





À la tribune, de gauche à droite, Michèle Devinante, Directrice générale de Multifaf, Bruno Lefebvre, Trésorier-adjoint représentant le Président, Michel Pillot, Vice-Président et Henri Meillassoux, Trésorier



La journée de travail s'est déroulée en présence de Patrick Guibaud, Directeur général de la CNAAMS

qu'en évolution. Les financements sont en hausse de 91 %, 9,16 M€ ont été consacrés au financement direct de la formation.

Les entreprises artisanales rencontrent des difficultés pour recruter, confrontées à une pénurie de personnels qualifiés sur le marché de l'emploi. C'est pourquoi notre secteur fait un usage important des contrats de qualification permettant ainsi d'articuler formation et embauche. C'est donc 4 708 contrats qui ont été pris en charge, dont 90 % sont des contrats de qualification. Multifaf a mobilisé des financements pour l'Alternance à hauteur de 24,23 M€. Les dernières statistiques dont nous disposons concernant le devenir des salariés à l'issue des contrats font apparaître un taux d'embauche de 75 %. Les contrats en alternance continuent donc à attirer un nombre important de jeunes (13 500 contrats actifs) vers l'artisanat et permettent à la majorité d'entre eux d'intégrer de nouvelles qualifications. Le total des dépenses de formation tous dispositifs confondus représente 34,22 M€.

Pour mener à bien le développement de ses activités, Multifaf renforce sa communication en direction des chefs d'entreprises et de leurs salariés. Cette journée à Dijon en fait partie, elle permettra aux entreprises de connaître notre rôle et nos missions, de mieux appréhender les différents dispositifs de formation, de prendre connaissance des critères et modalités de prises en charge financières.

Au-delà de l'information, Multifaf se mobilise aussi pour assurer une mission de conseil aux entreprises et aux salariés. Tous ces efforts, et bien d'autres, auront servi à mieux prendre en compte les spécificités de l'artisanat et permettre à davantage de salariés d'accéder à la qualification et d'évoluer dans leur profession.

Avant de conclure, je souhaite vous apporter quelques informations sur les projets imminents qui s'annoncent pour Multifaf :

- Notre dénomination et notre logo existent depuis 15 années. Depuis la réforme de 1995, les FAF ayant été remplacés par les OPCA, la dénomination de notre organisme et notre logo vont changer dès 2004. Multifaf deviendra OPCAMS.

- Afin de renforcer notre fonctionnement paritaire, notre Bureau sera bientôt constitué de 10 membres (5 Collège employeurs, 5 Collège salariés) contre 4 membres actuellement ; Le Conseil d'Administration passera de 10 administrateurs à 20 administrateurs (10 Collège employeurs et 10 Collège salariés).

- Les branches professionnelles "hors-coiffure" seront rassemblées dans un même Comité Technique Paritaire, lui-même scindé en deux groupes, qui se réuniront alternativement un mois sur deux. Le CTP de la Coiffure et de l'Esthétique qui représente 50 % de notre activité, continuera à se réunir tous les mois. Cette nouvelle organisation vise à faire face au déploiement de nos activités et à permettre une réactivité accrue quant au traitement des dossiers.

- Mandaté par l'ADSAMS pour appeler la contribution du 0,15 % destinée à renforcer le dialogue social, Multifaf doit à très court terme s'organiser techniquement et mettre en place une cellule d'information et de communication sur ce nouveau dispositif.

- Au-delà de notre rôle de collecteur et de financeur, nous avons choisi de nous mobiliser en faveur du développement de la formation qui doit tenir compte des défis à relever pour les années à venir, liés aux aspects démographiques et à la nécessité de renforcer les qualifications et les compétences. Parmi les thèmes que nous avons identifiés, c'est celui de la "reprise/transmission d'entreprise" qui s'est révélé le plus fédérateur.

En conclusion, je voudrais vous dire que je souhaite pour l'avenir que nous puissions poursuivre ce développement tant sur le plan quantitatif que qualitatif pour satisfaire toujours un peu plus les 64 000 entreprises artisanales des métiers et des services et les 160 000 salariés qui relèvent de notre champ d'application."

Bruno Lefebvre transmet ensuite la parole à Michel Pillot, Vice-Président de Multifaf, élu CFTC représentant le Collège salariés.



Michel Pillot, Vice-Président de Multifaf, élu CFTC représentant le Collège salariés

Celui-ci s'exprima sur l'Accord National Interprofessionnel signé par l'ensemble des partenaires sociaux le 20 septembre 2003 qui définit les grandes lignes qui vont régir la formation dans les années à venir : "Il aura fallu

presque trois ans pour arriver à un consensus ! 30 ans après la loi de 1971, dix ans après l'accord interprofessionnel de juillet 1991, les partenaires sociaux sont enfin parvenus à un accord le 20 septembre dernier. C'est un moment historique car l'accord bouleverse profondément notre système de formation professionnelle. Il faut bien constater que cette négociation a été difficile tant les positions des différents partenaires semblaient inconciliables mais les divergences ont été en grande partie dissipées. Il y avait un intérêt à conclure car les enjeux sont de taille : pour les salariés, le diplôme ne garantit plus un emploi à vie.

Les techniques évoluent de plus en plus vite, nécessitant de se former régulièrement. Du côté des entreprises, ni le flux des nouveaux arrivants ni la qualification de ceux qui sont déjà en poste ne sont de nature à pallier les départs à la retraite. L'accord marque donc la volonté des partenaires sociaux d'adapter le dispositif de formation au contexte actuel du monde du travail. Il ouvre la voie à une formation tout au long de la vie professionnelle des salariés. C'est un principe qui peut s'effectuer par toute action de formation professionnelle (relevant du Plan de formation, du Droit Individuel à la Formation, d'une période de professionnalisation...).

L'objectif est de permettre à chaque salarié d'être acteur de sa formation, par la réaffirmation du principe de la Validation des Acquis de l'Expérience, mais aussi par l'utilisation d'outils modernes de formation tels que l'entretien professionnel, le bilan de compétences ou le passeport formation. L'accord donne aussi des obligations aux entreprises, en mettant l'accent sur le rôle des instances représentatives du personnel ainsi que de l'encadrement dans l'information et la formation des salariés.

**Voici les trois grands thèmes qui nous concernent plus particulièrement :**

• **Ouverture d'un Droit Individuel à la Formation (DIF)**

Il donne à tout salarié le droit de bénéficier chaque année d'actions de formation d'une durée de 20 heures. Cette durée est cumulable sur six ans, soit 120 heures. Sa mise en œuvre relève de l'initiative du salarié, en liaison avec son entreprise. Les frais de formation et les frais annexes sont supportés par l'entreprise. Les actions peuvent se dérouler pendant ou en dehors du temps de travail, sous réserve d'un accord d'entreprise. C'est un des sujets controversés de la négociation et un des enjeux majeurs de la réforme. Si les actions de formation sont réalisées hors temps de travail, elles ouvriront un droit à une allocation de formation égale à 50% de la rémunération du salarié. Cependant, un accord de branche ou un accord d'entreprise pourra prévoir les modalités particulières de mise en œuvre et de rémunération du DIF.



Henri Meillassoux, Trésorier de Multifaf, élu CFE-CGC représentant le Collège salariés



Christian Szczepanski, prothésiste dentaire, a trouvé au cours de la journée les réponses à ses interrogations



Hubert Chipot, de la SARL Lison / Vitacoiff de Dijon, pendant les questions-réponses

Un autre point important est la possibilité pour les salariés de transférer ce droit en cas de licenciement.

• **Plan de formation de l'entreprise**

Il est rappelé dans l'accord que les frais de formation, les frais annexes et les salaires sont à la charge de l'entreprise. Mais la nouveauté réside dans le rapport entre le temps de travail et le temps de formation. L'accord définit trois catégories d'actions de formation dont j'éviterai la description car des ambiguïtés subsistent encore quant à ce qu'elles recouvrent. Le plus important est que certaines catégories d'actions pourront être organisées en partie ou totalement hors temps de travail, dans certaines limites, sans que le dépassement s'impute sur le quota d'heures supplémentaires, mais ce sera possible sous certaines conditions (accord de branche ou d'entreprise, accord du salarié, etc.).

• **Contrat de professionnalisation**

Il se substitue aux contrats en alternance (qualification, adaptation, orientation). C'est un contrat de travail de type particulier à durée indéterminée ou à durée déterminée (de 6 à 12 mois, ou de 24 mois si un accord de branche ou un accord collectif le prévoit). Ce contrat se réfère en grande partie aux dispositions du contrat de qualification dans ses objectifs et dans sa mise en œuvre. Il s'adresse aux jeunes de moins de 26 ans sans qualification ou à ceux qui souhaitent compléter leur formation initiale mais aussi aux demandeurs d'emploi dont une période de professionnalisation s'avère nécessaire. Il repose sur le principe d'une alternance entre formation et activité professionnelle. Les actions de formation, d'évaluation et d'accompagnement doivent représenter 15% de la durée du contrat, sans pouvoir être inférieures à 150 heures (25% de la durée du contrat si un accord de branche intervient. Celui-ci peut prévoir une durée de formation supérieure à 25% sous réserve des fonds disponibles au sein de l'OPCA et de l'accord préalable de l'AGEFAL).

- **Capital de Temps de Formation**

Ce dispositif est supprimé.

- **Taux de contribution**

Pour les entreprises de moins de 10 salariés, le taux sera de 0,65 % à partir de 2006 et, pour les entreprises de 10 salariés et plus, de 1,60 % à partir de 2005.

L'accord du 20 septembre a remis la formation au premier plan des préoccupations sociales tout en ayant permis un renouveau du dialogue social. Les outils de la mise en œuvre d'un droit individuel à la formation tout au long de la vie existent aujourd'hui. Une mobilisation de tous les acteurs de l'emploi et de la formation est nécessaire à présent afin de permettre une réelle mise en œuvre de ce droit."

Après cette entrée en matière paritaire (représentant des employeurs et représentant des salariés), Madame Michèle Devinante, Directrice générale, rappela le fonctionnement de Multifaf en signalant notamment les efforts réalisés récemment pour simplifier les procédures et faciliter l'accès à la formation : "Le délai minimal de présentation des dossiers dans le cadre du Plan de formation est dorénavant fixé à 1 jour : il suffit que votre dossier de demande de financement parvienne à nos services la veille du début de la formation pour que vous puissiez prétendre à une prise en charge. Le montant des remboursements est déterminé pour chaque année et pour chaque secteur d'activité, vous pouvez en connaître le détail sur notre site Internet, par téléphone ou bien en nous demandant de recevoir les fiches spécifiques. Toutes ces mesures ont permis d'augmenter de manière sensible les prises en charge, dépassant les 34 M€ comme l'a signalé tout à l'heure notre Président."

Madame Michèle Devinante commenta également les chiffres et rappela l'importance de la programmation des formations dans l'entreprise. Elle précisa : "Des tableaux et des fiches de conseil sont disponibles dans le Guide de l'adhérent que chaque entreprise peut recevoir sur simple demande auprès de Multifaf (13, rue Saint-Marc - 75002 Paris - Tél. : 01 44 88 33 33) et les conseillers en formation Multifaf sont à votre disposition pour vous aider à élaborer votre projet de formation (Plan de formation). Sachez

notamment que le choix de l'organisme de formation est très déterminant dans la réussite de votre projet de formation.

L'objectif est de sélectionner l'organisme de formation en fonction de la pertinence de ses propositions par rapport aux objectifs d'évolution souhaités et de son coût. Il ne faut pas hésiter à chercher la meilleure prestation :

- Identifiez votre interlocuteur
- Vérifiez que votre demande est prise en compte
- Comparez les catalogues des stages
- Demander les références de l'organisme
- Analysez le descriptif du stage (c'est l'élément essentiel. Il peut être plus ou moins détaillé)".

Enfin, la Directrice générale conclut en rappelant que "Multifaf apporte aux entreprises un véritable soutien par sa maîtrise des critères d'éligibilité et de sa capacité à développer une ingénierie de projets de formation et de développement des qualifications et des compétences.



Tous les présents ont prêté une grande attention à l'intervention de Michèle Devinante et ont posé de nombreuses questions



En outre, au regard de la législation européenne encadrant la formation et précisant les taux d'intervention d'aides publiques, Multifaf apporte aux entreprises une expertise juridique et financière indispensable pour mener à bien leurs projets."

Cette démonstration fut suivie de nombreux échanges. Les artisans de Bourgogne et de Franche-Comté présents à Dijon ont obtenu des réponses à leurs questions tant personnelles que générales. Ils purent également interroger Laurence Jacquin-Guillaume, représentant la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP).

Celle-ci était venue présenter la politique régionale de l'État en matière de formation professionnelle.



Laurence Jacquin-Guillaume représentait la DRTEFP à la tribune



Michèle Devinante, Directrice générale de Multifaf, commente les chiffres 2002/2003

## Chiffres présentés et commentés par Michèle Devinante sur le fonctionnement de Multifaf

En millions d'euros	Alternance	Plan -10	Plan +10	Total
Coiffure	17,91	5,49	0,82	24,22
Ameublement	1,04	0,36		1,40
Fleuriste/Entretien-Textile	1,81	1,16		2,97
Machinisme Agricole	0,24	0,15		0,39
HB/OPD	0,63	0,29	0,01	0,93
Divers	2,60	0,71		3,31
Frais de stage	24,23	9,16	0,83	34,22

	N	N - 1	N - 2
Plan de formation	9,99	5,23	3,86
Alternance	24,23	27,74	24,50
Total	34,22	32,97	28,36

Nombre de jeunes formés par le Comité Technique Partaire	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Coiffure	3 091	6 396	7 038	9 220	10 193	14 444
Fleuriste/Entretien-Textile	392	379	486	671	970	1 892
Ameublement	141	211	220	315	372	365
HB/OPD	112	172	185	250	296	343
Machinisme Agricole	96	152	132	191	294	215
Divers	140	373	372	507	541	671
Total	3 972	7 716	8 433	11 154	12 666	17 930



1997	1998	1999	2000	2001	2002
3 972	7 716	8 433	11 154	12 666	17 930

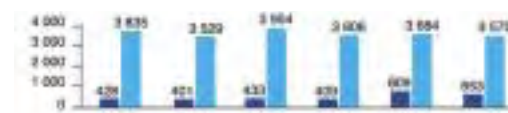
Nombre de dossiers gis en charge	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Contrats d'apprentissage	74	142	158	174	149	152
Contrats de qualification	4 200	3 900	4 267	4 015	4 483	4 228
Contrats de formation	74	116	119	116	119	116
Total	4 287	4 541	4 917	4 566	5 028	4 708



Nombre de dossiers actifs dans l'année	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Contrats d'apprentissage	30	74	116	116	119	116
Contrats de qualification	3 900	3 504	3 716	3 563	3 863	3 696
Contrats de formation	74	116	119	116	119	116
Total	10 281	10 391	10 927	10 996	13 610	13 538



Nombre de contrats de qualification	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Et à 500 heures	426	401	430	420	301	235
Plus de 500 heures	3 826	3 509	3 854	3 656	3 864	3 673
Total	4 253	3 910	4 287	4 076	4 485	4 228



Nombre de dossiers financés par le Comité Technique Partaire	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Coiffure	3 536	3 343	3 697	3 368	3 562	3 299
Fleuriste/Entretien-Textile	421	442	405	429	408	347
Ameublement	278	266	273	289	317	282
HB/OPD	124	103	126	99	149	131
Machinisme Agricole	39	43	55	50	60	45
Divers	389	344	361	331	532	604
Total	4 787	4 541	4 917	4 566	5 028	4 708

Laurence Jacquin-Guillaume expliqua notamment comment les entreprises peuvent s'inscrire dans les dispositifs EDDF et FSE : "Un EDDF est un Engagement de Développement De la Formation qui se concrétise par une aide de l'État pour soutenir les actions de développement des compétences et des qualifications des salariés avec une priorité pour les projets des petites entreprises à destination des salariés fragilisés dans l'emploi. Des orientations générales ont été définies :

- Soutenir les démarches d'anticipation sur l'emploi et les qualifications
- Corriger les inégalités d'accès à la formation
- Favoriser l'accès à la qualification et à l'acquisition de compétences transférables

Et les salariés prioritaires sont :

- Salariés soumis à des changements
- Salariés les moins qualifiés
- Salariés âgés
- Femmes
- Salariés en difficultés particulières (illettrisme, compétences obsolètes...)

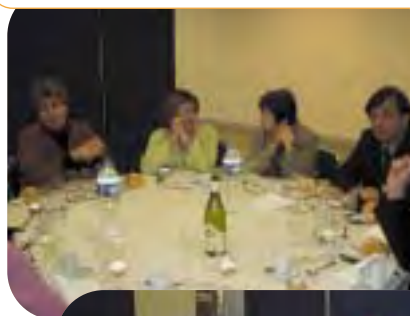
Les dossiers éligibles peuvent être liés à l'ingénierie de formation, aux actions de formation elles-mêmes ou aux actions de Validation des Acquis de l'Expérience et de certification. La procédure de mise en place passe par une demande d'adhésion de l'entreprise à un accord de branche, ou interprofessionnel, sur la base d'un dossier unique EDDF / FSE retiré auprès de la DDTEFP. En outre, les TPE (Très Petites Entreprises) bénéficient d'une procédure simplifiée passant par un projet collectif porté par un organisme-relais, tel que l'OPCA.

Le Fonds Social Européen (FSE), quant à lui, fait l'objet d'un programme ouvert en 2000 et se déroulant jusqu'à 2006. On en retient surtout les mesures en faveur des entreprises qui sont classées dans l'Objectif 3 :

- Mesure 6.1 : Développer, anticiper et moderniser l'organisation du travail (GPEC)
- Mesure 6.3 : Agir de façon globale sur l'adaptation des ressources humaines (Plan de formation)
- Mesure 6.4 : Congé Individuel de Formation (CIF)

En conclusion, Laurence Jacquin-Guillaume s'est déclarée attentive à toute étude de dossier et recevra bien volontiers les chefs d'entreprises artisanales intéressés à son bureau de la DRTEFP ou par mail : [laurence.guillaume@dr-bourg.travail.gouv.fr](mailto:laurence.guillaume@dr-bourg.travail.gouv.fr)

Après ces interventions et échanges riches de contenu, le déjeuner de mi-journée put être servi dans les salons de Congrexpo. Ce moment convivial, où chacun pouvait s'installer à la table de son choix, a permis des rencontres entre artisans suivies d'échanges fructueux au sujet des habitudes de formation.



Vers 14 heures 30, de retour dans la salle de conférence, Monsieur Renaud Garrigues, de l'Institut du Management Territorial et Européen prit la parole sur le thème de la décentralisation : "Aujourd'hui, la phase de décentralisation est engagée après plus d'une année de concertation, avec comme objectif la gestion de proximité.

Pour la formation professionnelle, cela signifie des acteurs multiples (Europe, État, Région, partenaires sociaux, mais aussi organismes de formation, entreprises, OPCA). La répartition des compétences et des responsabilités est peu claire, c'est une source de complexité et une perte d'efficacité. Globalement, on constate un manque de lisibilité des interventions et des financements.



Renaud Garrigues,  
de l'Institut du Management  
Territorial et Européen

C'est pourquoi un projet de loi relatif aux compétences locales doit décentraliser et clarifier les compétences des collectivités locales et notamment celles de la Région. La Région devient chef de file, en charge de la définition d'un schéma régional de développement économique ainsi que de la gestion des aides directes aux entreprises dont :

- Les aides de soutien aux services, à l'artisanat et au commerce (Fisac)
- Les aides en faveur de l'encouragement au développement d'entreprises nouvelles (EDEN).

Au total, ce sont plus de 238 millions d'euros qui sont gérés par les Régions.

Dans ce schéma de décentralisation, la région définit et met en œuvre la politique d'apprentissage et de formation professionnelle des jeunes et des adultes à la recherche d'un emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle. Elle assure l'observation et l'analyse des besoins des entreprises et des territoires avec les acteurs économiques : branches professionnelles et organisations inter-professionnelles. Elle organise des actions destinées à répondre aux besoins de formation.

En amont, un Plan régional de développement des formations professionnelles et de l'apprentissage est défini en concertation avec les branches professionnelles, les partenaires sociaux, le CESR, les Chambres de Métiers...

En aval, l'outil de mise en œuvre s'appelle le Contrat d'objectif : il définit des objectifs de développement coordonné des différentes voies de formation professionnelle initiale et continue."

Après les traditionnelles questions-réponses, Madame Danielle Messié, Chef de projet à Multifaf, intervient sur le thème : "Transmission d'entreprise : un projet qui se prépare, un enjeu pour l'artisanat". Elle fut écoutée très attentivement dès le début de son exposé : "Sachez en préambule que d'ici à 5 ans ce sont entre 30% et 40% des chefs d'entreprises artisanales qui vont prendre leur retraite, soit un potentiel de 20 000 à 25 000 entreprises à transmettre pour le seul secteur des métiers et services. La pérennité de l'artisanat passe par la transmission des entreprises existantes à d'éventuels repreneurs et il existe une loi sur l'initiative économique qui a pour objectif de faciliter la transmission. Il est donc nécessaire de bien connaître ces dispositions pour en bénéficier et stimuler le développement économique par la reprise d'une entreprise qui fonctionne depuis de nombreuses années :



Danielle Messié,  
Chef de Projet à Multifaf,  
au cours de son intervention

- Exonération des droits de mutation en cas de donation d'une entreprise aux salariés
- Assouplissement des conditions d'exonération des plus-values lors de la cession de l'entreprise
- Harmonisation des droits d'enregistrement sur les cessions d'entreprises
- Possibilité pour un entrepreneur individuel de déclarer insaisissable sa résidence principale
- Déductions de l'impôt sur le revenu (capital investi, pertes de capital, intérêts d'emprunt)
- Différé d'un an du paiement des cotisations sociales et étalement sur 5 ans

C'est pourquoi il est indispensable de préparer son projet au moins 5 ans à l'avance en consultant des professionnels : Chambre de Métiers, Organisation Professionnelle, Expert Comptable, Juriste... pour envisager les meilleures solutions économiques, fiscales et juridiques. Les clés de la réussite d'une transmission d'entreprise, plus encore dans le domaine artisanal qu'ailleurs, passent par plusieurs étapes :

- Commencer à chercher un repreneur
  - . Le repreneur "IDÉAL" est soit issu de l'environnement familial, soit salarié de l'entreprise.
  - . Sans quoi, il convient d'entamer des recherches auprès de tiers extérieurs.



La tribune pendant l'intervention de Danielle Messié

- Accompagner et former ce repreneur car :
  - . 61 % des repreneurs ont moins de 40 ans et ont au plus un CAP/BEP
  - . 55 % des repreneurs suivent une formation
  - . Le taux de réussite est de 80 % pour les repreneurs qui ont suivi une formation, contre 45 % sans cela.

Pour accompagner ses adhérents dans cette démarche, Multifaf met en place un parcours de formation destiné aux salariés repreneurs. Dans un premier temps, cette formation va être proposée aux entreprises franciliennes et une demande de financement auprès du Fonds Social Européen est déposée par Multifaf. Ce dispositif de formation sera étendu à d'autres régions françaises dès 2004

La formation se réalise sous forme d'un stage collectif pour repreneur d'environ une semaine. Les thèmes abordés sont les suivants :

- Statut juridique de l'entreprise
- Statut social du dirigeant
- Fiscalité de l'entreprise et du dirigeant
- Comptabilité et gestion
- Marketing et démarche commerciale

Avec la possibilité de modules supplémentaires d'une ou deux journées :

- Spécificités métier
- Financement de la reprise
- Business-plan
- Audit commercial
- Audit des outils de production
- Marketing et démarche commerciale
- Diagnostic humain et organisationnel (optimiser l'organisation du travail en tenant compte de la législation)
- Élaboration de tableaux de bord et d'outils de pilotage
- Informatique appliquée à la gestion et comptabilité

- Informatique liée au traitement de texte et tableur
- Développer des outils de communication
- Fidélisation de la clientèle
- Prospection de nouveaux clients/marchés

Dans toutes ces démarches, Multifaf se positionne comme un partenaire privilégié pour vous accompagner sur les dispositifs de formation de vos salariés tout au long de votre projet de transmission d'entreprise."

Danielle Messié a également présenté à Dijon une intervention sur le thème de la Validation des Acquis de l'Expérience.

Ces éléments ont entraîné de nombreuses questions des participants à la journée auxquelles Danielle Messié et toute l'équipe de Multifaf s'est fait un plaisir de répondre.

À la tribune intervint aussi Madame Janine Rubin, coiffeuse à Fontaine-Française (21), qui fit part de son expérience en matière de formation de ses salariés puis le représentant du Président et le Vice-Président de Multifaf remercièrent les participants de leur présence et la journée se termina autour d'un café où les échanges se poursuivirent.



Janine Rubin, chef d'entreprise de coiffure à Fontaine-Française, avait accepté de témoigner de son expérience en matière de formation de ses salariés



Georges Roux, représentant des Coiffeurs de Bourgogne, spécialiste de la formation professionnelle

Il y a deux ans que Multifaf a entrepris un tour de France des capitales régionales pour aller à la rencontre des artisans des métiers et des services, cette journée à Dijon faisait partie du programme destiné à encourager le développement de la formation professionnelle. Les rencontres continuent en 2004 dans d'autres régions.



Les représentantes de la Coiffure en Côte-d'Or