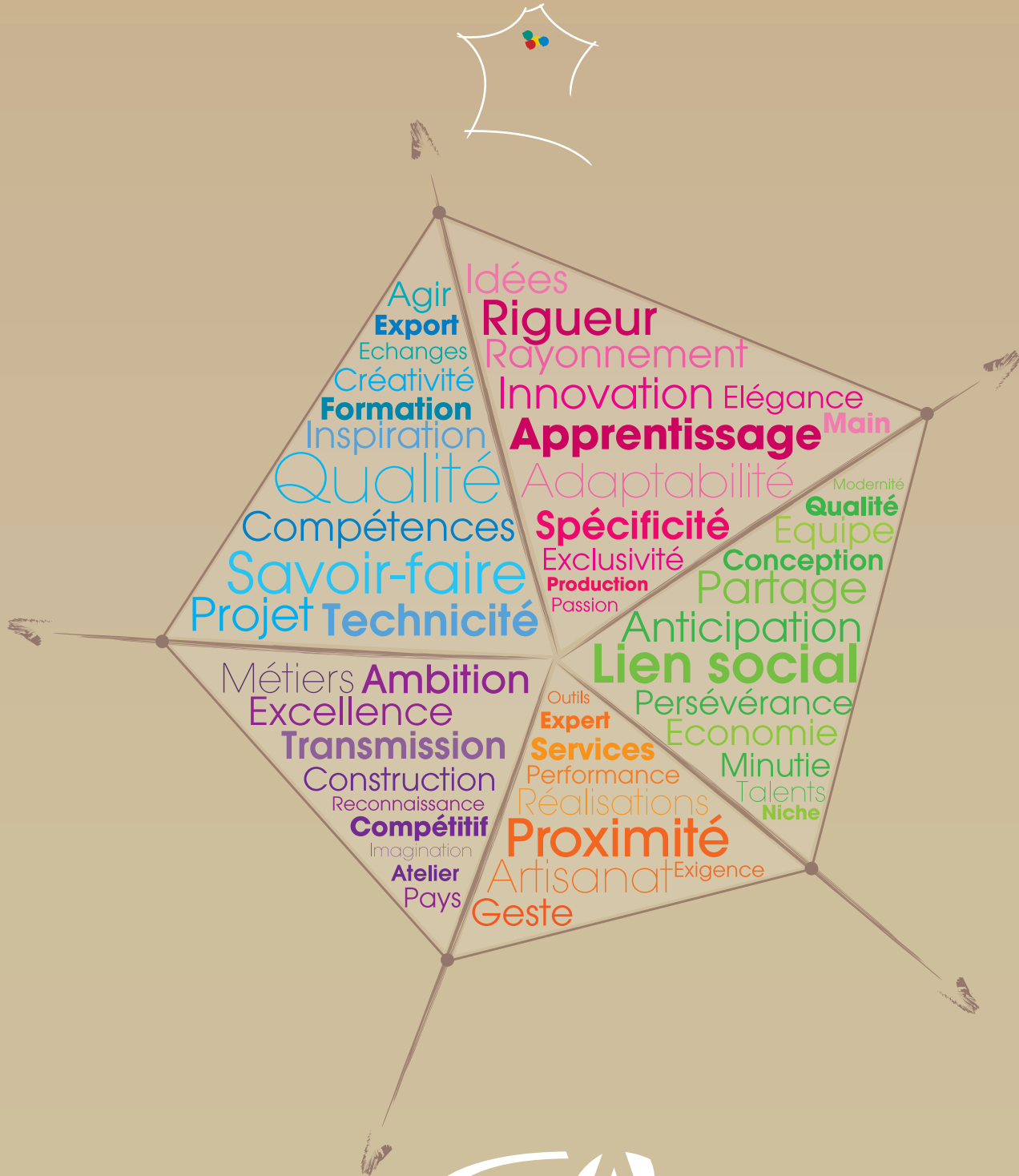


# NOTE DE CONJONCTURE

## “L’Artisanat francilien en perspective”

CRMA Île-de-France - Édition 2015

Chiffres 2014



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

Île-de-France



# Le mot

du Président de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France,  
**Laurent Murerot**



Les signaux recueillis dans cette note de conjoncture sur l'année 2014 mobilisent tout particulièrement la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France et les huit Chambres de Métiers et de l'Artisanat départementales dans leur mission de soutien et d'accompagnement au quotidien des entreprises artisanales.

En effet, la part des entreprises déclarant une baisse de leur chiffre d'affaires est en hausse et, par répercussion, ces dernières sont nombreuses à éprouver des difficultés financières. Les indicateurs de l'emploi, habituellement stables, commencent à présenter certains signes de fragilité. Le poids des charges pèse lourdement sur les entreprises. L'apprentissage, pourtant vivier de compétences et vecteur de transmission de savoir-faire, est en léger recul. Est-ce le signe d'une crise de vocation de nos jeunes ?

Des signaux positifs tendent toutefois à éclaircir ce tableau : les prévisions nationales du PIB montrent, en effet, un léger regain dont pourraient bénéficier les entreprises artisanales dans les trimestres à venir.

Ensemble, mobilisons-nous pour la vitalité de l'Artisanat qui contribue à l'avenir économique de l'Île-de-France.

Mes remerciements vont aux dirigeants d'entreprise qui ont bien voulu nous accorder de leur temps de travail pour participer à cette enquête barométrique et ainsi éclairer le lecteur sur les difficultés que rencontre l'Artisanat francilien.

## Mémento

**Le caractère artisanal d'une entreprise est lié à deux critères :**

**La nature de son activité :**

L'entreprise doit exercer une activité professionnelle principale de production, de réparation, de transformation ou de prestation de services.

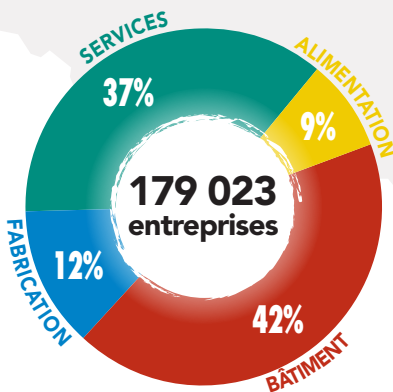
**Le nombre de salariés :**

L'entreprise ne doit **pas avoir plus de 10 salariés** au moment de sa création. En phase de développement, le « droit de suite » lui permet toutefois, au-delà de 10 salariés, de garder son rattachement au secteur des métiers tout en s'inscrivant à la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI).

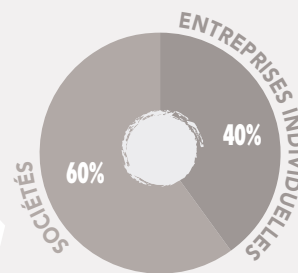
La Nomenclature d'Activités Française de l'Artisanat (NAFA) recense les 250 métiers ventilés en quatre secteurs : Alimentation, Bâtiment, Fabrication et Services. Un cinquième secteur dédié aux Métiers d'Art est en cours d'application suite à la loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises, dite « Loi Pinel ». Ces métiers s'exercent aussi bien sous statut individuel (régime réel ou de la micro-entreprise) qu'en société (SARL, EURL, SAS, SA...).

# 2014

## Le poids de l'Artisanat en Île-de-France<sup>1</sup>



### Formes juridiques<sup>1</sup>



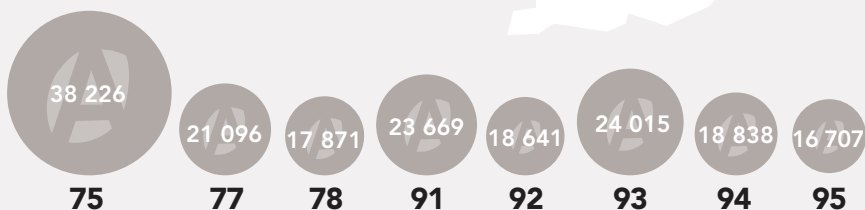
**Alimentation :** Boulanger, pâtissier, poissonnier, vente à emporter de plats cuisinés, etc.

**Bâtiment :** Maçon, plombier, électricien, serrurier, etc.

**Fabrication :** Fabricant de meubles, bijoutier, fabricant de produits textiles, imprimerie et arts graphiques, prothésiste dentaire, etc.

**Services :** Taxi, coiffeur, fleuriste, réparateur d'automobiles et de cycles, réparateur de matériel électroménager et informatique, cordonnier, blanchisseur, teinturier, nettoyeur de locaux, etc.

### Entreprises artisanales franciliennes par département<sup>1</sup>



### Résultats de l'enquête 2014 (et variation par rapport à 2013)

#### Chiffre d'affaires



**43%** enregistrent une baisse du chiffre d'affaires



#### Emploi



**81%** ont maintenu leurs effectifs



#### Investissement



**41%** ont investi



#### Situation financière et trésorerie



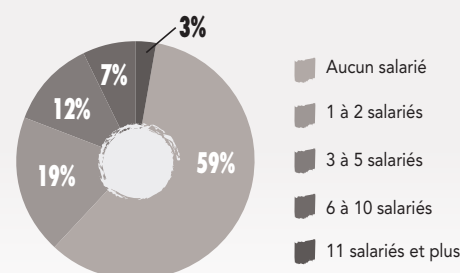
**42%** jugent leur situation financière préoccupante



Une dégradation de la trésorerie pour **42%** des entreprises



### Répartition des entreprises en fonction du nombre de salariés<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Sources : Répertoire des Métiers des Chambres de Métiers et de l'Artisanat départementales au 31/12/2014

<sup>2</sup> Source : URSSAF juin 2014.

# ACTIVITÉ

## La conjoncture économique nationale : Les prémices d'une reprise ?

L'automne 2014 a vu plusieurs phénomènes contribuer à une éclaircie de l'économie de la zone euro : la dépréciation de l'euro a permis de soutenir la compétitivité des entreprises exportatrices quand la baisse du prix du pétrole a amélioré le pouvoir d'achat des ménages et la situation financière des entreprises.

En France, depuis 2011, l'évolution du PIB se caractérise par une atonie avec un faible taux de croissance en 2014 (+0.4% sur l'année) comme en 2013. Toutefois, les prévisions de croissance tablent sur +0.4% au 1<sup>er</sup> trimestre et +0.3% au 2<sup>e</sup> trimestre 2015.

## Dans une situation économique dégradée, les entreprises artisanales sont davantage impactées

**43%** des entreprises déclarent une baisse de leur chiffre d'affaires en 2014. Cette part est en augmentation forte et significative depuis 2013 (+ 9 points). Les secteurs les plus touchés par la baisse d'activité et présentant un solde plus négatif sont, en Île-de-France comme au plan national, le Bâtiment et les Services. Toutefois, les entreprises de 6 salariés et plus sont moins impactées par cette dégradation : le démarchage commercial, notamment dans le Bâtiment et la Fabrication, y est également plus développé avec des moyens humains affectés.

### Évolution des chiffres d'affaires 2013 et 2014 :



Comparativement aux autres régions françaises, la situation de l'Artisanat francilien semble plus contrastée, avec la présence d'un segment d'entreprises plus dynamiques (26% en hausse).

### Au cours de l'année, pensez-vous que la situation économique de votre secteur s'est ... ?



Les dirigeants sont moins pessimistes sur leur propre entreprise que sur l'évolution économique de leur secteur d'activité et sur le climat des affaires en Île-de-France. Ce jugement a tendance à s'assombrir depuis 2013.

Pour trois dirigeants sur quatre, l'activité de l'entreprise est ralentie du fait d'un contexte économique encore fragilisé. Ce chiffre s'élève même à 80% dans le secteur des Services, qui semble aussi affaibli par une plus forte concurrence et est très pessimiste sur le climat des affaires. À l'inverse, l'Artisanat de Fabrication semble moins impacté par la conjoncture (67% d'activité ralentie contre 75% en moyenne).

Les dirigeants se disent en majorité (59%) préoccupés par l'évolution réglementaire et administrative concernant les entreprises. Ainsi, comme l'an passé, le poids des charges sociales figure en première position dans les trois principaux freins au développement des entreprises (voir le focus sur les charges en dernière page). Il est cité par la moitié des entreprises sans salarié et par 70% des entreprises avec salariés.

### Les trois principaux freins au développement des entreprises (moyenne globale) :



**Lecture :** Nombre de fois où cette raison a été citée parmi les trois principaux freins.

## Une réserve pour le 1<sup>er</sup> semestre 2015

Les chefs d'entreprise sont assez réservés sur l'évolution de leur chiffre d'affaires au premier semestre 2015. Si leurs prévisions sont globalement plus favorables que leurs résultats en 2014 (la part d'entreprises prévoyant une baisse du chiffre d'affaires recule), seulement 13% tablent sur une augmentation de l'activité.

Plus précisément, le secteur des Services ainsi que les entreprises de 3 à 5 salariés sont les moins optimistes. Toutefois, le pessimisme des artisans franciliens sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015 est moins élevé que dans d'autres régions, sans doute en raison d'un climat économique régional plus préservé.

### Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, pensez-vous que votre chiffre d'affaires va...



Le ressenti des chefs d'entreprise sur leur secteur en 2015 est plus pessimiste et va en s'aggravant.

### Pour l'année 2015, pensez-vous que la situation économique de votre secteur va... ?



La confiance des dirigeants dans l'avenir de leur entreprise est stable avec une note moyenne de 5,7 sur 10. Dans un contexte difficile, ils restent ainsi toujours modérés quant à leurs prévisions.



# TRÉSORERIE

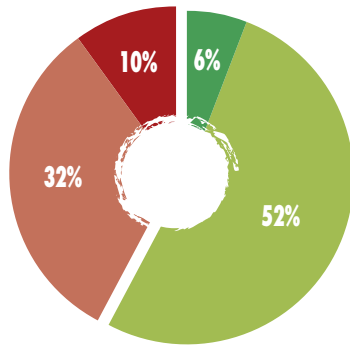
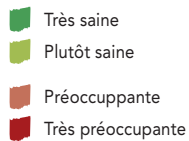
## Des situations financières toujours difficiles, notamment en raison de la baisse d'activité

La majorité des entreprises témoigne d'une situation financière saine (comme en 2013). Toutefois, **la part d'entreprises considérant leur situation financière préoccupante reste très élevée (42% en 2013 et 2014)**. Ce score atteint 47% dans

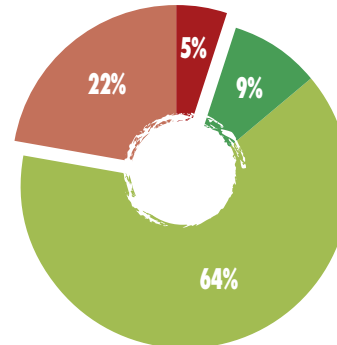
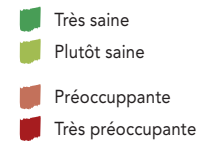
les Services et dans les entreprises sans salarié (ces dernières étant plus souvent sous-capitalisées). A contrario, les entreprises de l'Alimentation bénéficient d'une santé financière relativement bonne.

Actuellement, considérez-vous que la situation financière de votre entreprise est ... ?

### Tous secteurs confondus



### Zoom sur l'Alimentation

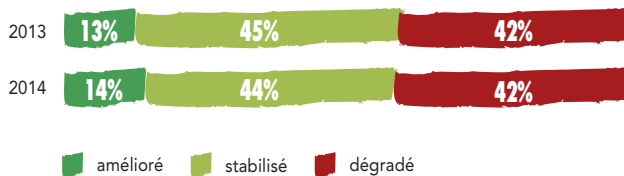


Parmi les dirigeants jugeant leur trésorerie préoccupante, la moitié envisagent la possibilité de devoir cesser leur activité en raison de ces difficultés financières. Ce taux était de 44% en 2013 et atteste

de la situation de plus en plus délicate des entreprises artisanales en difficulté ainsi que le pessimisme des dirigeants dans le contexte économique actuel.

## Une évolution de la trésorerie stable par rapport à 2013

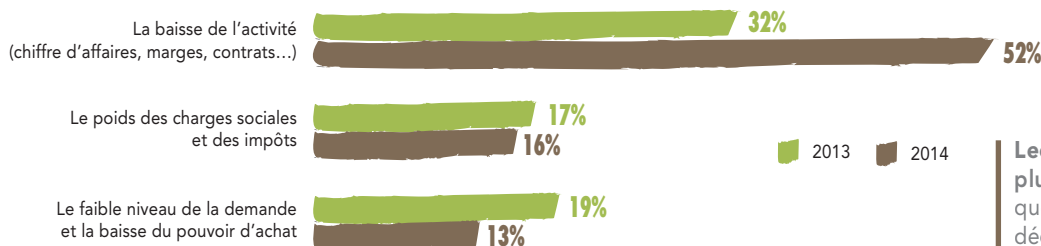
Sur l'année, diriez-vous que votre niveau de trésorerie s'est...



La part d'entreprises déclarant une dégradation se situe dans la moyenne des autres régions. Cette dégradation peut peser plus fortement pour des petites structures artisanales dont la trésorerie est déjà faible.

La baisse de l'activité des entreprises artisanales impacte les niveaux de trésorerie de manière bien plus marquée qu'en 2013 :

Les trois principales raisons de la dégradation de trésorerie en 2014 sont :



**Lecture :** Il s'agit des **trois réponses les plus citées** par les dirigeants interrogés à la question : « Quelle est la principale raison de la dégradation de votre trésorerie ? ». Les autres raisons, moins significatives, ne figurent pas sur ce graphique.

# EMPLOI

## Une situation francilienne toujours plus favorable qu'au niveau national

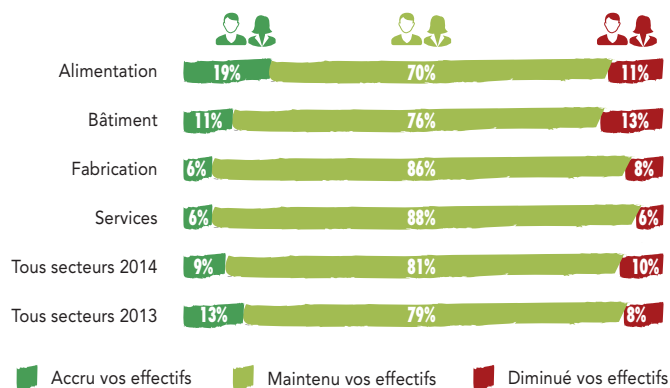
Sur le marché du travail, la France métropolitaine affiche un taux de chômage de 10% au quatrième trimestre 2014, en augmentation de 0,4 point sur un an<sup>4</sup>. L'Île-de-France suit cette tendance haussière pour atteindre 8,9% au quatrième trimestre 2014<sup>5</sup> (+ 0,3 point sur un an).

## L'emploi artisanal francilien fléchit légèrement

Depuis 2013, le pourcentage d'entreprises ayant recruté a légèrement diminué. Toutefois l'Artisanat continue d'être pourvoyeur d'emplois avec **90% d'entreprises ayant maintenu ou accru leurs effectifs**. L'Île-de-France embauche également toujours plus que d'autres régions et l'Alimentation fait une fois encore figure de « locomotive » (19% des entreprises de ce secteur ont augmenté leurs effectifs).

À l'inverse, la baisse d'effectifs touche particulièrement les entreprises du Bâtiment, les investissements étant ralentis, dans l'attente notamment des mesures de relance de la construction. Ce secteur est ainsi victime plus directement de la conjoncture économique et de la baisse de pouvoir d'achat des particuliers. Les travaux publics sont également plus touchés.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, avez-vous... ?



## Des difficultés pour un recrutement pérenne

Toutefois, l'attentisme des dirigeants est prégnant puisque **près de la moitié des chefs d'entreprise a limité les embauches en raison du contexte économique actuel**, notamment dans le Bâtiment et les entreprises de 1 à 5 salariés. En répercussion, **la part des CDI est en baisse** (56% en 2014 contre 70% en 2013) au profit des CDD, les chefs d'entreprise se montrant prudents en période difficile. Cette

baisse de l'emploi durable est également à relier avec les difficultés de recrutement rencontrées par 42% des dirigeants.

**La promotion des formations et des métiers de l'Artisanat apparaît ainsi comme un enjeu majeur pour limiter cette inadéquation entre l'offre et la demande d'emploi.**

Concernant l'emploi dans votre entreprise, envisagez-vous en 2015 ... ?

Les prévisions pour le 1<sup>er</sup> semestre 2015 sont plutôt rassurantes, une grande majorité des dirigeants pensant maintenir leurs effectifs. 10% des répondants envisagent même de les accroître.



## L'apprentissage toujours en baisse

Comme en 2013, l'année 2014 a vu un **léger recul du recours à l'apprentissage (10% des entreprises, baisse de 3 points)**. La majorité des apprentis prépare un CAP, même si la part est plus faible en Île-de-France que dans les autres régions françaises. Par taille d'effectifs, les entreprises de 6 salariés et plus accueillent davantage de jeunes (33% des entreprises interrogées). Pour la moitié des dirigeants n'ayant pas d'apprenti, **le principal frein est le**

**manque de besoin dans l'entreprise**, en hausse par rapport à 2013 (+ 9 points). Néanmoins, **12% des chefs d'entreprise envisagent de recruter un apprenti** prochainement, une proportion proche du nombre actuel d'employeurs d'apprentis.

Enfin, l'offre de formation en apprentissage du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat est relativement bien valorisée puisque la moitié des dirigeants déclarent la connaître.

## Formations en perspective

**18% des dirigeants et 30% des salariés ont suivi une formation en 2014**. Les formations portent principalement sur les techniques liées au métier. Pour 2015, les perspectives de formations envisagées par

les chefs d'entreprise sont en progression par rapport à celles suivies en 2014. Cette hausse peut être mise en parallèle avec l'instauration du nouveau dispositif du Compte Personnel de Formation (CPF)<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Sources : INSEE, mars 2015.

<sup>5</sup> Sources : INSEE, estimation provisoire, avril 2015.

<sup>6</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le Compte Personnel de Formation (CPF) a remplacé le Droit Individuel à la Formation (DIF). Le CPF est attaché à la personne et non plus au contrat de travail, c'est-à-dire qu'il suit l'individu tout au long de sa vie en lui permettant d'acquies des heures de formation financées, sans limite de temps, quels que soient les changements de statut professionnel.



# L'INVESTISSEMENT

## Les entreprises continuent d'investir essentiellement pour remplacer leur matériel

**41%** des chefs d'entreprise ont investi, proportion conforme à leurs prévisions exprimées début 2014. Ce chiffre est stable par rapport à 2013. Les entreprises de 6 salariés et plus ont été plus nombreuses à investir (57%). Cela s'explique en partie par leur plus grand besoin de matériel.

Comme l'an passé, **plus de la moitié des investissements (53%) concerne des montants de moins de 7 500 euros HT**. Ces investissements ont porté principalement sur l'achat de matériel (85%) pour remplacer l'existant (en hausse) ou améliorer la productivité et moderniser l'entreprise (en baisse).



L'analyse par secteur montre que les entreprises de l'Alimentation investissent à la fois en équipement de matériel (94% des entreprises alimentaires ayant investi), aménagement de la boutique (29%) et mise aux normes du laboratoire (16%). Les investissements des entreprises du Bâtiment portent essentiellement sur des achats de matériel, de véhicules princi-

palement (93%). Les entreprises de Fabrication se caractérisent par des investissements matériels plus élevés, notamment pour accompagner leur développement commercial (communication - publicité - salons professionnels - site web pour 9%). Quant aux entreprises de Services, elles investissent davantage dans la rénovation de leur boutique (16%).

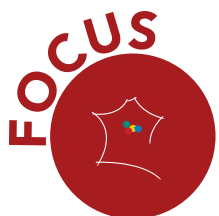
L'autofinancement a été majoritaire (69%). 22% des entreprises ont obtenu un prêt bancaire (contre 15% en 2013). Cependant, comme en 2013, 32% des dirigeants interrogés, notamment ceux en situation financière préoccupante, ne s'estiment pas compris

ni écoutés par leur banquier. **L'aide des banques aux entreprises artisanales doit être encore plus soutenue dans le contexte économique actuel.**

### Prévisions pour le 1<sup>er</sup> semestre 2015

23% des entreprises tous secteurs confondus pensent investir sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015. Ce ratio est de 34% pour les entreprises de l'Alimentation. Ce comportement d'investissement élevé s'explique à la fois par la nature de l'activité (équipement du laboratoire,

agencement de la boutique...), la taille des entreprises plus élevée que la moyenne, et le maintien d'une situation économique plus favorable. Ce chiffre est de 36% pour les structures de 6 salariés et plus pour les raisons citées précédemment.



## LES CHARGES DES ENTREPRISES

### Évolution des charges

L'augmentation des charges a été générale, et principalement marquée pour :

- les charges fiscales (69% des répondants) ;
- les cotisations sociales, patronales et salariales (68% en moyenne, 80% pour les entreprises de 3 salariés et plus) ;
- les achats de matières premières et marchandises (67% en moyenne, 74% dans l'Alimentation).

Pour certaines charges, une majorité de dirigeants estime qu'elles sont restées stables. Cela concerne en partie des charges faiblement impactées par l'évolution conjoncturelle (entretien des locaux, loyers du matériel, entretien et réparation de l'outil de production...).

Peu de dirigeants ont observé une diminution de leurs charges. En revanche, une partie des entreprises a observé une réduction des coûts de transport et de déplacement en raison de la baisse conjoncturelle du prix du pétrole.

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) est un avantage fiscal qui concerne toutes les entreprises employant des salariés. Il équivaut à une baisse de leurs charges sociales.

40% des entreprises artisanales emploient des salariés et peuvent ainsi être concernées.

28% des entreprises employant des salariés ont bénéficié du CICE : parmi ceux-ci, 72% en sont satisfaits.

Pour les autres, les trois principaux motifs d'insatisfaction sont :

- l'abattement de charges trop faible ;
- la réduction de charges trop tardive en année n+1 ;
- la complexité du dispositif.

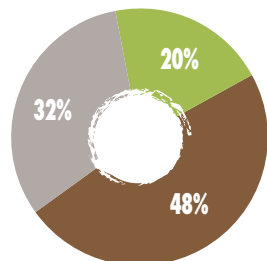
7 Sources : URSSAF juin 2014.

## L'immobilier et les charges locatives

**48% des dirigeants interrogés sont locataires de leurs lieux d'activité.**

Le prix élevé de l'immobilier francilien, principalement à Paris (87% de locataires), explique le faible taux de propriétaires en Île-de-France (20%). Le loyer annuel moyen (charges comprises) des dirigeants interrogés est de 312 €/m<sup>2</sup>.

### Etes-vous propriétaire ou locataire ?



- Pas de besoin de local
- Propriétaire
- Locataire

### Détail par secteur d'activités

	Alimentaire	Bâtiment	Fabrication	Services
Propriétaire	20%	20%	24%	18%
Locataire	72%	40%	59%	49%
Pas de besoin de local	8%	40%	17%	33%

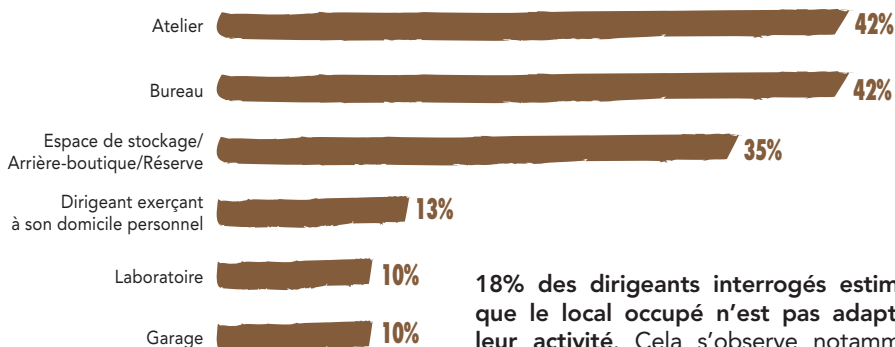
### Détail par taille d'effectifs

	0 salariés	1 à 2 salariés	3 à 2 salariés	6 salariés ou +
Propriétaire	20%	20%	20%	18%
Locataire	33%	63%	76%	75%
Pas de besoin de local	47%	17%	4%	7%

**Lecture :** Les chiffres en vert représentent des valeurs significativement supérieures à la moyenne générale représentée dans le diagramme circulaire ; les chiffres en rouge des valeurs significativement inférieures.

**34% disposent d'un espace commercial dont la surface moyenne est de 68m<sup>2</sup>. La surface moyenne globale des établissements est de 165m<sup>2</sup>.**

### De quels autres espaces disposez-vous pour votre activité ?



**18% des dirigeants interrogés estiment que le local occupé n'est pas adapté à leur activité.** Cela s'observe notamment dans le Bâtiment, les petites structures, et chez les dirigeants exerçant à leur domicile, principalement en raison d'une superficie insuffisante (68%). Là encore, le fort coût du foncier pour investir et les loyers franciliens élevés expliquent l'occupation de petites surfaces.

**12% auraient des projets immobiliers** (21% dans les entreprises de plus de 6 salariés) notamment par la recherche d'un nouveau local d'activité en location (48%) ou l'achat d'un bien immobilier (42%). Ces projets sont motivés par le développement de l'entreprise (50%) ou, comme évoqué précédemment, parce que les locaux actuels deviennent inadaptés (31%). De plus, le taux de crédit étant actuellement faible, le remboursement d'un prêt peut apparaître plus intéressant que le paiement d'un loyer important.



La Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France et les huit Chambres de Métiers et de l'Artisanat départementales disposent d'une véritable expertise dans l'aménagement du territoire et l'urbanisme pour faciliter la production d'immobilier artisanal. Elles proposent un outil opérationnel pour décliner cette thématique immobilière artisanale avec les collectivités territoriales sous le titre :

« Le Livre Blanc de l'Immobilier d'entreprises artisanales: Enjeux-Stratégies-Propositions ». Cet outil s'attache à décrypter les besoins immobiliers des artisans et les moyens dont disposent les collectivités pour y répondre mais également à intéresser les acteurs privés de l'immobilier sur ce secteur des très petites entreprises en ouvrant la réflexion sur des pistes de montage opérationnel.

Pour plus d'informations sur cet outil, contactez la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de votre département ou la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France.



>> [contact@crma-idf.fr](mailto:contact@crma-idf.fr)

# MÉTHODOLOGIE

La **Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France (CRMA IdF)** prend chaque année le pouls des entreprises artisanales franciliennes sur des questions de conjoncture et publie les résultats dans cette note. Cette enquête, administrée par téléphone du 13 au 26 janvier 2015, a été menée par le cabinet Cohda (Études et Préconisations marketing, [www.cohda.fr](http://www.cohda.fr))

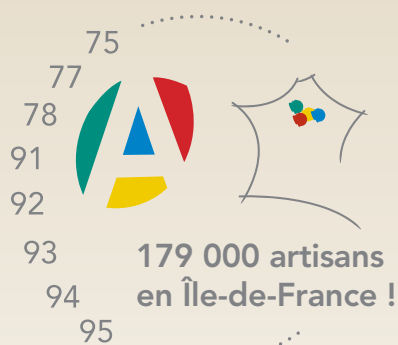
après d'un échantillon représentatif de **1 000 chefs d'entreprise artisanale franciliens** et suivant des critères de répartition géographique, de secteurs d'activités et d'effectifs de salariés. Un panel constitué de 497 entreprises, parmi les 1 000 déjà interrogées en 2014, a été repris. Un échantillon supplémentaire de 503 entreprises a été ajouté. Les entreprises de moins de

deux ans, à la sinistralité plus forte et qui n'ont souvent pas le recul nécessaire pour donner leur avis sur l'évolution de leur structure et la conjoncture en général, ont été écartées. Un redressement statistique a ensuite été réalisé afin de restituer le poids réel des entreprises dans la population artisanale francilienne.



Pour consulter les résultats de cette enquête de conjoncture 2014 dans sa globalité, connectez-vous sur :

>> [www.crma-idf.com/fr/les-publications/notes-de-conjoncture-37.html](http://www.crma-idf.com/fr/les-publications/notes-de-conjoncture-37.html)



## LE RÉSEAU DES MÉTIERS, SES MISSIONS

Elle constitue l'interlocuteur régional privilégié pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques intéressant le secteur de l'artisanat.

Au sein du réseau des huit Chambres de Métiers et de l'Artisanat Départementales (CMAD) d'Île-de-France, **elle définit les orientations et coordonne les actions stratégiques** en matière de développement économique, de formation et d'apprentissage dans le but de créer une véritable dynamique régionale, promouvoir un développement équilibré du tissu économique artisanal et maintenir l'emploi dans le secteur.

Par ailleurs, à travers la conduite d'études conjoncturelles, sectorielles et la mise en place d'une veille permanente, la CRMA IdF se constitue comme un véritable centre de ressources sur le secteur des métiers en Île-de-France.

**Les huit Chambres de Métiers et de l'Artisanat départementales assurent au quotidien une offre globale de services :**

- **nécessaires aux besoins des entreprises artisanales** : immatriculation et aide à la création/transmission/reprise d'entreprises, formation, gestion des emplois et des compétences, stratégie commerciale-export, environnement, accessibilité, qualité...
- elles maintiennent également des relations privilégiées avec les collectivités territoriales (partenariat, urbanisme, études territoriales...).

La **Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France (CRMA-IdF)**, créée par arrêté ministériel du 18 mars 1998, représente, défend et valorise les intérêts généraux des **179 023** entreprises artisanales franciliennes.

DIRECTEUR DE PUBLICATION • Laurent Munerot

Romain Monnier

Chargé d'études en développement économique • 01 80 48 26 07 - [romain.monnier@crma-idf.fr](mailto:romain.monnier@crma-idf.fr)

Stéphane Pionnier

Directeur du développement économique • 01 80 18 27 07 - [stephane.pionnier@crma-idf.fr](mailto:stephane.pionnier@crma-idf.fr)

Morgane Bonnet & Sandrine Charles

Coordination graphique • 01 80 18 27 09

Avec la participation de Catherine Elie de l'Institut Supérieur des Métiers (ISM)



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**

*Île-de-France*

**CRMA Île-de-France**

1, boulevard de la Madeleine

75001 Paris

Tél. : 01 80 48 26 05

[www.crma-idf.com](http://www.crma-idf.com)