



NOTE A LA C.S.E.F.

**Objet : Demande de Crédit-Adaptation de la SA MIROITERIE JAMBOISE MASSINON ARMAND
IBEFE de Namur (ex DR de Namur) – Activité : TRAVAUX DE CONSTRUCTION SPECIALISES**

1. SUIVI DU CONTRAT DE GESTION/PLAN D'ENTREPRISE

Sans objet.

2. EXPOSE DU DOSSIER

1) Renseignements généraux

Numéro d'entreprise : 0401.408.368

Référence du dossier : CA/2019/000251

Siège social : chaussée de Liège, 58 Bte B à 5100 NAMUR

Siège d'exploitation concerné par la demande : chaussée de Liège, 58 Bte B à 5100 NAMUR

Entreprise :

- PME
- Située hors zone de développement

Activité et spécialités éventuelles : cette entreprise est active dans tous les travaux verriers.

Informations prises en : septembre 2020 (via Teams Microsoft)

Effectif renseigné au payroll de la société : 3

Numéro des commissions paritaires : 124 et 200

Code NACE-BEL : 43.343

Période de formation : du 13 août 2019 au 31 mars 2021

Travailleurs concernés par la formation :
- sous contrat de travail : 3
- intérimaire : 1

2) Considérations qui ont amené l'entreprise à mettre en place un programme de formation

2.1. Activités de l'entreprise

La SA MIROITERIE JAMBOISE MASSINON ARMAND, implantée à Jambes depuis 1959, offre un service pour tous travaux verriers : dépannage de bris de vitrage, découpe, rodage, biseau, forage. Elle est active dans la réalisation et la pose de travaux verriers en tous genres : simple et double vitrage. Cette entreprise fait partie du même groupe que la SRL Le Comptoir des Glaces d'Arlon, active dans le secteur du vitrage et la SA Châssis Hanin, active dans la fabrication de châssis. Cette dernière a introduit également un dossier Crédit Adaptation (CA/2020/000449).

Afin de répondre à l'évolution du marché, l'entreprise réalise également des projets architecturaux plus complexes intégrant le matériau « verre ».

2.2. Besoins en formation

Le premier module concerne l'implémentation d'un nouveau CRM (« PIPE DRIVE ») dans l'entreprise. Selon le responsable, afin d'augmenter le service proposé à un client, il est devenu indispensable de maîtriser le parcours complet du client depuis son premier contact avec la société afin d'optimiser le conseil qui lui sera dispensé. Cet outil représente un investissement en licence de 1500 euros par an et permet d'assurer ce suivi de tous les clients, même s'ils ont l'habitude de faire appel à une autre société du petit groupe. Un consultant externe prend en charge la formation du personnel dans chaque société.

En outre, une demande de financement de la formation concernant un nouveau logiciel d'approbation de factures (BOB Démat) d'achats a été introduite. Après l'analyse faite par le service, il a été décidé de ne pas prendre en considération ce module étant donné que ce logiciel n'est pas spécifique à l'entreprise.

Et enfin, un nouveau logiciel de calcul de devis (SAPALOGIC 2020), de mise en fabrication et de pilotage de l'atelier a été également implémenté pour un montant de 8.000 euros. Ce nouveau logiciel va être utilisé dans les deux autres entreprises du groupe.

2.3. Fonds sectoriel

Le centre de formation que la SA MIROITERIE JAMBOISE MASSINON ARMAND connaît est CEFOVERRE, seul organisme de formation belge consacré aux métiers du verre. Elle l'utilise pour des formations plus générales traitant de formations « métier » mais pas pour des formations de type sur mesure comme celles reprises dans le présent dossier. Il s'agit de logiciels conçus et paramétrés pour l'entreprise.

L'entreprise n'a pas fait appel au Fonds sectoriel pour la formation reprise dans le présent dossier.

2.4. Formation continuée des travailleurs

L'entreprise a déjà formé ses travailleurs dans le cadre du Crédit-Adaptation :

A/ Historique de l'entreprise :

- 4 travailleurs dans le cadre d'un investissement (doc. 17.1109 BE du 19.12.2017) – versement réel après vérification du service 2.794,50 euros pour 3 personnes (montant prévu initialement : 5.400 euros).

B/ Historique des dossiers des autres entreprises du groupe :

- CHASSIS HANIN

B.E.	DOC.	Références	Pers. form.	Budget prévu	Versement réel	Axes
19-nov-19	19.1034 BE	CA-2017-000351	20 (prévues)	33.780,00 €	29.380 € (acompte)	Polyvalence / Investis
12-sept-17	17.0714 BE	CA-2016-000217	21	29.980,00 €	27.980 €	Investis
29-janv-13	13.0102 BE	CA-2012-000170	10	12.100,00 €	12.100 €	Investis

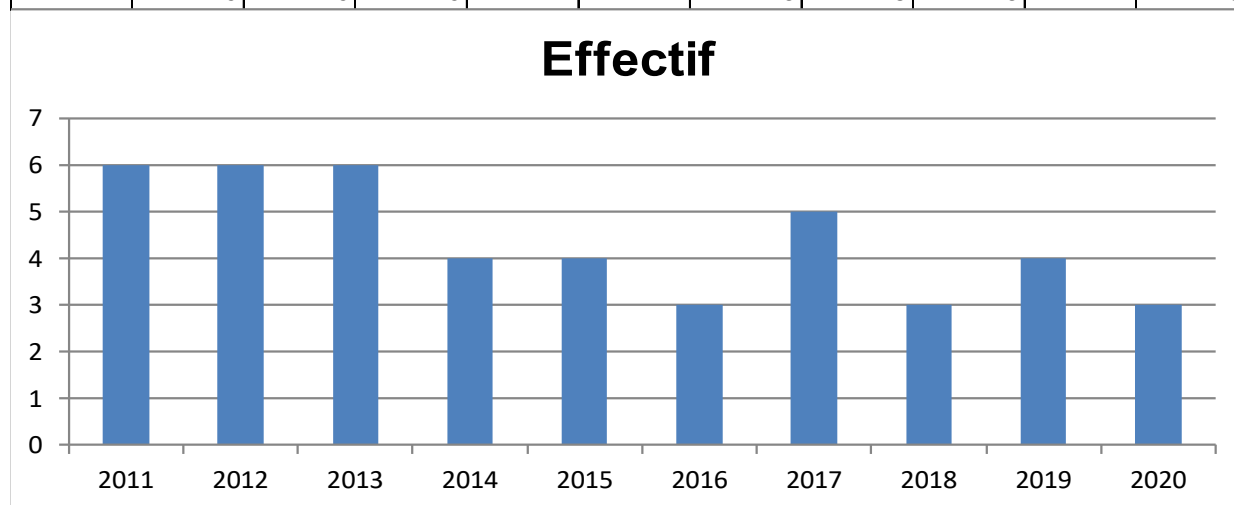
- COMPTOIR DES GLACES

B.E.	DOC.	Références	Pers. form.	Budget prévu	Versement réel	Axes
20-mars-18	18.0302 BE	CA-2017-000224	3	4.050,00 €	1.944 €	Investis

Dans sa procédure de travail, le service vérifie systématiquement, au cas où l'entreprise est déjà utilisatrice, la redondance de sa demande. En effet, une société ne peut bénéficier plus d'une fois d'un subside pour la formation d'un même travailleur au même module de formation. Cette vérification s'effectue lors de l'instruction du dossier et lors de la clôture de celui-ci.

2.5. Evolution de l'effectif moyen pour les années précédentes (fin d'exercice) repris dans Belfirst

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Effectif	6	6	6	4	4	3	5	3	4	3



Remarque

On observe une légère diminution de l'effectif dans l'entreprise depuis quelques années. Celle-ci est expliquée par le fait que le responsable a été amené à relever le niveau de compétence des ouvriers pour pouvoir répondre aux exigences de plus en plus pointues de la clientèle. Certains travailleurs n'étaient pas suffisamment compétents pour y arriver. Aucun licenciement sec n'a été opéré et la rupture s'est opérée en douceur, sur plusieurs années. Aujourd'hui, le responsable évoque les grandes difficultés à trouver du personnel qualifié pour ce genre de travail pointu et encore très artisanal.

PROGRAMME DE FORMATION :

Axe 2 : Investissement – Nouvelle méthode de travail

N° du module	Titre du module	Heures de formation retenues
1	Formation sur l'utilisation du CRM « PIPE DRIVE » <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le logiciel CRM dans son ensemble - Savoir utiliser les différents menus - Pouvoir saisir et consulter les données - Être capable de réaliser toutes les opérations liées à la gestion des clients - Gérer les bases de données clients 	24

2	Formation sur le logiciel d'approbation <ul style="list-style-type: none"> - Être capable d'enregistrer les factures financières - Savoir faire des notes de crédit clients - Etablir les rapports clients - Gérer les soldes des comptes clients 	(24) Non repris car pas spécifique
3	Formation sur le logiciel du calcul de devis, de mise en fabrication et de pilotage de l'atelier <ul style="list-style-type: none"> - Assimiler l'ensemble des fonctions - Gérer la géographie du système - Savoir adopter les bons comportements par rapport au système - Savoir modifier les procédures de travail - Maîtriser l'exportation des données pour l'organisation des opérations - Pouvoir vérifier et mettre à jour les listes des divers composants 	24

3) Tableaux de formation et estimation du montant de l'intervention

En vertu de l'article 27 de l'AGW, et sur base de l'analyse menée sur site, les besoins de formation sont estimés à **192** heures pour **4** personnes.

Fonction	Nombre	Modules suivis	Durée (h)
Responsable de production	1	1 et 3	48
Vitrier / menuisier	1	1 et 3	48
Deviseur interne	1	1 et 3	48
Employé administratif et commercial	1	1 et 3	48
TOTAL	4		192