

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Édito du Président



Le bilan de l'année 2023 nous assure un avenir constructif et dynamique pour un Artisanat toujours plus solide.

Il est aujourd'hui réjouissant de souligner la reprise de l'activité formation dans le secteur artisanal après une période difficile liée au covid-19. C'est effectivement 37% de stagiaires en plus - comparé à 2022 - qui ont décidé de suspendre provisoirement leur activité quotidienne en investissant du temps dans une formation.

Il est bon de rappeler qu'un des leviers majeurs de la longévité d'une entreprise réside dans l'apprentissage et le maintien des savoirs.

Pour être au plus près de la réalité de nos collègues, Passion et Exigence nous animent - Elus du FAFCEA et avant tout Artisans - pour mener à bien notre mission : identifier précisément les besoins des entreprises artisanales et définir des critères de prise en charge adaptés pour les accompagner financièrement dans leur projet de formation et de développement d'activité.

Dans la pensée collective, un Artisan représente l'excellence de la maîtrise du geste mais il est aussi un Chef d'entreprise, avec ce que cela induit en termes d'exigences en connaissance de gestion.

Le contexte économique mouvant renforce notre volonté de mettre « plein phare » sur la notion même de chef d'entreprise et la vision stratégique à 360° que ce dernier devrait nécessairement employer pour maintenir son activité et pour la développer. C'est la raison pour laquelle, le FAFCEA, par une gestion maîtrisée des dépenses des fonds, accompagne l'Artisanat de manière ciblée et adaptée.

La transformation du Monde que nous vivons est tangible et c'est par le biais de la Formation, entre autres, que l'Artisanat continue de briller sur la scène du Patrimoine National.

1 200 000 entreprises, + de 350 métiers, ce sont des milliers de Femmes et d'Hommes, par l'acquisition de nouvelles compétences qui cherchent continuellement à satisfaire les Français.

Nous sommes fiers de servir et représenter l'Artisanat.

Sommaire

- MISSIONS et ORGANISATION
 - LES RESSOURCES
 - LES CHIFFRES 2023
-

- UN SERVICE DÉMATÉRIALISÉ
 - LES DISPOSITIFS SUPPLEMENTAIRES DE FINANCEMENT
 - UN ACCOMPAGNEMENT FINANCIER RENFORCE
 - LA FORMATION CONTINUE ET LE CONTRÔLE AUSSI...
-

- LA QUALITE DE SERVICE
- IMMERSION/S
- EN BREF : ORIENTATION 2024



MISSIONS et ORGANISATION

Fonds d'Assurance Formation des Chefs
d'Entreprise Artisanale

Le **Fonds d'Assurance Formation des Chefs d'Entreprise** exerçant une activité Artisanale (FAFCEA) est une association Loi 1901 placée sous la tutelle du Ministre chargé de l'Artisanat et régie par des statuts ainsi qu'un règlement intérieur.

Le **FAFCEA** a pour mission d'organiser, de développer et de promouvoir la formation de ces chefs d'entreprise ainsi que celle de leurs conjoints collaborateurs ou associés, de leurs auxiliaires familiaux et, pour l'exercice de leurs responsabilités, de ceux d'entre eux qui ont la qualité d'élus des organisations professionnelles. **Il participe ainsi au financement de cette formation.**

Son champ d'intervention est défini par référence à la nomenclature d'activités françaises de l'Artisanat (NAFA).

Les acteurs de la formation professionnelle :

Au plus près des entreprises artisanales pour les représenter, les défendre et les conseiller, les Organisations Professionnelles de l'Artisanat, l'**U2P** (Union des Entreprises de Proximité) et la **CPME** (Confédération des Petites et Moyennes Entreprises), se sont mobilisées pour œuvrer à la création du FAFCEA.

Le FAFCEA est administré par des Elus, eux-mêmes chefs d'entreprises artisanales implantées sur tout le territoire national.

Ces élus s'appuient sur leur parfaite connaissance des besoins de chacune des activités artisanales pour définir les priorités et moyens de formation les plus adaptés aux besoins et contraintes auxquels l'Artisanat est confronté.

Le FAFCEA a pour mission de financer en tout ou partie une formation selon les priorités et conditions de prise en charge définies par son **Conseil d'administration.**

Gouvernance – Conseil d'Administration

16 Administrateurs et avant tout Artisans, désignés début 2023, pour un mandat de 3 ans, œuvrent chaque jour pour accompagner les entreprises artisanales dans le maintien des savoir-faire, l'acquisition de nouvelles compétences techniques ou de gestion pour pérenniser et développer leur activité.

Pour répondre aux différents enjeux de chaque profession de l'Artisanat, les Elus s'appuient sur l'expertise, entre autres, des différentes organisations professionnelles.

SON RÔLE :

- Définir les priorités de **financement de la formation professionnelle des bénéficiaires** sur proposition des commissions techniques des métiers ;
- Déterminer les critères et les modalités de prise en charge des actions de formation financées par le fonds tout en respectant le principe d'égalité de traitement des ressortissants du fonds, et des prestataires de formation ou d'actions (article R6331-57 du Code du travail) ;
- Veiller à ce que l'allocation des financements tienne compte des besoins de formation des différents métiers représentés au sein du FAFCEA
- S'assurer du respect du principe d'égalité de traitement entre les ressortissants du fonds
- Décider des actions d'information, de sensibilisation et de Conseil des bénéficiaires,
- Rendre publique la liste de ses priorités de financement et les critères et modalités de prise en charge de ces actions. Délibérer sur le compte de résultat, le bilan et le rapport d'activité du FAFCEA chaque année ;
- Mettre en place des commissions dont il désigne les membres.

Une commission de contrôle, composée d'un membre de chacune des trois commissions techniques des métiers, vérifie les comptes avant leur validation en Assemblée Générale.

Président : Mr Dartois
Vice-Président : Mr Bellanger
Trésorier : Mr Mathieu
Trésorier Adjoint : Mr Choix



16 administrateurs :

Christophe BELLANGER (électricien)
Nathalie BERGERE (plomberie/chauffage)
Hervé PRUVOT (plomberie/chauffage)
Thierry RAVON (chapiste)
Guillaume DARTOIS (coiffeur)
Bruno CHOIX (réparation automobile)
Martine BERENGUEL (esthéticienne)
Yves BRELOT (charcutier)
Thierry MATHIEU (pâtissier-chocolatier)
Patrick MIAS (boucher)
Jean-Marc GOUT (boulangier-pâtissier)
Richard TAGARIAN (Taxi)

Pierre TOUNTEVITCH (peintre/vitrier)
Josiane ESCANDE-DELOYE (réparation automobile)
Samuel JEANSON (couvreur)
Daniel SALENC (boulangier-pâtissier)

Gouvernance – Commissions Techniques



Secteur Alimentation

Jean-Yves BRELOT
Jean-Marc GOUT
Thierry MATHIEU
Patrick MIAS
Daniel SALENC



Secteur Bâtiment

Christophe BELLANGER
Nathalie BERGERE
Thierry RAVON
Hervé PRUVOT
Pierre TOUNTEVICH
Samuel JEANSON



Secteur Fabrication et services

Martine BERENGUEL
Bruno CHOIX
Guillaume DARTOIS
Josiane DELOYE
Anne-Marie LE ROUEIL

Missions des commissions techniques

Les **trois commissions techniques** créées par secteur d'activité (une pour le **secteur Bâtiment**, une pour le **secteur Fabrication et Services** et une pour le **secteur Alimentation** en détail) sont composées de membres issus du Conseil d'Administration.

Ces commissions se réunissent au moins 4 fois dans l'année.

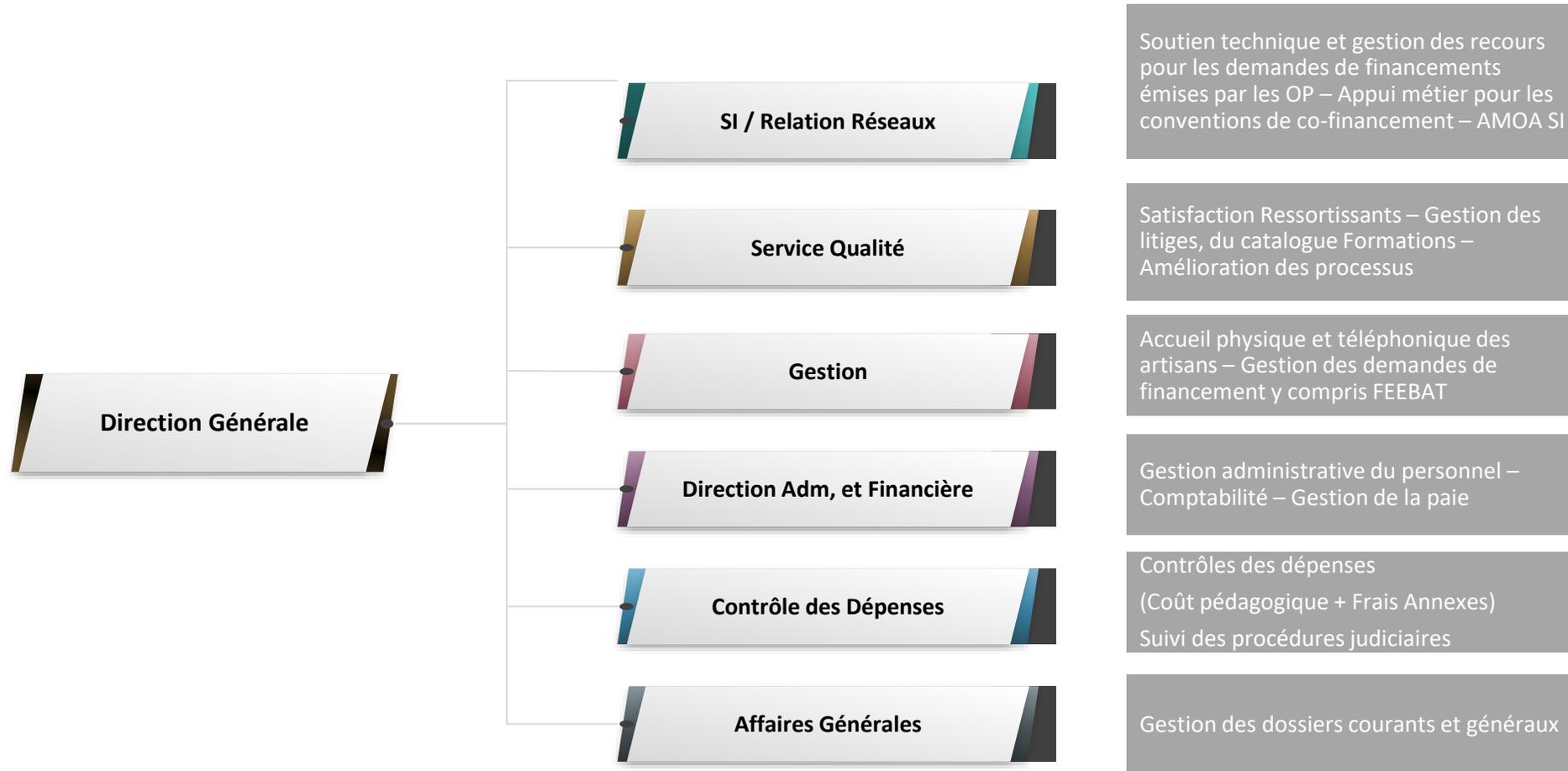
Les Commissions techniques ont pour missions de :

- Définir les besoins et les priorités de formation pour chaque secteur professionnel ;
- Proposer la prise en charge ou non des formations soumises à des critères spécifiques.

Organisation Administrative

Une organisation nationale de **29** collaborateurs, située à Paris.
En 2023, c'est 5 départs et 5 entrées de nouveaux collaborateurs,

Objectif 2024 : Recruter des nouveaux collaborateurs pour renforcer l'expertise métier, le contrôle et améliorer le service aux Artisans!





LES RESSOURCES

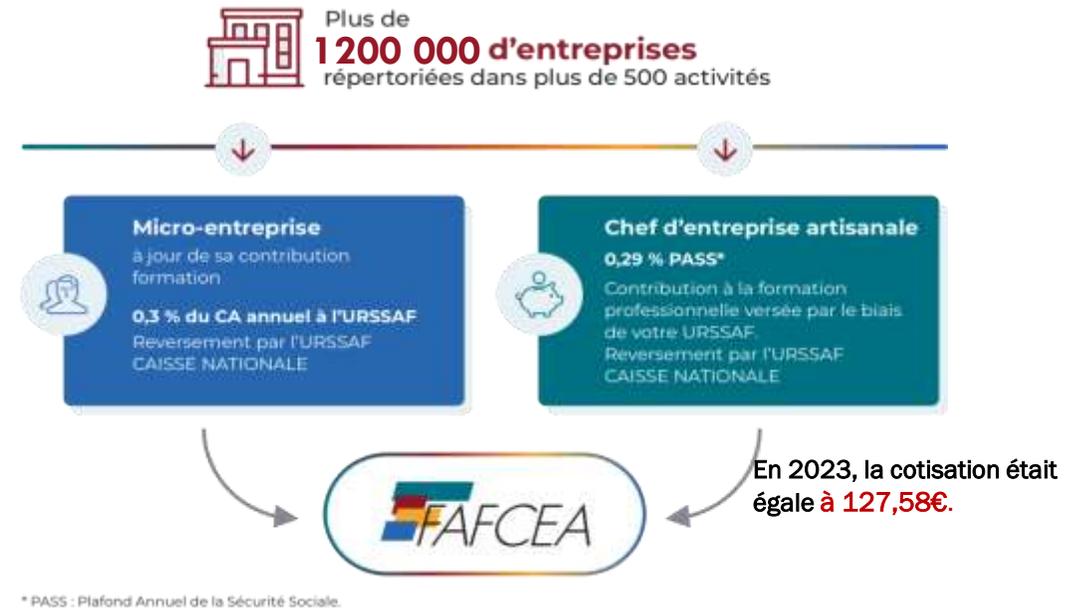
La Collecte

Chaque année, les artisans contribuent à la formation professionnelle (CFP) auprès de l'URSSAF.

Depuis le 1^{er} septembre 2022, l'activité des Conseils de la Formation a été transférée au FAFCEA.

Les Chefs d'entreprise, leur conjoint et auxiliaire disposent désormais d'une maison unique pour le financement de leur formation. Cette « maison unique » a permis de simplifier, rationaliser et fluidifier l'accompagnement des Artisans dans leurs projets de formation. En pratique, les Chefs d'Entreprise, leur conjoint et auxiliaire peuvent nous adresser pour examen toutes demandes de financement quel que soit le type de formation.

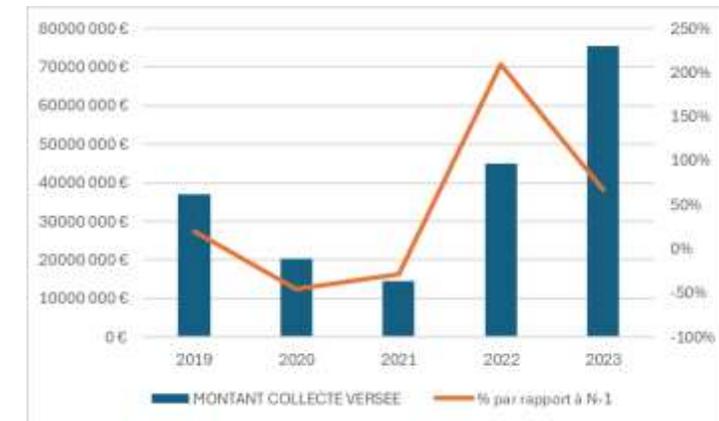
Les cotisations à la formation professionnelle des entreprises artisanales sont désormais gérées par un seul organisme. Le FAFCEA se voit donc confier la gestion de 40% de fonds supplémentaires.



En 2023, une hausse de 6,9% de la CFP après 3 années de stabilité.

Collecte 2023 :
75 329 536€

Evolution du versement de la collecte

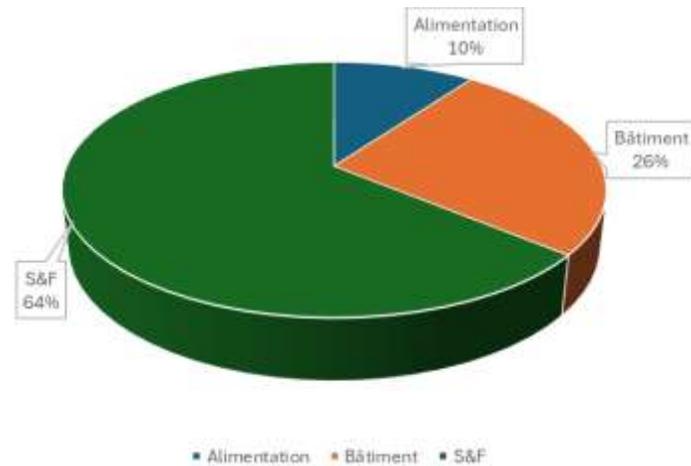




LES CHIFFRES 2023

DEPENSES DE FORMATION TOUS SECTEURS

Répartition des dépenses de formation par secteur



La moyenne des dépenses de formation



TOP 10 des dépenses par profession

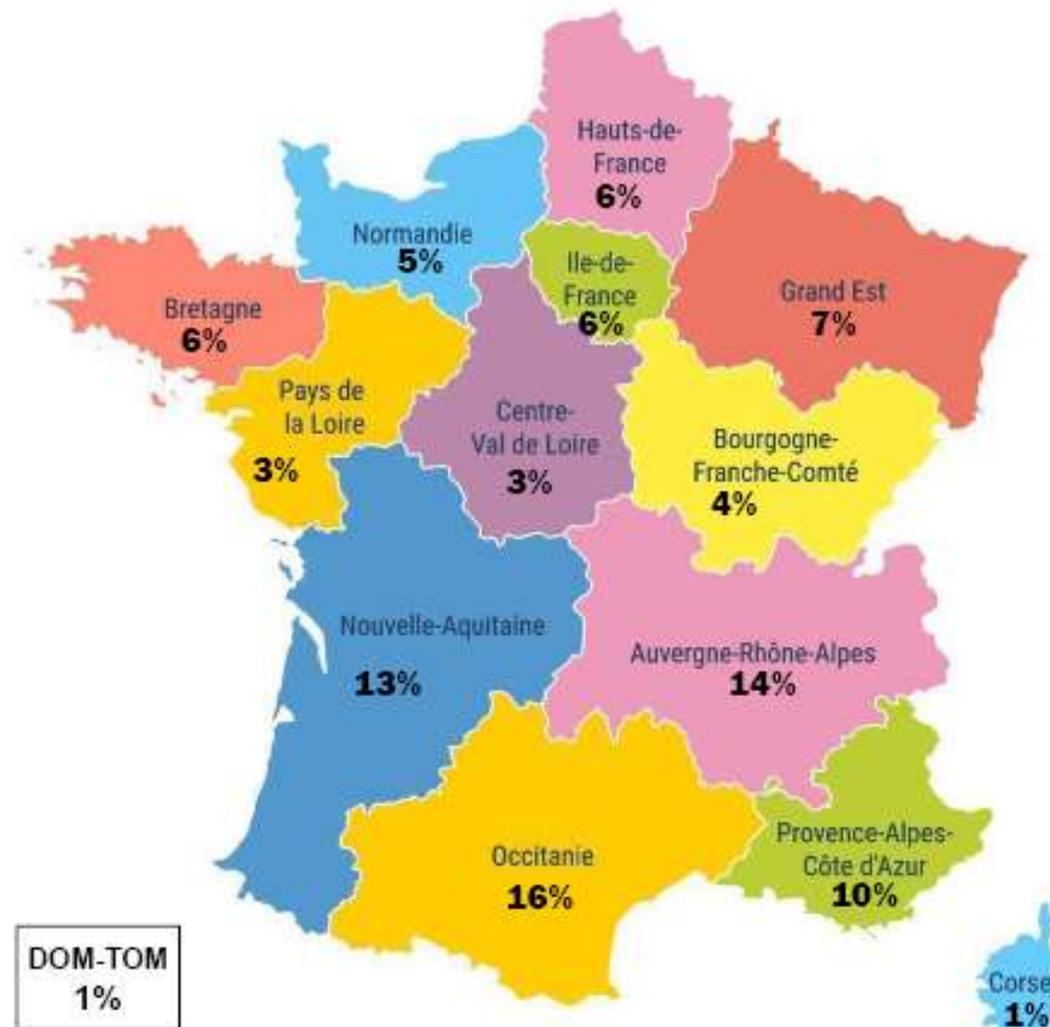
Profession	Montant financé	Poids % montant	Nbre stagiaire	Financement moyen
96.02B - Soins de beauté	9 208 931 €	19%	20 366	452 €
96.02A - Coiffure	6 399 597 €	13%	19 220	333 €
43.21A - Travaux d'installation électrique dans tous locaux	3 002 894 €	6%	5 053	594 €
43.22A - Travaux d'installation d'eau et de gaz en tous locaux	2 609 170 €	5%	3 811	685 €
10.71C - Boulangerie et boulangerie-pâtisserie	2 455 334 €	5%	2 201	1 116 €
74.20Z - Activités photographiques	1 945 635 €	4%	2 822	689 €
43.22B - Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation	1 601 834 €	3%	2 429	659 €
45.20A - Entretien et réparation de véhicules automobiles légers	1 336 666 €	3%	2 844	470 €
43.32A - Travaux de menuiserie bois et PVC	1 023 189 €	2%	1 799	569 €
49.32Z - Transports de voyageurs par taxis	900 603 €	2%	2 692	335 €

DEPENSES DE FORMATION TOUS SECTEURS

Répartition du financement et du nombre de stagiaires par Région

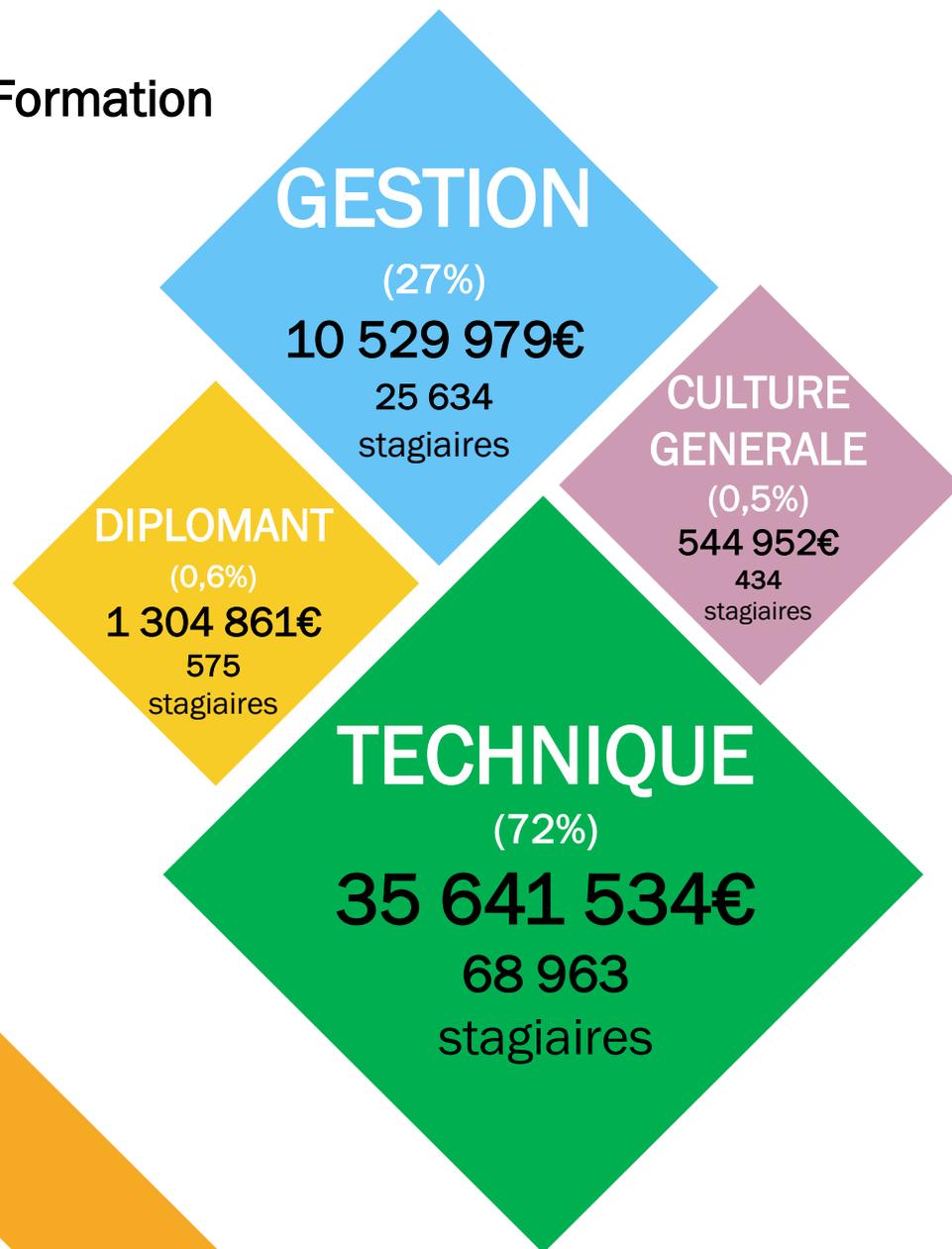
	Nbre de stagiaires	Financement
Bretagne	6 224	3 278 488 €
Auvergne Rhône Alpes	13 351	6 911 125 €
Bourgogne Franche Comté	4 159	2 006 910 €
Centre Val de Loire	2 992	1 558 278 €
Corse	644	311 737 €
DOM-TOM	1 403	743 453 €
Grand Est	6 866	3 345 353 €
Hauts de France	5 591	2 500 201 €
Île de France	6 107	2 827 054 €
Normandie	4 388	2 357 447 €
Nouvelle Aquitaine	12 048	5 932 623 €
Occitanie	15 160	7 609 689 €
Pays de la Loire	7 204	3 420 697 €
Provence Alpes Côte d'Azur	9 725	5 432 601 €
Total	95 862	48 235 656 €

Répartition en % de stagiaires par Région

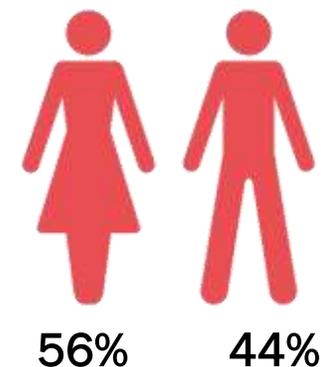


DEPENSES DE FORMATION PAR TYPOLOGIE TOUS SECTEURS

Typologie de Formation

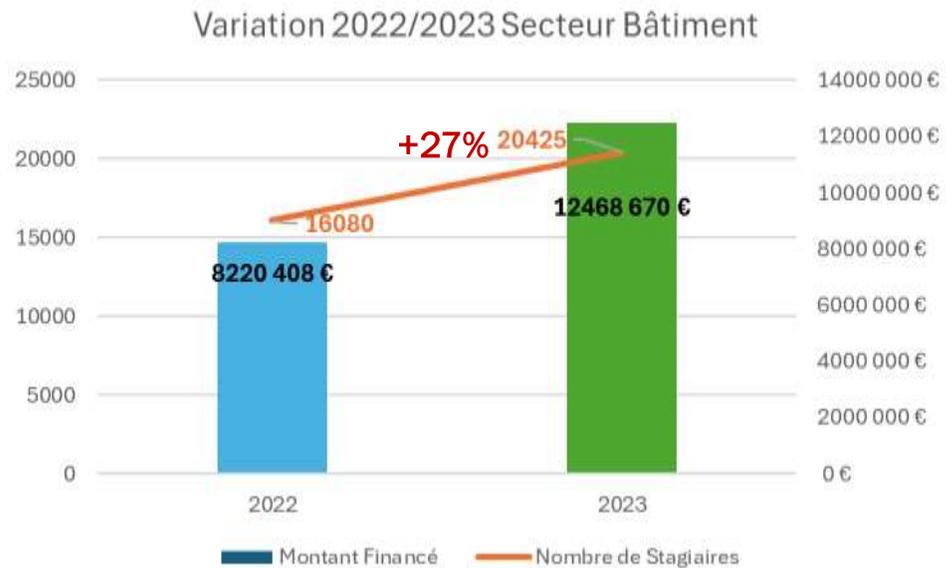


Répartition par Sexe



DEPENSES DE FORMATION - BATIMENT

Variation des dépenses et nombre de stagiaires 2022/2023

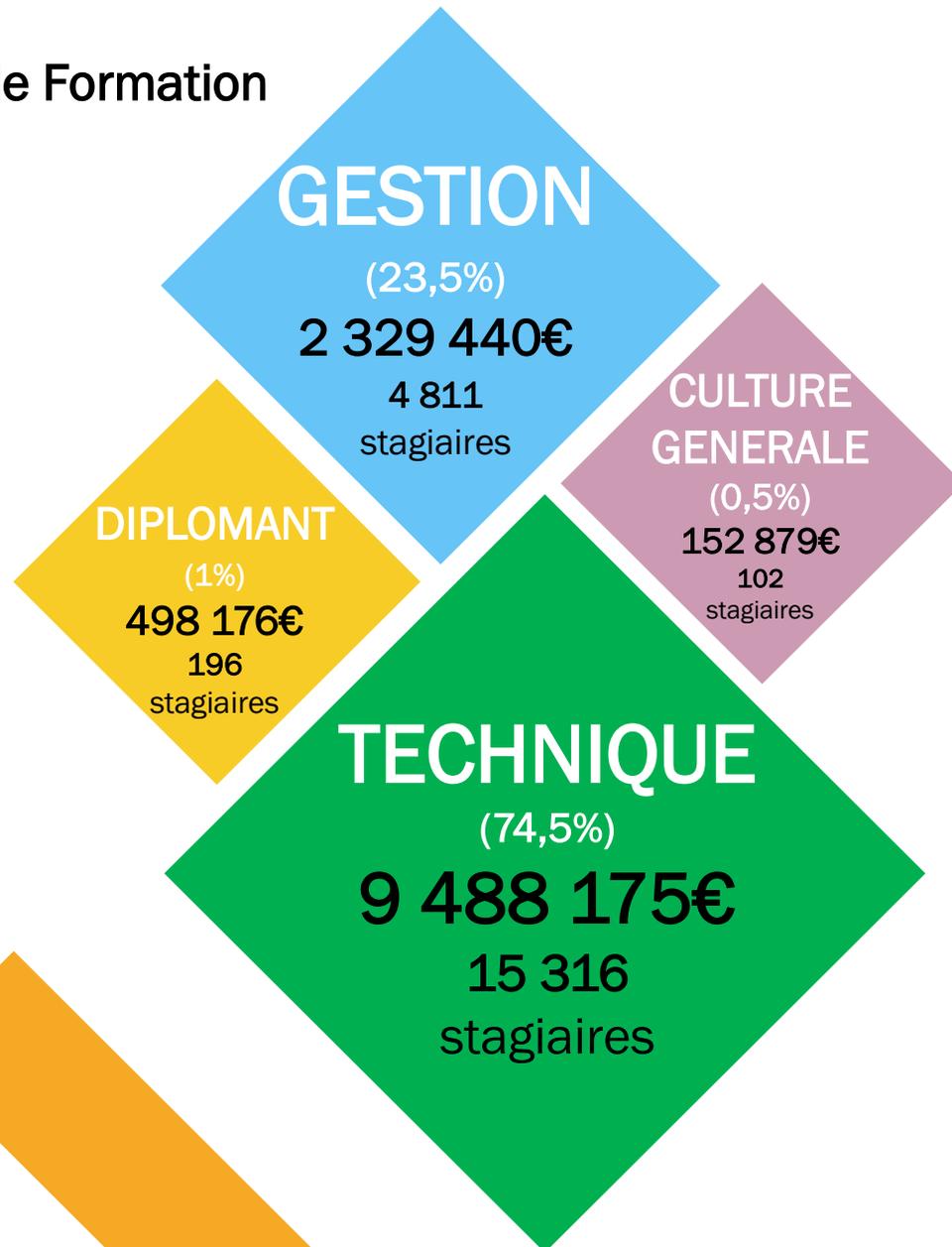


Répartition des stagiaires par Région

Région	% de stagiaires
Bretagne	8%
Auvergne Rhône Alpes	15%
Bourgogne Franche Comté	5%
Centre Val de Loire	3%
Corse	1%
DOM-TOM	0%
Grand Est	7%
Hauts de France	5%
Île de France	4%
Normandie	5%
Nouvelle Aquitaine	13%
Occitanie	16%
Pays de la Loire	9%
Provence Alpes Côte d'Azur	9%
Total Stagiaires	20 555

DEPENSES DE FORMATION PAR TYPOLOGIE - BATIMENT

Typologie de Formation



La moyenne des dépenses de formation

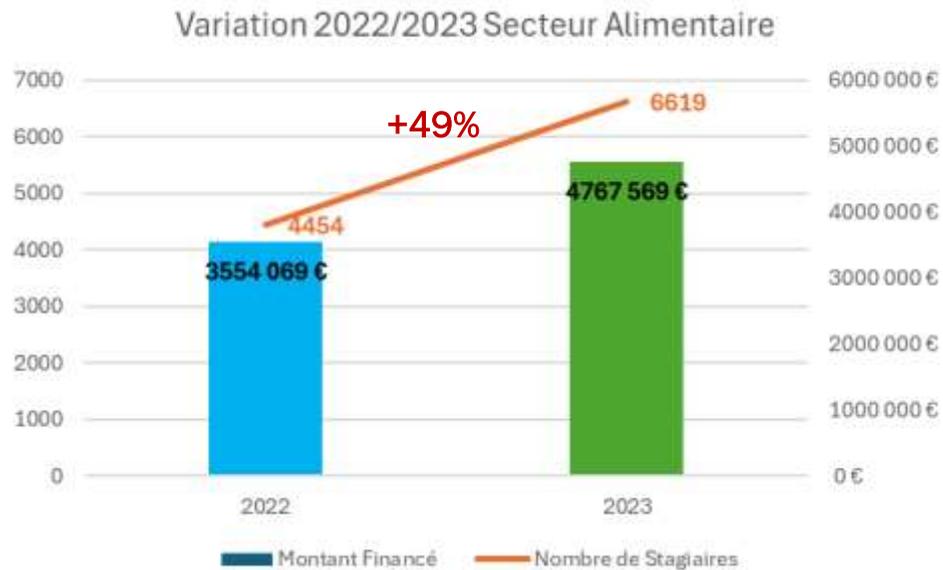


Répartition par sexe



DEPENSES DE FORMATION - ALIMENTAIRE

Variation des dépenses et nombre de stagiaires 2022/2023

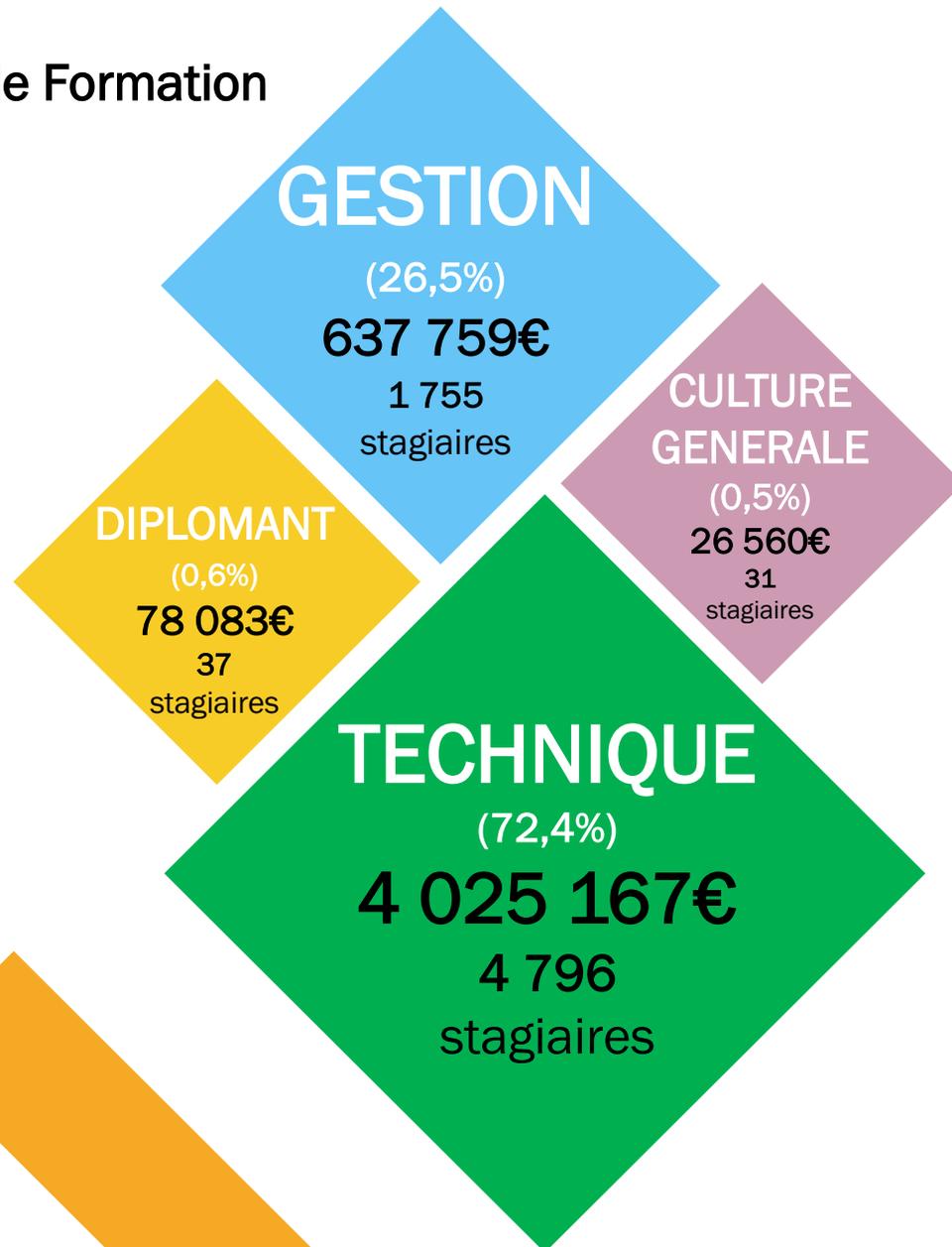


Répartition des stagiaires par Région

Région	% de stagiaires
Bretagne	10%
Auvergne Rhône Alpes	12%
Bourgogne Franche Comté	3%
Centre Val de Loire	3%
Corse	0%
DOM-TOM	2%
Grand Est	5%
Hauts de France	5%
Île de France	7%
Normandie	7%
Nouvelle Aquitaine	10%
Occitanie	15%
Pays de la Loire	8%
Provence Alpes Côte d'Azur	13%
Total Stagiaires	6 626

DEPENSES DE FORMATION PAR TYPOLOGIE - ALIMENTAIRE

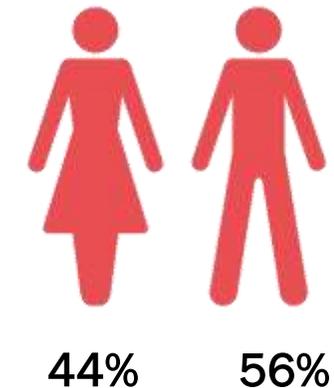
Typologie de Formation



La moyenne des dépenses de formation

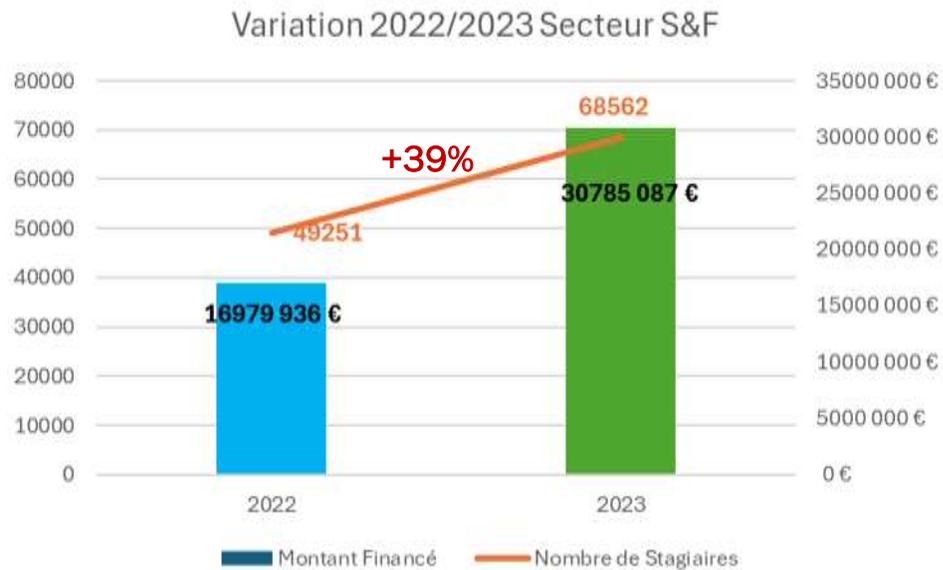


Répartition par Sexe



DEPENSES DE FORMATION – Services et Fabrication

Variation des dépenses et nombre de stagiaires 2022/2023

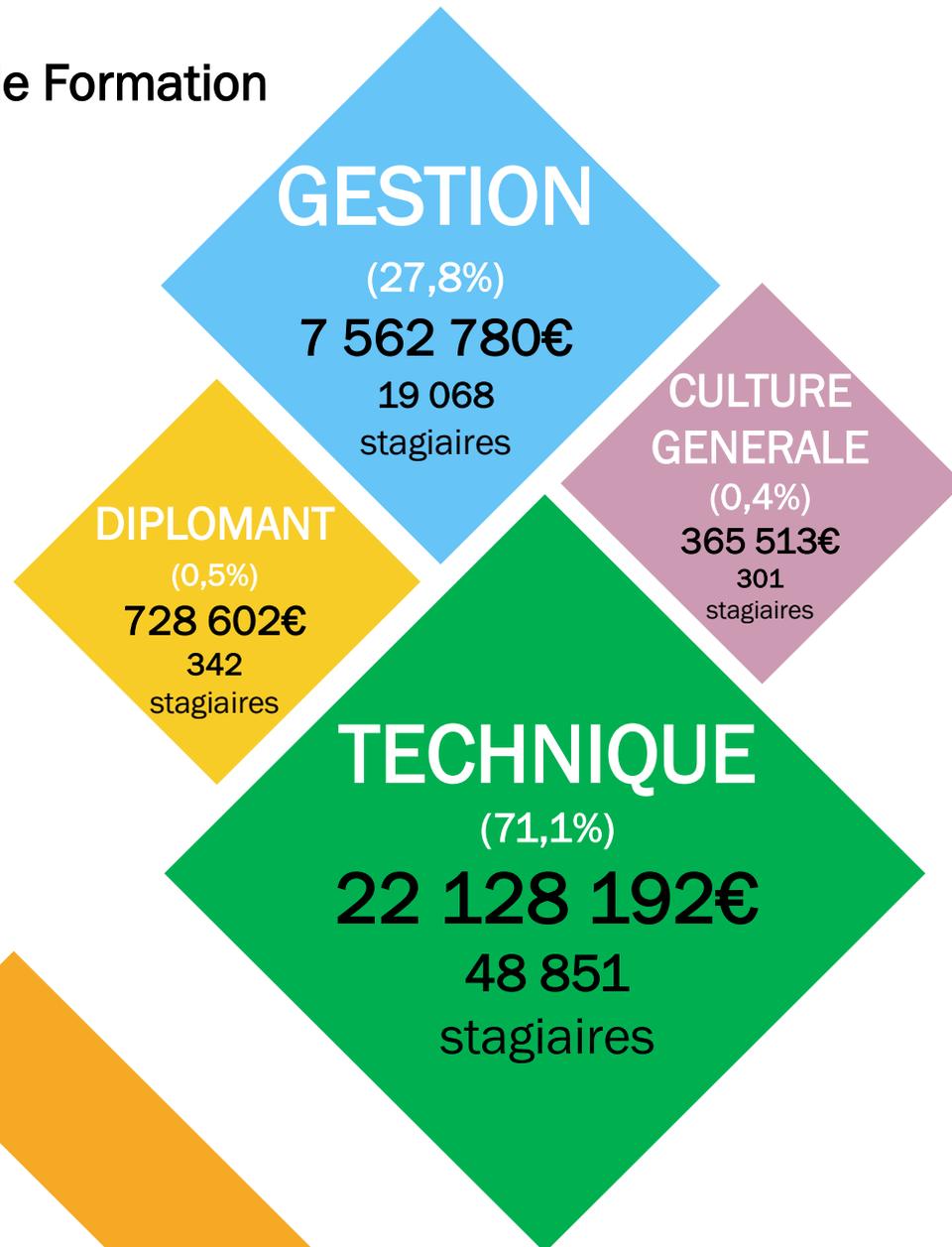


Répartition des stagiaires par Région

Région	% de stagiaires
Bretagne	6%
Auvergne Rhône Alpes	14%
Bourgogne Franche Comté	4%
Centre Val de Loire	3%
Corse	1%
DOM-TOM	2%
Grand Est	7%
Hauts de France	6%
Île de France	7%
Normandie	4%
Nouvelle Aquitaine	13%
Occitanie	16%
Pays de la Loire	7%
Provence Alpes Côte d'Azur	10%
Total Stagiaires	68 681

DEPENSES DE FORMATION PAR TYPOLOGIE – S&F

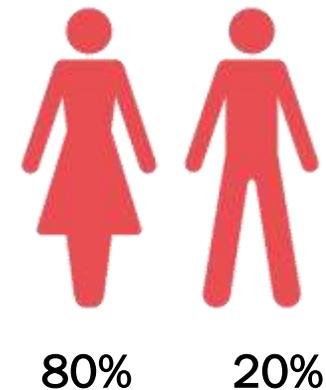
Typologie de Formation



La moyenne des dépenses de formation



Répartition par Sexe





UN SERVICE DEMATERIALISE ET DE PROXIMITE

UN SERVICE DÉMATÉRIALISÉ

■ Vers le 100% dématérialisé :

En octobre 2023, le FAFCEA a fait le choix de supprimer la boîte courriel de l'accueil et invite désormais les ressortissants à déposer les demandes de prise en charge via le portail en ligne dédié aux entreprises.

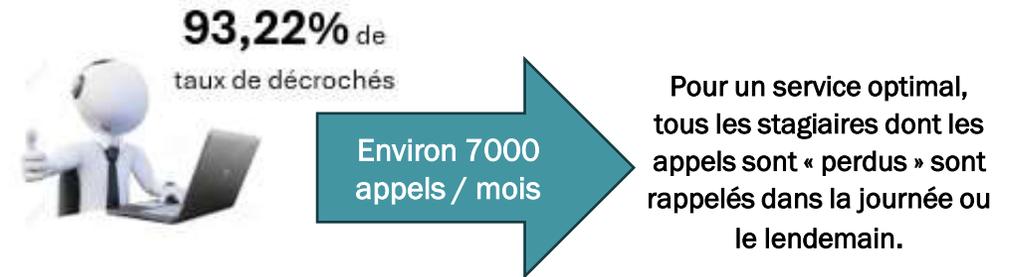
Favoriser la dématérialisation des dossiers, c'est :

- Un traitement des demandes plus rapide qui améliore la qualité de service,
- Un suivi en temps réel pour les demandeurs,
- Un espace entreprise répertoriant l'ensemble des demandes pour une visibilité globale de son parcours de formation.
- ...

Le FAFCEA continue d'inciter les Artisans à transmettre leur RIB afin de généraliser le remboursement de la participation financière par virement. Des opérations de communication en ce sens sont prévus pour 2024.

■ En maintenant le lien humain :

Maintenir les échanges avec les Artisans n'est pas une option pour les Elus et les équipes du FAFCEA. L'accueil téléphonique est ainsi renforcé afin de répondre aux interrogations multiples des entreprises et faciliter la compréhension du dispositif de financement.



■ La proximité avec les conseillers :

Le FAFCEA s'appuie sur le maillage territorial des organisations professionnelles pour aider et conseiller les entreprises artisanales au plus près de leur besoin. Elles s'assurent de :

- Identifier la formation la plus adaptée par un échange en face à face,
- Proposer des organismes de formation aptes à répondre au besoin,
- Optimiser la prise en charge financière de la formation qui facilite le processus à la fois pour le bénéficiaire et pour le FAFCEA,
- Soulager les démarches administratives de l'entreprise dans la constitution du dossier,
- ...





LES DISPOSITIFS DE FINANCEMENT SUPPLÉMENTAIRES

Le programme FEEBAT (Formation aux Économies d'Énergie dans le Bâtiment) offre une gamme complète de formations dédiées à la rénovation énergétique des bâtiments, visant à renforcer les compétences des professionnels en exercice. Conçu et soutenu par divers organismes publics (Ministère de la Transition Énergétique, le Ministère du Logement, le Ministère de la Culture, le Ministère de l'Éducation Nationale, le Ministère du Travail, l'ADEME) ainsi que par des acteurs de la filière Bâtiment (CAPEB, CNOA, FFB, SCOP-BTP, CCCA-BTP), l'AQC et l'ATEE, le Programme FEEBAT est financé dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE).

Depuis 2007, FEEBAT est devenu la référence en matière de formation professionnelle sur la rénovation énergétique, proposant des modules adaptés aux besoins spécifiques de chaque métier du secteur du bâtiment :

- Préparation à la qualification RGE (RENOVE) ou modules Energies
- Renouvelables Thermiques avec Qualit'EnR
- Audit énergétique en maison individuelle (AUDIT Reno)
- Travaux d'efficacité énergétique (isolation, menuiseries, ventilation, etc.)

Ces formations sont ouvertes à tous les entrepreneurs, salariés et artisans œuvrant dans le domaine des travaux du bâtiment. Le FAFCEA et EDF interviennent financièrement dans le financement de ces formations pour les Artisans :



« Le secteur du Bâtiment se mobilise chaque jour pour répondre aux enjeux environnementaux, économiques et sociaux. La formation professionnelle, qui permet de maintenir les savoir-faire, d'acquérir de nouvelles compétences notamment au travers du dispositif FEEBAT, joue un rôle essentiel dans le processus de la transition énergétique.

Nos Artisans participent ainsi pleinement à la lutte contre le changement climatique et à l'amélioration de la qualité de vie des Français qui restent au cœur de leurs priorités.

La formation est un levier majeur du changement qu'il est absolument nécessaire d'activer. » **Mr Christophe Bellanger, Vice-Président du FAFCEA**



LE FAFCEA ABONDE LE CPF DES CHEFS D'ENTREPRISE

Encourager le recours à la formation professionnelle et l'utilisation de son CPF.

Le Conseil d'Administration du FAFCEA met tout en œuvre pour accompagner les entreprises artisanales afin de soutenir leur compétitivité et assurer leur pérennité. A cet effet, il a décidé en 2023, d'élargir l'accès aux dispositifs de financement de la formation en abondant le compte personnel de formation des Chefs d'entreprises artisanales.



ACCORDS COLLECTIFS DE FILIERES AVEC LA REGION NOUVELLE-AQUITAINE

Depuis plusieurs années, la Région Nouvelle Aquitaine aide les entreprises artisanales à partir en formation par le biais de la convention ACF qui était contractualisée entre la Région et la CMAR. Dans ce contexte de reprise d'activité des CDF, le FAFCEA souhaite s'inscrire dans la continuité des actions qui permettent de favoriser le départ en formation des entreprises artisanales de la région Nouvelle-Aquitaine.

Comment ?

Les thématiques de formations sont validées par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine.

Les stagiaires, en fonction de leur besoin en formation, prennent l'attache d'un organisme de formation et déposent leur demande de prise en charge au FAFCEA.

Le cofinancement avec la région sera étudié en fonction des thématiques validées.

La promotion du dispositif auprès des entreprises néo-aquitaines pourra être portée par le réseau des organisations professionnelles dans le cadre de leur mission déléguée.

Dans le cadre des partenariats RESO CUIR et IPP, la région informera le FAFCEA des actions bâties lors des comités de pilotage au regard de l'identification des besoins et remontées de terrain afin d'accompagner ces formations avec le dispositif ACF.



UN ACCOMPAGNEMENT FINANCIER DU FAFCEA RENFORCÉ

UN ACCOMPAGNEMENT FINANCIER RENFORCE

LA FORCE DES ELUS ? une ECOUTE ACTIVE pour des MESURES ADAPTEES aux besoins.

Une revalorisation des taux de prise en charge :

Pour répondre précisément aux besoins des entreprises artisanales, les critères de prise en charge sont validés par le Conseil d'Administration en fin d'année N-1 et ajusté en cours si nécessaire.

En 2023, les critères ont fait l'objet d'adaptation à la hausse afin d'encourager les départs en formation tout en limitant le reste à charge.

- **Pour les Formations RNCP spécifique au métier et gestion d'entreprise transverse :**

→ 7 500 € par action dans la limite d'un coût horaire maximum de 30 €

- **Pour les stages techniques :**

→ La hausse du coût horaire de 30 € à 35 € pour les secteurs bâtiment et services et fabrication et de 56 € à 60 € pour le secteur alimentation

- **Une ligne dédiée au financement des formations de « développement durable »:**

→ La prise en charge à hauteur de 35 € de l'heure dans limite de 14 heures par an

- **Un ajustement du plafond de financement des Frais annexes :**

- **200€/ stage au lieu de 200€/ stagiaire et par an**

- **Pour les DROM :**

Depuis le 1^{er} octobre 2023, une revalorisation des frais annexes pour pallier l'offre de formation plus limitée dans les DROM comparativement à l'HEXAGONE.

→ De 200€ vers 1500€

- **Pour les formations diplômantes :**

Même si la formation demeure un investissement pour les entreprises, le Conseil a décidé depuis septembre 2023, d'ajuster à la hausse le montant de prise en charge des frais annexes afin d'accompagner plus finement les entreprises qui décident de se lancer dans un parcours de formation diplômante, souvent long et discontinu.

→ de 200€ vers 1000€



« Après une baisse d'activité de l'ordre de 50% liée à la crise covid-19, notre priorité était de prendre des mesures adaptées et fortes pour redynamiser les départs en formation de nos entreprises artisanales. En 2023, le nombre de formations financées a bondi de 40%.

Nous étions convaincus, en ces périodes difficiles, de la nécessité de limiter au maximum le reste à charge et de renforcer la prise en charge des frais annexes afin d'encourager les entreprises à se former. Nous continuons d'assurer une veille du secteur pour maintenir et créer de l'appétence à l'acquisition de nouveaux savoir-faire qui répondent non seulement aux enjeux sociétaux mais aussi territoriaux. En effet, pour exemple, nos collègues des DROM qui disposent d'une offre de formation moins large devaient pouvoir obtenir une aide plus conséquente pour les frais annexes leur permettant de se déplacer plus aisément jusqu'à l'Hexagone ».

M. Bruno Choix, Trésorier Adjoint du FAFCEA



**LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE ET LE
CONTRÔLE AUSSI...**

LE CONTRÔLE CONTINU

Contrôle des dépenses de formation

Le FAFCEA procède à des vérifications auprès des organismes de formation et des stagiaires pour s'assurer de la bonne exécution des prestations pour lesquelles une prise en charge est demandée.

Les types d'irrégularités le plus souvent constatés correspondent aux situations suivantes :

- Formation non réalisée ou partiellement réalisée mais facturée intégralement,
- Demande de prise en charge présentée à l'agrément différente des éléments adressés à la facturation,
- Demande de prise en charge d'une action de formation falsifiée pour la rendre éligible au titre de la Formation Professionnelle continue et des priorités définies par le Conseil d'Administration,
- Non-respect des procédures du FAFCEA.

Les cessations de financement : Les actions de contrôle peuvent amener le FAFCEA à cesser définitivement d'intervenir financièrement pour des formations dispensées par des organismes de formation.

Le recouvrement : Un stagiaire débiteur pour lequel le recouvrement échoue se voit refuser l'accès à tout nouveau financement sauf à procéder au remboursement des sommes attendues.

Les procédures judiciaires : Dès lors que des malversations sont avérées, le FAFCEA s'investit avec détermination dans le recouvrement des fonds indûment obtenus par toute voie de droit.



15 cessations

20 000€ de demandes de remboursement

Affaires en procédure correspondant à près d'1M€



« Le service mène des actions de contrôle sur tout le territoire depuis 2011.

Dès que des anomalies sont détectées, nous donnons les moyens aux services pour mener des investigations plus approfondies. En tant qu'Elus, nous sommes attentifs aux remontées des régions et pouvons parfois être un relai pour transmettre aux équipes du FAFCEA les signalements du terrain.

Nous avons d'ailleurs pour objectif de renforcer les opérations de contrôle.

Nous sommes garants de la bonne utilisation des cotisations de nos entreprises artisanales et notre politique est claire à l'égard des organismes qui « trompent le FAFCEA » : nous allons jusqu'au bout des procédures ! »

M. Thierry Mathieu, Trésorier du FAFCEA

2. Contrôle des dépenses de sensibilisation information conseil

Formalisation des règles et des bonnes pratiques dans le cadre de la sensibilisation et du conseil auprès des Organisations Professionnelles.

Outils :

- - Guide de bonnes pratiques concernant les missions de sensibilisation d'information et de conseil entre les organisations professionnelles et le FAFCEA,
- - Convention de sensibilisation d'information et de conseil avec les organisations professionnelles et le FAFCEA.
- - Contrôle sur pièces de l'ensemble des dépenses de sensibilisation par le service en charge de la gestion de ces dépenses afin de s'assurer de la conformité de l'utilisation des fonds.

3. Une surveillance permanente portant sur le dispositif d'audit interne ainsi qu'un examen régulier du fonctionnement du FAFCEA

Il s'agit de vérifier sa pertinence et son adéquation par rapport aux objectifs du FAFCEA.

Mise en œuvre par les responsables d'activité sous le pilotage de la Direction, cette surveillance prend en compte l'analyse des principaux incidents constatés, les résultats des contrôles réalisés ainsi que les travaux effectués dans les missions d'audit de gestion interne.

La surveillance est utilement complétée par une veille active sur les meilleures pratiques à adopter dans les différents processus en vigueur au FAFCEA.

Surveillance et veille conduisent, si nécessaire, à la mise en œuvre d'actions correctives et à l'adaptation du dispositif interne du FAFCEA.



LA QUALITE DE SERVICE

LA QUALITE – ENQUETE STAGIAIRES

40 935 questionnaires adressés pour un taux de retour enregistré de 9,60%. Globalement les demandeurs attribuent une note de 8/10 à la qualité de service.

L'accueil, le site internet et l'extranet, les documents et procédures et la satisfaction globale du FAFCEA.

Satisfaction vis-à-vis de l'Accueil du FAFCEA

ACCUEIL	A contacté le pôle accueil du FAFCEA (par téléphone et par mail)	75,0%
	Satisfait de la rapidité à avoir un interlocuteur	85,0%
	Satisfait de la compréhension de la situation	89,0%
	Satisfait de la réponse apportée	85,0%
	Satisfait de l'amabilité de l'interlocuteur	93,0%
	A été informé de la possibilité de créer son compte en ligne	83,0%
Note sur 10		8,1

Satisfaction vis-à-vis de notre site internet /extranet

SITE INTERNET- EXTRANET	Connaissent notre site internet	95,0%
	Ont trouvé toutes les informations nécessaires	91,0%
	Ont un compte utilisateur	93,0%
	Saisissent en ligne	91,0%
	Note sur 10	

Satisfaction vis-à-vis de la gestion de la demande

GESTION DE LA DEMANDE	Satisfait de la facilité à constituer la demande	89,0%
	Satisfait de la clareté de la notice de prise en charge	88,0%
	Satisfait de la clareté des courriers reçus	92,0%
	Satisfait des délais de réponse	76,0%
	Satisfait des délais de paiement	70,0%
	Note sur 10	

Satisfaction vis-à-vis du FAFCEA

FAF CEA	Note sur 10 (Satisfaction Globale)	8,0
	Cette Note correspond à un service "Très bon" & "Bon"	81,8%

Témoignages d'artisans

« je sollicite le FAFCEA pour mes départs en formation depuis 2019, et ce, plusieurs fois par an pour des formations techniques. Ma dernière formation remonte au 13/02/24 « Mettre en service et entretenir une chaudière murale à condensation Saunier Duval version 2020 », ma femme saisit mes demandes en ligne et je suis globalement satisfait des décisions, des critères et procédures du FAFCEA.

Toutefois, il y a certaines formations avec un reste à charge, je ne serais pas contre un financement à 100%.

Ces formations me permettent d'acquérir des nouvelles connaissances indispensables au développement de mon entreprise.

Je pose et entretiens des chaudières. C'est un marché en perpétuel évolution avec un besoin de s'adapter aux nouvelles technologies, avoir une vision sur le futur, savoir prescrire le bon matériel aux architectes et connaître les spécificités des différentes marques. J'envisage de repartir dans les prochains mois en formation, plus précisément dans les connaissances et la méthodologie de pose et de réparation des pompes à chaleur. C'est l'avenir ! » **Interview réalisée le 21/02/24**

Entreprise B.M.S à Marseille, Monsieur NOAH Benjamin, 36 ans, Installateur sanitaire

« Je sollicite régulièrement le FAFCEA pour mes départs en formation. Je saisis mes demandes en ligne, ce qui facilite et simplifie mes démarches. Je suis globalement satisfait des décisions, des critères et procédures du FAFCEA.

Je viens d'effectuer dernièrement une formation en « Pâtisserie végétale », ce qui m'a permis de renforcer mes compétences, de me perfectionner et de compléter ma carte de services auprès de ma clientèle. Anciennement Chargée de mission environnementale, le métier de traiteur est une reconversion professionnelle et pour perdurer sans diplôme dans le domaine j'ai besoin de me former et d'apprendre de nouvelles créations culinaires.

Mes prochains besoins en formation sur l'année 2024 seraient d'étoffer mes recettes, d'avoir de nouvelles idées : en pâtisserie, en cocktail et buffet salé. » **Interview réalisée le 29/02/24**

Entrepreneur individuel à Saint Alban Laysse (72), Madame SAUER Delphine, 39 ans, Traiteur

« j'ai sollicité pour la première fois le FAFCEA pour mon départ en formation en 2023.

J'ai connu le FAFCEA par le biais de ma seconde activité de sous-tenant en tant que formateur en drone. J'ai effectué une formation « montage vidéo » avec l'école des GOBELINS.

J'ai saisi ma demande en ligne, je suis globalement satisfait des décisions, des critères et procédures du FAFCEA.

Toutefois, si j'ai une remarque à faire les délais de réponse apportés sont un peu longs. Cette formation en montage vidéo m'a permis de répondre à une nouvelle demande de mes clients et de développer mon chiffre d'affaires.

Ce stage intensif d'une semaine en présentiel avec un formateur m'a aidé à me former rapidement, à augmenter mon savoir-faire et à réduire mon temps de travail sur les montages vidéo. Je n'ai pas prévu de repartir en formation à court terme mais si je l'envisageais je retournerais me former à l'école des GOBELINS dans un module complémentaire dans le même domaine. » **Interview réalisée le 21/02/24**

Entrepreneur individuel au Havre (76), Monsieur MIGNOT Gauthier, 40 ans, Photographe



Salon IMMERSION/S

dédié aux Métiers d'Art

IMMERSION/S

Depuis 2 ans, le Conseil d'Administration a décidé de mettre en lumière le travail des Métiers d'Art sur une période de 3 jours au travers l'organisation d'un salon dédié aux métiers d'art au sein du FAFCEA.

Le Salon IMMERSION/S valorise des métiers dits de niche offrant une grande diversité de savoir-faire unique et mettant en avant différentes pratiques, habiletés et méthodes.

C'est l'occasion de présenter également le rôle central du FAFCEA dans le monde Artisanal.

Ce salon a été un véritable carrefour de rencontres tant de personnalités – à la sensibilité artistique – que de compétences qui ont conduit nos Artisans à créer des synergies proposant ainsi des pièces inégalables spécialement créées pour IMMERSIONS/S, issues parfois de collaboration et d'associations d'idées.

+ de 1200 visiteurs durant 3 jours
Soutenus par les partenaires SPS et CFMA



LE SALON DES SAVOIR-FAIRE & MÉTIERS D'ART D'EXCEPTION

IMMERSION/S

Au FAFCEA
14 rue Chapon
75003 Paris

13>15
OCTOBRE 2023

Entrée Libre
de 11h à 19h
18h le dimanche

Artiste Céramiste **ANNE CARREZ** Illustratrice Plasticienne
Artiste Peintre **ANNE CARREZ** Verrerie
Artiste SCULPTURE Artisan Verrerie
DARKLINE Artiste & Designer sur Métal
Sous ESPRADA Laqueuse
DESIGNERES COGNATIER Designer / Plasmassier
FRANZ Photographie
FREDERIQUE TROUZEZ Bronzier d'Art
JULIEN CLAUDE Artiste Métallier d'Art
JULIEN BRETTE Designer / Créatrice
JULIE VERSTRAETEN Peintre - Sculpteur
Le Travail du Vitrail Maître vitrier / Création Restauration de Vitrails
Les Bouteilles de Sèvres Brodeuse d'Art
Marquière **LES CUREUX D'ARTS**
Luthier - Archetier **LOUIS SARRAZIN**
Souffleur de Verre & Bronzier **LUCIANA LOURDEL**
Bronzier d'Art **MAURICE BRYON** - Faïence
Brodeuse métallique / Bijoutière **MARIE-ANNE MATHIAS**
Doreuse en Verre églomisé **MAURICE BRYON**
Marqueter de Peille **MAURICE BRYON**
Joëlle **MAURICE BRYON**
Doreuse sur Or **MAURICE BRYON**
Artiste Céramiste **MAURICE BRYON**
Doreuse Botanique **MAURICE BRYON**
Artisan d'Art Verrerie **MAURICE BRYON**
Marqueter de Pierres Dures & Mosaïque **MAURICE BRYON**

**QUAND
LA MATIÈRE
SUSPEND LE TEMPS**





Orientation 2024

Des critères adaptés :

Les ajustements de critères opérés en 2023 découlent d'une analyse détaillée dont l'objectif est d'offrir un équilibre et une visibilité à nos Artisans dans le financement des formations et plus largement à l'écosystème de la formation continue tout en maintenant l'offre de formation à des taux mesurés.

Un parcours individualisé :

Outre le travail constant de simplification administrative, le Conseil d'Administration a validé son objectif 2024 :

Une volonté simple mais forte : accompagner individuellement les entreprises artisanales vers une stabilisation et un développement de leur activité.

L'accompagnement notamment individualisé du Chef d'entreprise permet de souligner les lignes clés sur lesquelles intervenir pour rendre l'entreprise plus pérenne et la développer.

C'est entre autres sur ce terrain que le FAFCEA entend agir.

Restez connectés...