

## Vos prochains rendez-vous formation

L'action formation est l'une des plus importantes du CGA de Haute-Normandie. Chaque année, plus de 1500 chefs d'entreprise en profitent. Pourquoi pas vous ? Point important, le coût des formations est compris dans le coût de la cotisation annuelle.

Pour toute précision :

**Patricia Cargnello : 02 35 63 57 99**  
[patricia.cargnello@cgarhn.org](mailto:patricia.cargnello@cgarhn.org)

### • Mesurer et améliorer la rentabilité de votre force de vente

Comment accroître l'efficacité de votre force de vente grâce à une organisation adaptée ? La réponse passe (notamment) par une réflexion sur la répartition du chiffre d'affaires, la complémentarité des commerciaux, l'établissement de tableaux de bord...

**Public :** commerçants, artisans, prestataires.

**Intervenant :** Jean-Michel Ribeyronnes

**Rendez-vous :** Rouen, le 26 mai, de 9 h à 17 h 30.

### • Vitrine : mode d'emploi

La vitrine est le premier contact et le «premier vendeur» du point de vente. Comment l'organiser pour attirer les clients ? La formation se déroule en deux temps :

- Une journée commune pour apprendre et mettre en place les bases.
- Un coaching personnalisé d'une heure, avec l'aide de Skype, pour répondre à vos demandes individuelles.

**Public :** tous ceux qui ont une vitrine.

**Intervenant :** Marie Mas, décoratrice et étalagiste.

**Rendez-vous (pour la journée commune) :**  
Rouen, le 14 avril, de 9 h à 17 h.



### • La vérité sur les placements : fiscalité et stratégie d'épargne ou d'investissement

Comment protéger votre conjoint marié ou pacsé ? Comment transmettre votre patrimoine ? Comment bien préparer votre retraite ? Comment optimiser votre fiscalité ? Vous étudierez les différents types de donations, la valorisation d'un patrimoine, les possibilités de placements, la fiscalité sur la transmission, la fiscalité sur les revenus fonciers...

**Public :** toutes les personnes intéressées.

**Intervenant :** Christophe Lebourg (OPTI FINANCE)

**Rendez-vous :** Etretat, le 4 mai, de 14 h à 18 h.

### • Recruter en 2014 dans une TPE

Le recrutement est un acte important. Quelques précautions sont à prendre pour ne pas se tromper : bien définir ses besoins, bien rechercher et sélectionner les candidats, anticiper et assurer l'intégration.

**Public :** commerçants, artisans, prestataires, agriculteurs.

**Intervenant :** Pascal Gallier (Vakom)

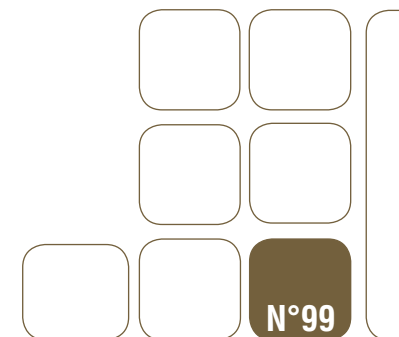
**Rendez-vous :** Rouen, les 5 et 12 mai, de 9 h à 17 h.  
Le Havre, les 5 et 19 juin, de 9 h à 17 h.

## Quelles compétences pour le commerce ?

La CCI de Normandie, en partenariat avec la Région Haute-Normandie, a mis en place un observatoire des besoins en compétences des entreprises du commerce. Ces résultats apportent une meilleure connaissance de la réalité des métiers et des besoins de recrutement et de formation.

L'un des premiers enseignements de l'enquête réalisée auprès de 1 000 commerçants concerne les difficultés de recrutement. 30 % des chefs d'entreprise regrettent l'absence de candidats expérimentés et le manque de main d'œuvre qualifiée. Et lorsqu'il s'agit de candidats jeunes, ces difficultés sont davantage liées au savoir-être qu'au savoir-faire.

Au regard de la recomposition des métiers du commerce et des problématiques qu'elles rencontrent, les entreprises plébiscitent l'alternance comme une solution privilégiée à développer pour y remédier et pour améliorer l'adéquation emploi-formation en Haute-Normandie.



## 4 lauréats Haut-Normands aux Mercures d'Or

La remise des prix du 39ème Challenge du Commerce et des Services, organisé chaque année par CCI France, a eu lieu le 3 février, à Paris. Quatre lauréats haut-normands (membres du CGA) ont été distingués par un Mercure.

- **Catégorie «Développement économique et commercial» :** Christelle LACROIX, serrurerie cordonnerie - Dieppe
  - **Catégorie «Innovation commerciale - qualité» :** Gilles et Christine DUMESNIL, boucherie charcuterie - Yvetot
  - **Catégorie «Apprentissage - formation et développement du personnel» :** Grégory LEJEUNE, coiffure mixte - Sotteville-lès-Rouen
  - **Catégorie «Création et reprise d'entreprise» :** Emmanuel GOUTEUX, épicerie boucherie charcuterie tabac jeux - Avremesnil
- Rappelons que les Mercures récompensent et honorent les meilleurs commerçants de France.

## Passion Commerce

Le CGA de Haute-Normandie vient de s'associer à la soirée «Passion Commerce 2014» organisée par les CCI d'Elbeuf, de Dieppe et de Rouen. L'objectif est de sensibiliser les participants aux techniques de merchandising et aux bonnes pratiques pour vendre plus et mieux.

### Commentaire de Jean-Paul Leduey, président du CGA :

*«Je constate que les TPE qui réussissent sont celles qui s'adaptent aux changements ; les chefs d'entreprise les plus combattifs sont aussi les mieux formés : gestion, marketing, utilisation des technologies numériques...».*

L'offre du CGA de Haute-Normandie est ici importante.

*«Nous sommes au service des chefs d'entreprise, le CGA est une précieuse vigie anti-crise...».*

## Les Chambres de Commerce préparent leur «big bang»

Ministre déléguée à l'Artisanat et au Commerce, Sylvia Pinel a approuvé le 30 janvier dernier la réforme des Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie. Elle prévoit une diminution du nombre des CCI locales qui passeront de 12 aujourd'hui, à 5 le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Dans la région, plusieurs fusions vont s'opérer :

- celle des CCI du Havre, du Pays d'Auge et de Fécamp-Bolbec ;
- celle de Rouen, de Dieppe et d'Elbeuf ;
- celle d'Evreux et d'Alençon.

L'action des nouvelles CCI territoriales sera coordonnée par une CCI régionale normande. À suivre...

## Le messenger du développement

Aussi incroyable que cela puisse paraître, une TPE sur quatre n'utilise pas la messagerie électronique. On retrouve cette proportion chez les adhérents du CGA de Haute-Normandie qui sont pénalisés par l'absence de cet outil indispensable. Le CGA les invite à découvrir et à exploiter sans tarder les infinies possibilités de l'e-mail : formalités administratives, échanges avec les organismes sociaux, relations avec les partenaires de l'entreprise, informations des clients, campagne de marketing direct... La messagerie électronique, c'est le messenger du développement...

## Le surf des TPE

La Fédération des CGA vient de réaliser une enquête qui décrypte la manière dont les dirigeants des TPE utilisent Internet dans leur vie professionnelle. Bien sûr, beaucoup de progrès ont été faits au cours des cinq dernières années... mais il reste beaucoup à faire.

Par exemple, plus d'une petite entreprise sur deux n'est pas encore présente sur la «toile». C'est un constat préoccupant même si la proportion baisse régulièrement. Rappelons qu'Internet est devenu le premier média commercial des TPE et que les chefs d'entreprise qui utilisent les technologies numériques (sites, blogs, e-mailing et réseaux sociaux) s'en félicitent quotidiennement. Le retard numérique s'explique par plusieurs freins. Le plus important est sans doute le frein culturel qui fait que beaucoup de chefs d'entreprise restent méfiants vis-à-vis de ces technologies réputées complexes. Mais on peut les approivoiser.

Le CGA de Haute-Normandie a mis en place des **formations gratuites** pour faciliter l'usage de l'économie numérique ; n'hésitez pas à vous renseigner.

Chaque année, il participe aussi aux Web'trophées organisés par le réseau des Chambres de Commerce et le Pôle Normand des Échanges Électroniques. Leur objectif est de récompenser les TPE commerciales, artisanales et de services qui font l'effort de se promouvoir sur le Web grâce à la mise en ligne d'un site attractif.

Mieux, il a été un précurseur puisqu'il a mis en ligne, il y a 14 ans, «**normandie-marchande.com**», un portail permettant aux entreprises adhérentes de faire leurs «premiers pas» sur le Web.

**À savoir :** Le coût de la présence sur normandie-marchande.com est compris dans le prix de l'adhésion. Les adhérents y trouveront aussi des liens utiles pour la gestion au quotidien de leur entreprise (social, fiscal, économique, etc.). En d'autres termes, ce portail vous attend...

## > Edito

### 2013 : repli du commerce, reprise du bâtiment

Président du CGARHN, Jean-Paul Leduey a présenté les principaux indicateurs d'activité des TPE de Haute-Normandie, lors de la conférence de la Banque de France sur la situation économique régionale, le 13 février dernier à Rouen.

Si 2012 avait été une année de «repli», 2013 est à son tour une année décevante : la contraction des chiffres d'affaires se poursuit. Pour une majorité d'entreprises, les temps sont difficiles.

La déception est particulièrement grande pour le commerce : en Haute-Normandie, son chiffre d'affaires baisse de 1,3% en 2013 ; c'est davantage qu'en 2012 où le repli était de 0,9%. À l'exception des services et de l'alimentation qui «tirent leur épingle du jeu», tous les secteurs sont touchés. Ceux de «l'équipement de la personne» et de «l'équipement de la maison» souffrent le plus ; viennent ensuite la «culture et les loisirs», la «santé et les soins du corps» ; même les bars/hôtels/restaurants affichent des indicateurs mal orientés.

À noter, en Haute-Normandie, la baisse est supérieure à la moyenne nationale et le volume global des activités commerciales est aujourd'hui le même que celui de... 2004.

Heureusement, ça va mieux dans le bâtiment. Après une année 2012 très difficile (-3,2%), 2013 marque une légère reprise (+1,3%) avec un vrai rebond pour les maçons (+3,8%), les plombiers/chauffagistes et les électriciens (+3%) sans oublier les menuisiers (+2,9%).

Bref, les professionnels retrouvent un peu le sourire.

Gardons toutefois la tête froide : les progrès du secteur du bâtiment dans la région (+1,3%) restent inférieurs à la moyenne française (+2,1%) et le volume global des activités du bâtiment est comparable à celui de... 2007.

Mais comment s'adapter à cette conjoncture en tôle ondulée ?

*«Les TPE doivent jouer la carte de l'excellence, explique Jean-Paul Leduey, la différence se fait aujourd'hui par la qualité, l'intelligence et la créativité».*

Le CGA est ici une source de mutualisation, d'information, d'aide à la décision et une réponse à l'isolement croissant des chefs d'entreprise ; «Par son observatoire et ses statistiques, son service formation, son dossier de gestion et de prévention, le CGA fournit à l'adhérent des outils de mesure et de comparaison pour devenir un entrepreneur créatif, réactif et innovant...».

