



**N°62 – mars 2015 –  
L'artisanat et la RSE**

**Édito : Un artisanat socialement responsable**

*Marie-Noëlle Auberger*

**Éléments de cadrage**

*La rédaction*

**La RSE dans l'économie de proximité**

*Sabine Basili*

**Des instituts de beauté responsables**

*Monique Amoros*

## **Un artisanat socialement responsable ?**

Les grandes entreprises, sous la pression sociale puis celle de la législation, ont mis en place des systèmes de mesure des effets de leur action sur leurs parties prenantes, notamment l'environnement ; certaines disent avoir intégré la responsabilité sociétale dans leur stratégie, d'autres se contentent d'opérations de communication. Les PME ont, pour la plupart, réagi plus tard, même s'il fut parfois de bon ton de proclamer qu'elles faisaient de la RSE comme monsieur Jourdain de la prose. Les microentreprises, notamment les entreprises artisanales, n'ont, jusqu'à récemment, guère été touchées par l'extension du phénomène RSE mais les choses sont en train de changer.

Certaines entreprises artisanales, notamment dans le bâtiment, sont engagées dans une chaîne de sous-traitance dont elles constituent le dernier maillon. Elles sont alors particulièrement sensibles à la responsabilité sociétale du donneur d'ordre dont elles sont les parties prenantes, elles ont tout intérêt à ce que celui-ci ait bien intégré la RSE dans son management et ne se contente pas de proclamations de bonnes intentions tout en faisant pression sur ses fournisseurs et sous-traitants économiquement dépendants.

D'autres entreprises artisanales sont en relation directe avec le client, sur leur territoire, elles peuvent développer des stratégies de gestion des externalités avec leur entourage immédiat.

Le secteur de l'artisanat prend conscience de la RSE, nous explique Sabine Basili, Présidente de la Commission des affaires économiques et développement durable de l'UPA nationale, des initiatives ont lieu dans les fédérations, il s'agit de sensibiliser le plus grand nombre et d'échanger sur les « bonnes pratiques ». L'UPA est désormais présente au bureau de la Plateforme nationale pour la RSE, en la personne de Monique Amoros dont la fédération porte une démarche de responsabilité à destination des très petites entreprises que sont les instituts de beauté.

Nous ne pouvons que saluer ces initiatives, ultra-minoritaires pour le moment mais, espérons-le, gage d'une diffusion plus importante demain.

**Marie-Noëlle Auberger**  
[mna@gestion-attentive.com](mailto:mna@gestion-attentive.com)

## Éléments de cadrage

L'artisanat se définit par l'exercice d'un métier (et l'inscription à la Chambre des métiers). Il rassemble en France plus d'un million d'entreprises, trois millions d'actifs dont deux millions de salariés, soit plus de 10% de l'emploi salarié, 8% du chiffre d'affaires du secteur marchand, 11% de la valeur ajoutée... La campagne de communication qui présentait l'artisanat comme « la première entreprise de France » allait au-delà de la provocation.

Sociologiquement, les artisans ont généralement connu le salariat avant de devenir « dirigeant » et effectuent parfois des allers-retours entre l'artisanat et le salariat, sans compter ceux qui cumulent les deux statuts. L'artisanat est surtout masculin (24% des entreprises artisanales sont dirigées par des femmes), sauf dans certaines professions comme la coiffure ou surtout l'esthétique, et l'entreprise est souvent familiale, notamment dans le commerce alimentaire. Signalons que l'UPA était favorable à la réforme du statut du conjoint (de fait l'épouse) afin que son travail soit reconnu et qu'il (ou plutôt elle) acquière des droits propres.

Si un peu plus de la moitié des entreprises artisanales sont en nom propre, cette majorité s'érode et la forme sociétaire progresse nettement. L'artisan dont l'entreprise grandit devient plus gestionnaire. D'autre part, le nombre de personnes « hors métier » qui, parfois poussées par la nécessité, deviennent artisan augmente et « l'artisanat qui constituait une filière de promotion ouvrière est aujourd'hui également un filet de sécurité pour des reconvertis issus des classes moyennes<sup>1</sup>. »

### L'UPA, l'organisation représentative

L'Union professionnelle artisanale - UPA - est l'organisation nationale représentative de l'artisanat et du commerce de proximité. Par l'intermédiaire de ses quatre composantes (la CAPEB pour l'artisanat du bâtiment - la CNAMS pour l'artisanat de la fabrication et des services - la CGAD pour l'artisanat et le commerce alimentaire de proximité, ainsi que l'hôtellerie-restauration - la CNATP, organisation professionnelle rassemblant les entreprises artisanales des travaux publics et du paysage), elle rassemble 55 fédérations professionnelles nationales. « *L'UPA défend les intérêts des 1.300.000 entreprises françaises de l'artisanat et du commerce de proximité et s'attache à promouvoir une économie fondée sur la proximité, à la fois créatrice d'emploi, source de richesses et de lien social.* »

L'UPA est reconnue comme l'organisation représentative de l'artisanat et inscrite en tant que partenaire social dans le code du travail dès 1983 mais c'est la signature par l'UPA et les cinq organisations syndicales de salariés de l'accord du 5 mars 1985 sur la formation professionnelle continue des salariés des entreprises artisanales qui consacre son rôle de partenaire social. Depuis 1996, l'UPA participe à la gestion du régime général de Sécurité sociale et désigne des représentants dans l'ensemble des caisses nationales et territoriales.

Le secteur de l'artisanat ne doit cependant pas être confondu avec l'ensemble des microentreprises (dites aussi très petites entreprises) et la CGPME comme le Medef n'entendent pas laisser le monopole de la représentativité à l'UPA en la matière.

En Europe, l'UPA participe à partir de 1988 aux négociations paritaires interprofessionnelles aux côtés des deux autres organisations patronales françaises et en 1994, afin de « promouvoir l'artisanat dans sa dimension européenne », elle adhère à l'Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises -UEAPME-.

### L'UPA, le dialogue social et le législateur

L'UPA s'est opposée « fermement » aux lois « Aubry » de 1998 et 2000 sur la réduction du temps de travail et « n'a cessé de batailler afin d'obtenir des assouplissements pour les entreprises d'au plus 20 salariés (report d'application, moindre majoration des heures supplémentaires, accords d'annualisation, allègements de charges...). » D'autre part, elle demande un taux réduit de TVA pour toutes les activités à forte intensité de main d'œuvre.

En matière de dialogue social, il faut garder à l'esprit qu'une entreprise artisanale, c'est en moyenne un artisan et deux salariés, ainsi que souvent un conjoint travaillant à temps partiel. Le dialogue social dans ces entreprises se fait donc directement au quotidien pour les sujets internes mais pour les sujets plus généraux, tels que « *l'adaptation des modes d'organisation du travail aux évolutions de l'emploi, des technologies, des besoins de la clientèle, des règles de la concurrence* », la concertation ne peut se faire que dans le cadre de la branche professionnelle, « *niveau le plus approprié pour l'élaboration des dispositions les mieux adaptées aux besoins des entreprises artisanales et de leurs salariés* ». Pour ce faire, un accord entre les organisations syndicales de

<sup>1</sup> Caroline Mazaud, Travail et Emploi n° 130, avril-juin 2012.

salariés et les organisations professionnelles d'employeurs de l'artisanat devait permettre « de rendre plus attractifs les emplois en facilitant le développement des différents éléments du progrès social ». Cet accord du 12 décembre 2001 sur le développement du dialogue social dans l'artisanat prévoyait d'instituer, pour assurer le financement du développement du dialogue social une contribution obligatoire égale à 0,15% du montant de la masse salariale (ce qui correspond aujourd'hui à une somme entre 20 et 30 euros par salarié et par an), à la charge des entreprises artisanales, et partagée entre UPA et organisations syndicales de salariés. Alors que l'UPA considérait celles-ci comme des partenaires avec lesquels dialoguer et non comme des ennemis à faire disparaître, le Medef et la CGPME menèrent des batailles juridiques (requête en annulation auprès du Conseil d'État, pression sur le ministère du travail) pour empêcher l'accord d'entrer en application. Après sept ans de batailles juridiques toutes gagnées par l'UPA, l'accord fut enfin appliqué à partir de 2008.

### **Externalisation et territorialisation du dialogue social**

Cet accord de 2001, souvent qualifié d'historique, a non seulement cherché à favoriser le dialogue social dans les branches mais a aussi, et c'est plus original, apporté du neuf au niveau territorial. Les commissions paritaires régionales interprofessionnelles de l'artisanat (CPRIA), qui se réunissent en moyenne quatre fois par an, sont des lieux d'échange et d'information ; quelques unes d'entre elles organisent des activités sociales et culturelles pour les salariés qui par définition ne disposent pas de comités d'entreprise.

Les négociations interprofessionnelles de 2014/2015 portant sur la modernisation du dialogue social n'ont pas abouti, laissant ainsi l'État reprendre le dossier.

L'UPA, qui proposait notamment d'étendre le système des CPRIA à l'ensemble des très petites entreprises, attribue cet échec au conservatisme de certaines organisations des deux côtés, notamment sur le versant patronal au blocage de la CGPME. Alors qu'elle est opposée à une représentation interne des salariés dans les entreprises de moins de 11 salariés et même au principe du délégué de site, l'UPA a dénoncé « une occasion manquée de moderniser et de simplifier le dialogue social » et, en ce qui concerne les entreprises employant moins de 50 salariés « continuera à demander que le dispositif de dialogue social et de représentation des salariés et des employeurs soit totalement externalisé et limité dans ses attributions. »

### **Ne pas confondre artisanat et microentreprise (dite aussi très petite entreprise - TPE)**

« Le décret 2008-1354 du 18 décembre 2008 précise les critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance à une entreprise : une microentreprise est une entreprise dont l'effectif est inférieur à 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros. »

(<http://www.economie.gouv.fr/cedef/definition-petites-et-moyennes-entreprises>)

« "Exploite une entreprise artisanale et doit être immatriculée au Répertoire des métiers, toute personne physique ou morale, qui n'emploie pas plus de dix salariés, qui exerce une activité de production, de transformation, de réparation ou de prestation de service et figurant sur une liste établie par décret en Conseil d'Etat." Cette définition résulte de la loi du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat. Elle met en évidence trois critères d'appartenance au secteur de l'artisanat : la nature de l'activité exercée, l'immatriculation au Répertoire des métiers et la taille de l'entreprise.

Toutefois, le critère de taille doit être relativisé par ce que l'on appelle couramment le "droit de suite". En effet, toute entreprise créée avec moins de onze salariés peut garder son caractère artisanal au-delà de cet effectif, pour peu que le chef d'entreprise ou son conjoint ait la qualité d'artisan ou a fortiori de maître artisan. Ainsi, l'artisanat comporte aujourd'hui des entreprises qui emploient bien au-delà de 10 salariés. Enfin, il est à noter que l'activité artisanale peut être exercée à titre principal ou secondaire. 60 % des entreprises artisanales sont en effet inscrites à la fois au Répertoire des métiers et au Registre du commerce et des sociétés.

L'activité artisanale peut être exercée en entreprise individuelle. Le dirigeant est alors considéré en tant que personne physique, ses bénéficiaires sont soumis à l'impôt sur le revenu et sa couverture sociale dépend du régime des travailleurs indépendants. De plus en plus d'artisans optent pour la forme sociétaire (43 %), principalement pour des raisons d'ordre fiscal et social. »

[www.upa.fr/entreprise-artisanale/qu-est-une-entreprise-artisanale.html](http://www.upa.fr/entreprise-artisanale/qu-est-une-entreprise-artisanale.html)

## La RSE dans l'économie de proximité



**Sabine Basili est la Présidente de la Commission des affaires économiques et développement durable de l'UPA nationale. Elle nous explique ici ce qu'est le secteur de l'artisanat et sa position par rapport à la RSE.**

L'UPA représente 1,3 million d'entreprises, de l'artisanat et du commerce de proximité, de la vie quotidienne, c'est l'organisation de l'économie non délocalisable. En tant que tel, ce secteur porte les valeurs de la RSE.

En tant que membre de la plateforme nationale RSE, lieu de dialogue et d'échange, l'UPA s'emploie à décrire ce que font les entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité, afin de faire prendre en compte par les autres membres la réalité du secteur.

Les fédérations professionnelles sont très implantées sur les territoires, et la fédération co-présidée par Monique Amoros, la CNAIB, a réalisé un travail très important sur la RSE. Il ne s'agit pas de mettre en place des choses qui ne sont pas accessibles à tous, il ne faut pas de démarches trop contraignantes, il convient de ne pas exiger des entreprises plus que ce qu'elles peuvent réaliser.

Beaucoup d'entreprises de proximité font de la RSE sans le savoir. Ainsi le dialogue social est facilité par la taille de l'entreprise, les circuits sont courts, le retraitement des déchets est courant ; ce sont des atouts qu'il convient de faire partager, c'est ce à quoi s'emploie l'UPA, c'est ce qu'a réalisé la CNAIB.

### **Une RSE accessible à tous**

Quelque chose est en train de naître dans notre secteur où il existe une réelle prise de conscience. Nous n'avons pas jusqu'à présent recensé les actions qui se passaient dans les fédérations mais nous allons le faire et la Plateforme va nous y aider. Nous comptons valoriser les pratiques des entreprises, recenser et formaliser, tout en évitant les obligations qui alourdiraient les coûts et les contraintes administratives. Notre intérêt est de nous emparer de la problématique avant qu'on nous impose des obligations trop lourdes pour nous. Il faut transformer le risque en opportunité, comme le fait la CNAIB.

Nous imposer des choses trop strictes serait contre-productif, nous ne pouvons pas nous permettre des dépenses inconsidérées ;

si les choses sont bien gérées, adaptées au secteur, en lien avec le métier, cela sera positif.

La modernisation, le respect de l'environnement et des parties prenantes peuvent conduire à des gains de productivité, je dis « peuvent » car ce n'est certainement pas systématique.

### **Marchés publics et sous-traitance**

Dans les marchés publics, les maîtres d'œuvre prennent souvent le moins cher sans regarder la démarche de développement durable des entreprises, il faudrait qu'ils s'intéressent, non au moins-disant mais au mieux-disant, dans le sens du bien-être.

Le secteur du bâtiment, qui est le mien, est largement organisé sous forme de sous-traitance, parfois en cascade. Nous revendiquons l'indépendance, l'accès direct au marché.

Aujourd'hui, les marchés publics se massifient, se globalisent, ainsi nous n'avons pas la possibilité de répondre aux appels d'offre. Les gros soumissionnent et ensuite sous-traitent à bas prix, ce qui au final donne lieu à des comportements qui ne sont pas corrects, avec des travailleurs détachés mal traités, dans des conditions qui ne respectent pas les lois en vigueur. C'est le contraire des pratiques RSE. Et l'État qui parle de RSE s'attache à avoir les prix les plus bas possibles, il y a une contradiction. Tout cela est donc bien compliqué.

Les marchés privés connaissent le même type de comportement de la part des grandes entreprises. Nous avons mis au point des contrats-types qui respectent les droits des petites entreprises et par conséquent de leurs salariés mais ils ne sont pas toujours acceptés par les grands donneurs d'ordre. Les relations sont déséquilibrées. La loi de 1975 protège les sous-traitants mais il faudrait qu'elle soit appliquée. Des pratiques RSE de la part des entreprises donneuses d'ordres pourraient rééquilibrer un certain nombre de choses, en matière de circuits courts, de transports durables, de respect des partenaires, de dialogue social amélioré. En effet, le dialogue social est amélioré quand on fait participer les salariés aux démarches

RSE, le dialogue sur le travail fait baisser l'absentéisme, et la prise de conscience de ces questions se répercute sur le service rendu au client.

### **Pour un dialogue social amélioré mais adapté**

L'UPA est en train de se doter d'outils collectifs en la matière, même si beaucoup de fédérations en sont encore au stade de la prise de conscience. Des méthodes partielles existent déjà dans certaines régions, notamment des dispositifs de GPEC. L'UPA doit travailler sur les démarches collectives, et populariser ce que certains secteurs ont déjà mis en place pour les entreprises. L'idée de formaliser les pratiques existantes est accueillie favorablement par les instances nationales de l'UPA, pour autant une institutionnalisation trop formelle serait contraire au but recherché.

En matière de législation du dialogue social, ce qui compte n'est pas tant que le seuil soit situé à 10 ou à 15 salariés, l'important est qu'il n'y ait pas de représentation du personnel obligatoire dans l'entreprise. Les entreprises de moins de onze salariés peuvent s'organiser pour construire un dialogue social adapté en dehors de l'entreprise. Le dialogue interne existe, entre personnes qui sont proches au quotidien ; un autre dialogue, plus construit, est mieux adapté entre personnes formées et connaissant les règles, comme c'est le cas dans les CPRIA - Commissions Paritaires Régionales Interprofessionnelles de l'Artisanat. Les CPRIA sont interprofessionnelles, nous travaillons pour qu'en leur sein se développe un débat sectoriel car les différentes branches possèdent leurs spécificités.

**Sabine Basili**



### **Des instituts de beauté responsables**



**Monique Amoros est co-présidente de la Confédération Nationale Artisanale des Instituts de Beauté (CNAIB), membre du Conseil National de l'UPA, conseillère au Conseil économique, social et environnemental, et depuis janvier 2015, membre titulaire de la plateforme nationale RSE au titre de l'UPA.**

**La CNAIB est issue de la fusion, intervenue en 2004, de la FNGAEC - Fédération Nationale des Groupements Artisanaux de l'Esthétique et de la FFIB - Fédération Française des Instituts de Beauté, celle-ci issue du SNIB - Syndicat National des Instituts de Beauté, créé en 1947. Les deux présidentes des anciennes fédérations coprésident le nouvel organisme.**

**Monique Amoros nous explique comment des esthéticiennes en sont venues à intégrer la RSE dans leurs préoccupations.**

Les esthéticiennes sont formées dans des écoles spécialisées, le CAP est obligatoire pour exercer, mais la formation à la gestion dispensée lors du CAP est très basique, aussi nous conseillons de continuer jusqu'au BP ou au Bac Pro pour être performante. Nous recommandons aussi de ne pas se mettre à son compte en sortant de formation à vingt ou vingt-trois ans mais d'acquérir une expérience minimale moyenne de trois à cinq ans comme salariée (la grande majorité des professionnels sont des femmes). Les salariées les plus âgées qui font le choix de créer leur activité ont trente ou trente-cinq ans car souvent elles se mettent à leur compte quand elles ont eu des enfants. Quand les jeunes femmes se lancent dans

l'aventure, elles savent que les trois premières années seront difficiles.

La période de crise, pendant laquelle les porte-monnaie des clientes ont eu tendance à se fermer, a mis en évidence le manque de formation en gestion. Les clientes qui venaient toutes les quatre semaines pour une épilation se sont mises à passer le délai à cinq semaines, quand elles n'y procèdent pas elles-mêmes à la maison entre copines... et cela fait baisser le chiffre d'affaires. Aller chez le coiffeur est presque une obligation mais l'esthétique relève du confort, ce n'est pas vital.

Il faut innover pour se développer mais nous rencontrons des obstacles. Nous nous battons notamment contre le lobby des dermatologues, pour que l'épilation à la

lumière pulsée soit autorisée aux esthéticiennes, comme c'est de mise dans tous les pays limitrophes. Tout cela n'empêche pas de réfléchir à des questions plus larges.

### **Du bien-être de la personne à celui de la Planète**

Lors de l'Assemblée Générale 2012 de la CNAIB, c'est Michèle Lamoureux, co-présidente de la CNAIB, qui a eu l'idée de départ, elle a présenté le projet développement durable aux soixante présidentes de nos organisations départementales. Nous avons obtenu un vote unanime sur la mise en place d'une démarche de développement durable et RSE adaptée aux instituts de beauté. Ce n'est pas très étonnant si l'on considère que l'esthéticienne est attachée au bien-être de la personne, et que ce souci débouche facilement sur l'idée du bien-être de la Planète.

Avec l'aide de la société Géonat, un bureau spécialisé dans le développement durable, basé à Limoges, nous avons proposé des grilles d'évaluation portant sur les critères de gouvernance, du social, de l'économique, et de l'environnement, des instituts. En fonction des réponses, les instituts sont classés dans trois niveaux de label. Nous avons constaté que spontanément, les esthéticiennes réalisaient un certain nombre de gestes entrant dans les catégories de la RSE : tri des déchets, souci de l'environnement de l'institut. Avec cette démarche, l'esthéticienne concernée obtient le label « Votre institut responsable pour une beauté durable ».

Voilà l'historique de la mise en place de ce label : pour commencer, nous avons réuni à Paris des volontaires, au nombre de douze, issues d'autant de régions, pour une formation appuyée par des visioconférences, qui a permis une adaptation de la démarche RSE, par le bureau Géonat, aux instituts de beauté.

Le secteur des instituts de beauté compte environ quarante mille entreprises, dont 32 970 sans salarié, et 8 760 entreprises employeurs, sur 9 990 établissements ; environ trois cents de ces entreprises comptent plus de dix salariés. Au total, le secteur compte 38 500 emplois, dont 30 500 salariés. L'ensemble du secteur « Instituts de beauté et espaces de soins corporels » a réalisé un chiffre d'affaires de 1 485 millions d'euros en 2013.

Les instituts de beauté ont comme caractéristique d'être un milieu massivement féminin, aussi bien pour les prestataires que pour les clientes. 96% des chefs d'entreprise du secteur sont des femmes. La CNAIB compte environ deux mille adhérentes.

Nous avons ensuite organisé un programme de formation des présidentes de département. Puis celles-ci ont envoyé un mailing à toutes les esthéticiennes de leur territoire, qu'elles soient adhérentes ou pas. Lorsque les réponses atteignent la dizaine, une journée de formation est organisée localement. L'esthéticienne reçoit une charte, qu'elle est invitée à signer sans que ce soit obligatoire, et une grille d'autoévaluation, qui existe sous deux formes, pour les instituts avec ou sans salariés. La grille comporte respectivement 76 questions (pour les structures employeurs) et 55 questions (pour celles qui n'ont pas de salarié). La grille doit être remplie et renvoyée à la CNAIB, pour validation, dans un délai de six mois.

### **Autoévaluation**

Les douze personnes du départ, devenues les ambassadrices du développement durable dans la profession, aident les responsables des instituts de beauté à remplir le questionnaire d'autoévaluation. Nous intervenons surtout

sur les petits instituts de trois à huit salariés, il y a très peu de grandes structures.

Les questions portent sur la satisfaction des clientes aussi bien que sur l'existence d'appareils à faible consommation, sur la formation des salariées à la pratique des soins, sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, etc. En matière de gouvernance, nous préconisons d'informatiser ce qui peut l'être pour gagner du temps, de vérifier l'existence des contrats d'assurance et autres, et de faire de la veille juridique (la question est : « suis-je bien en conformité avec la loi ? »)

Pour chacune de ces questions, l'esthéticienne va cocher une des cases (je n'y pense pas / j'y réfléchis / j'agis / je suis experte), le nombre de points additionnés donne le nombre d'étoiles, de une à trois. Cette grille d'autoévaluation est vérifiée par l'ambassadrice et validée par l'expert Géonat; le label obtenu est valable trois ans. Au bout de ce délai, c'est l'expert qui se déplacera pour vérifier et apprécier l'évolution.

Il n'est pas encore possible de procéder à cette expertise par un tiers, pour

