



Un plombier musicien

Bernard Lecomte, adhérent à CERELOR depuis 1981, dirige une entreprise de Plomberie, Chauffage, Sanitaire à Jeanménil, près de Rambervillers. Il a aussi vécu une révélation musicale au cours de notre dernière Assemblée Générale.

Une entreprise familiale

L'entreprise existe depuis plus de 20 ans, Bernard, et son épouse Aimée, en forment la cellule fondamentale, et indissociable. Aimée, qui s'occupe plus particulièrement de la partie administrative et comptable, est salariée de l'entreprise depuis 1987.

Il y a ensuite 2 ouvriers qui sont autonomes avec chacun leur camionnette atelier, et s'occupent surtout des installations (chauffage, sanitaire).

Enfin, le fils Cyril, qui a 2 sœurs aînées, après être passé par la phase de l'apprentissage, est salarié de l'entreprise, ce qui lui renforce son caractère familial. À terme, il est destiné à la reprise de l'entreprise.

Un marché maîtrisé

Les chantiers se répartissent entre habitat neuf (40 %) et ancien (60 % en travaux de rénovation). Le chiffre d'affaires est majoritairement constitué du chauffage (installation et entretien), à raison de 60 %, le reste se répartissant pour 30 % en sanitaire et 10 % en zinguerie, climatisation et divers. La zone de travail va principalement de Rambervillers, à Épinal.

Les bons tuyaux de Bernard

Bernard a assis sa réputation et l'image de son entreprise à partir de quelques idées maîtresses :

- « *J'installe le matériel que je connais.* » C'est pourquoi les devis sont établis selon la formule " fourniture et pose ".

- « *J'explique au client ce que je vais faire. Je n'hésite pas à lui consacrer 1 ou 2 heures, pour lui exposer en quoi va consister notre intervention.* » Une façon efficace de vendre ses devis...

- « *Je gère mon temps, en privilégiant la satisfaction du client. Ceci ne m'empêche*

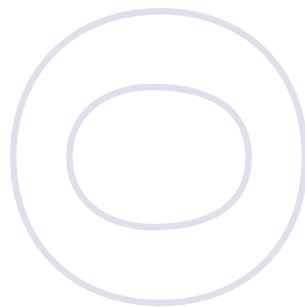
pas, quand le carnet de commandes est bien rempli, de me programmer, aussi, quelques vacances. »

... Et avec CERELOR

Parlant du Dossier de Gestion, Bernard nous confie que les chiffres ne sont pas son grand domaine. En revanche, il lit attentivement les conclusions du commentaire de gestion. Ayant programmé son départ en retraite dans 4 ans, il est particulièrement sensible aux sujets de formation et d'information tels la retraite, la transmission, le choix entreprise individuelle - société. De son côté, Cyril est appelé à parfaire l'informatisation de l'entreprise.

De la dernière assemblée générale, il retient une expérience musicale unique et une grande leçon de communication. Ainsi, Bernard n'a pas seulement les bons tuyaux, mais a aussi rajouté une corde (à piano) à son arc...

Lire aussi en page 4



Trouver le temps

Plus que quiconque, le chef de la petite entreprise est confronté à ce problème. À l'heure où les 35 heures sont la durée légale (et non obligatoire) pour le salarié, c'est plus souvent le double que réalise, par semaine, le commerçant ou l'artisan.

Le temps a-t-il la même durée pour tout le monde ?

La question peut paraître saugrenue. Pourtant, n'avez-vous jamais remarqué que certaines personnes, qui exercent a priori des activités professionnelles comparables, ne semblent pas avoir le même rapport au temps : Les unes vous diront être toujours débordées (surbooké fait plus branché, mais le résultat est le même) tandis que les autres sont plus maîtres de leur temps et s'offrent même le luxe de loisirs, ou d'autres activités ou responsabilités.

Et vous, où en êtes-vous ?

Question à méditer au seuil de cette période estivale, et début de réponse que nous vous apporterons par ces quelques conseils, pour vous aider à gagner du temps en en perdant moins.

Quelques règles pour gérer efficacement votre temps :

1. Définissez une méthode
2. Programmez l'imprévu
3. Rangez, classez, listez
4. Écoutez vos assistants et vos collaborateurs
5. Choisissez les bons outils
6. Préparez vos réunions
7. Apprenez à vous isoler
8. Sachez dire " non "
9. Lutte contre les voleurs de temps
10. Pensez à déléguer

Source : Hommes & Métiers Mai 2003.

ô temps, suspends ton vol !
et vous, heures propices,
suspendez votre cours !
Laissez-nous savourer
Les rapides délices
des plus beaux de nos jours.

Le Lac - Lamartine

Gros plan sur l'affacture optimisez vos recouvrements

Régler vos problèmes de comptes clients, même pour une petite entreprise : l'affacturation vous apporte aujourd'hui des réponses concrètes.

comment ça marche ?

L'affacturation est un transfert de créances commerciales de leur titulaire vers une société spécialisée (le " factor ") qui se charge d'en opérer le recouvrement et d'en garantir la bonne fin ; même en cas de défaillance du débiteur. Pour l'entreprise, l'avantage principal de cette technique de gestion réside dans le fait que le " factor " peut régler par anticipation tout ou partie des créances transférées. Ceci présente les avantages suivants :

- Encaissement possible sous 48 H
- Élimination des risques d'impayés
- Une bouffée d'oxygène pour la trésorerie !

> En aval, vous bénéficierez, quoiqu'il arrive, d'une garantie contre les impayés. En cas d'insolvabilité du client, vous pourrez obtenir jusqu'à 100 % du montant de la créance impayée. Le " factor " s'engage donc à recouvrer les factures. La relance des clients est systématisée et grâce à son efficacité, il parvient généralement à réduire de moitié les retards de paiement enregistrés par les entreprises.



UNE EFFICACITÉ ACCRUE DANS LA GESTION DES RECOUVREMENTS

La " factorisation " des paiements offre à l'entreprise une double garantie :

> En amont, le " factor " va réduire les risques en qualifiant vos clients. Il travaillera pour vous les mauvais payeurs chroniques et autres habitués des dépôts de bilan de circonstances, ce qui garantira la fiabilité financière de vos clients. Ce service est particulièrement appréciable pour les entreprises artisanales qui interviennent en qualité de sous-traitants.

NE PAS ATTENDRE LA SOLUTION MIRACLE

L'affacturation n'est ni un remède ultime pour les entreprises qui vont mal, ni une solution miracle aux problèmes de trésorerie. En abordant les choses de cette manière, l'entrepreneur risque fort d'amplifier la crise financière que traverse son exploitation.

Les entreprises en difficulté qui se précipitent chez un " factor " ont d'ailleurs toutes les chances de ne pas être acceptées comme clientes, car il y a une sélection à l'entrée...

rage ents

à UTILISER à BON ESCIENT

Les entreprises peuvent avoir besoin de l'affacturage tout au long de leur existence. En phase de démarrage, le financement de créances par un " factor " peut pallier une insuffisance de trésorerie ou de crédits bancaires. En phase de maturité, lorsque l'entreprise continue de développer son chiffre d'affaires, elle a de multiples raisons de s'adresser à un " factor " :

Pour se prémunir contre les défaillances de ses clients, pour se libérer des tâches administratives ou encore pour financer sa croissance. Lorsqu'elles s'ouvrent à l'export, les entreprises trouvent aussi dans l'affacturage des services adaptés à une expansion internationale en toute sécurité.

COMBIEN ça coûte ?

Normalement, la rémunération du " factor " se décompose en deux types de commissions : la commission d'affacturage et la commission de financement.

La première couvre les services suivants : tenue de comptes, relances, recouvrements. Son montant varie entre 0,5 % et 2 % du chiffre d'affaires confié. La seconde est comparable au taux court terme pratiqué sur le marché financier et rémunère le financement de créances.

Ces surcoûts sont à mettre en regard des économies de temps et d'argent occasionnées par cette sous-traitance des tâches de gestion.

Source CGA Contact - Mai-Juin 2003.

Pharmaciens : état de la profession

> DÉMOGRAPHIE

Le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens a présenté l'état 2003 de la démographie professionnelle des pharmaciens. Le nombre total des inscriptions s'élevait alors à 69.143, pour 67.937 pharmaciens en activité, soit une croissance de 1,86 % en un an.

Les tendances actuelles : accentuation de la féminisation, vieillissement de la profession, diminution de l'effectif des pharmaciens biologistes, progression des sociétés d'exercice libéral (SEL).

> MUTATIONS

D'après une étude réalisée par INTERFIMO, filiale du Crédit Lyonnais, le prix moyen de cession des pharmacies est de 88 % du chiffre d'affaires TTC.

Il est en hausse de trois points par rapport à 2001 mais ce chiffre cache des disparités relativement importantes en fonction de la taille, de la typologie des officines ou de la région d'implantation.

Un nombre important d'officines devraient changer de mains à l'horizon 2007-2008. 5 à 6 000 d'entre elles pourraient disparaître.

Source : lettre info FCGA N° 18 - Banque des professionnels

L'interlocuteur social unique en piste pour 2005

Les indépendants et artisans, soit quelque 1,6 million de personnes, pourront, à partir de 2005, verser leurs cotisations sociales personnelles dans l'organisme de collecte de leur choix. Les organismes collecteurs (Urssaf, Organic, Cancava, Canam) feront communiquer leurs systèmes informatiques.

Source : les échos - Mai 2003

Nette hausse du prix des terres agricoles

Le marché foncier rural a enregistré, en 2002, 224 500 transactions, soit une progression de 3,9 %, selon les chiffres des sociétés d'aménagement foncier et

d'établissement rural (SAFER). Alors que les revenus des agriculteurs sont en baisse, les prix des terres agricoles ont augmenté de 11,4 %, avec un prix moyen national à l'hectare de 4 400 €. Près de la moitié des acquisitions (45 %) sont faites par des non paysans. Le coût moyen des maisons de campagne s'établit à 130 000 €, en augmentation de 8,3 %. Ce renchérissement est dû principalement au fait de l'extension urbaine : 36 900 bâtiments agricoles ont, en 2002, été transformés en résidence principale ou secondaire, soit 165 % de plus qu'il y a dix ans.

Source : SAFER - Site patrimoine actualité

Commerces

> OUVERTURE LE DIMANCHE

Le ministre délégué aux Libertés locales, Patrick Devedjian, propose d'autoriser l'ouverture des commerces de détail huit dimanches par an, et de permettre aux maires et non plus aux préfets d'accorder cette autorisation. Actuellement, les commerces de détail ne peuvent être ouverts toute la journée plus de cinq dimanches par an.

Source : les échos - Mai 2003

> PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE : DÉMARRAGE LABORIEUX

Le déploiement de Moneo n'est pas à la hauteur des attentes initiales de ses promoteurs. Les difficultés se concentrent notamment sur Paris et l'Île-de-France où il y a un problème de visibilité et donc d'utilisation, avec un démarrage difficile. Mais BMS, société qui regroupe les promoteurs, estime que la solution aux problèmes de déploiement de Moneo est une question de temps. Il faudra environ cinq ans pour qu'il devienne un moyen de paiement généralisé.

Source : la tribune - Mai 2003

Échos de l'Assemblée Générale

Cette année, en deuxième partie de notre Assemblée Générale, c'est un chef d'orchestre, **Philippe Fournier**, que nous avons invité, pour venir nous parler de son métier, ou plutôt de sa passion et des parallèles existant entre la conduite d'un orchestre et la direction d'une entreprise.

Prestation réussie et convaincante, qui a ravi l'ensemble des participants.

Philippe Fournier est, bien entendu, un excellent musicien, et il s'est souvent servi du piano, pour illustrer ses propos.

Il a tout d'abord exposé les 3 fonctions majeures de la musique, à savoir sa dimension sociale, son impact culturel, et aussi, et surtout, le fait que la musique obéit à des lois physiques et mécaniques.

Il nous a par exemple, démontré la " loi de la résonance par sympathie " qui, moins savamment exprimée, peut se résumer en une expression : " **toucher la corde sensible** ". Un des participants, Bernard Lecomte (lire aussi en page 1), s'est livré à un " jeu musical " de piano à 4 mains avec

notre maestro, pour un résultat tout à fait étonnant.

Un véritable dialogue s'est instauré entre le musicien improvisé et le pianiste confirmé ...

Cette dernière expérience pour démontrer qu'une



des fonctions du chef d'entreprise est de **faire révéler** à ses collaborateurs **les richesses** qu'ils ont en eux.

Autres parallèles avec la conduite d'une entreprise et la fonction de manager, par ces phrases, saisies au fil de l'exposé :

" Vous gérez une équipe d'énergies "

" L'important n'est pas seulement ce qui est dit, c'est comment c'est dit "

" La priorité n'est pas comment je vous parle, mais comment vous m'écoutez "

" Les mots ne sont rien s'il n'y a pas l'énergie, la musique qui va avec ".

Le temps d'une soirée, Philippe Fournier a su ainsi nous montrer le pouvoir de communication de la voix et de la musique, et les adhérents présents en garderont un souvenir durable et transposable dans leur fonction de chef d'entreprise et aussi dans leur relation avec leur conjoint.

Souhaitons seulement qu'ils viennent plus nombreux la prochaine fois ...



SÉMINAIRE RÉSIDENTIEL date à RETENIR DÈS MAINTENANT

Du 4 au 11 octobre 2003 Ile d'Eubée, en Grèce, en Hôtel FRAMISSIMA****

Au départ de l'aéroport de Metz-Nancy Lorraine.

> **2 thèmes de formation :**

1. Management et motivation de la petite entreprise, avec Philippe Renneville.
2. Créativité, avec Évelyne Nouchy.

NB : attendez le courrier d'invitation pour vous inscrire...



27, rue de Villers • BP 3706 • 54097 NANCY CEDEX

Tél. : 03 83 40 23 22 • Fax : 03 83 90 25 47 • E-mail : cerelorcg@wanadoo.fr • Site : cerelor.net

Responsable de la publication : Michel RITTER • Responsable de la rédaction : Michel RITTER
Réalisation graphique : abracadabra • Impression : Les Impressions Dohr • Dépôt légal : Mai 2003.

indices et taux

indice INSEE base 100 en 1998 le taux mensuel de l'inflation

Mois	indice	% évol	% cumul	% 1an
Février 2003	107,6	0,65	3,16	2,57
Mars 2003	108,1	0,46	3,64	2,56
Avril 2003	107,9	-0,19	3,45	1,98

indice construction

Période	Indice	%BC*/1an	%BH*/1an	%/3ans	%/9ans
2 trim 02	1163	2,11	2,74	8,29	14,92
3 trim 02	1170	2,18	2,12	8,33	15,04
4 trim 02	1172	2,81	2,53	10,05	15,35

BC = bail commercial • BH = Bail habitation

indice bt 01 (base 100 en 1974)

Mois	Indice
Décembre 2002	621,50
Janvier 2003	625,60
Février 2003	628,50

indices sociaux

SMIC et Minimum Garanti, en euros Relèvement de 5,27 % au 1/07/2003

	SMIC Horaire	Minimum Garanti
au 1/07/2002	6,83 €	2,95 €
au 1/07/2003	7,19 €	-

Plafond sécurité sociale

	2003	2002	2001
Annuel (€)	29,184	28 224	27 349
Mensuel (€)	2 432	2 352	2 279
Taux d'évolution	3,40%	3,20 %	1,70%

indices bancaires

Taux de l'intérêt légal :
3,29 % pour l'année 2003
(4,26 % pour l'année 2002)

Taux du Marché Monétaire (EONIA) et Taux de Base Bancaire (TBB)

	EONIA	TBB
Mars 2003	2,76	6,60
Avril 2003	2,57	6,60
Mai 2003	2,54	6,60