

## Que vendre, et comment ?

La "galerie marchande" du Web n'est pas une boutique classique. On y vend autre chose et autrement. Les expériences de 1997 ont inspiré un "nouveau marketing" qu'il va falloir apprendre vite...

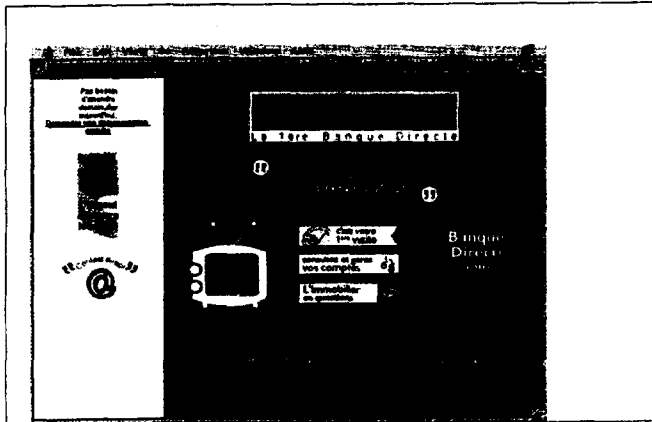
**S**ur le Web, on vend 80% de service et 20% de produit", diagnostique Olivier Guérin (Machinations) qui vient d'étudier 50 acteurs majeurs du commerce électronique en France. Et de tirer quelques conclusions...

### Quel est le bon produit ?

Les Américains ont une règle très pragmatique : *Cost, Convenience & Choice* : le prix, l'adaptation aux besoins du client et le choix.

Le **prix** est déterminant pour des produits standard bien connus des clients : voyages, matériel informatique, logiciels, livres, disques...

**5 millions de connexions en 1997, 400 millions de francs de chiffre d'affaires** : c'est la performance de Degriftour-Réductour en matière de commerce électronique. Précision : 90% du C.A. ont été réalisés sur Minitel...



Les banques et les assurances, aux produits standardisés, se positionnent solidement dans le commerce électronique. Parmi les organismes présents à La Réunion, le Crédit Agricole projette de développer la banque à distance en 1998.

L'adaptation aux besoins du client est la carte jouée par certains constructeurs informatiques qui proposent de commander sa machine "sur mesure". Les assureurs offrent des contrats personnalisés.

**3 millions de \$ par jour** : c'est l'étourdissant chiffre d'affaires de Dell, qui vend des ordinateurs "sur mesure" par Internet.

**2,5 millions de titres** : c'est le catalogue du plus gros libraire virtuel du monde, Amazon. Il est américain, naturellement, mais en France, une solide concurrence s'organise, avec des sites comme Le Furet du Nord, Livre en ligne ou Chapitre.

Le **choix** est l'arme des libraires, dont les sites deviennent de véritables banques de données, où on peut faire à la fois sa recherche et son achat.

Olivier Guérin propose cependant une autre règle, correspondant mieux selon lui à l'état d'esprit européen : *Inavouable, Inaccessible, Impulsion*.

**Inavouable**, c'est tout ce qui touche les achats secrets, qui vont des cassettes X à la lingerie sexy...

**Inaccessible** définit les produits et services hors de portée physique du client, ou difficiles d'accès pour lui. Par exemple, il est plus facile de feuilleter le catalogue du Club Méditerranée de-



Degriftour ([www.degriftour.fr](http://www.degriftour.fr)) met l'accent sur l'impact des prix.

révisions de la manière traditionnelle de "penser le commerce".

### Repenser le produit

On ne vendra jamais des armoires sur le Net, ni du béton. Et quand Auchan vend des packs de lait UHT à la dame au coin de la rue, il ne vend pas du

**50% de l'investissement productif** : c'est la part qui est accordée par les entreprises américaines aux technologies de l'information.

lait, il vend du service : le temps et la fatigue économisés par cette cliente, qui n'a pas à se déplacer jusqu'à la grande surface pour un "achat standard" d'un produit bien connu.

Le service est le moteur majeur de la vente sur le Net, beaucoup plus que le produit.

### Créer la confiance

Le commerce électronique s'adresse à un client distant qu'on ne verra sans doute jamais. Il est donc impératif de le rassurer : sur la qualité des produits (en affichant des marques

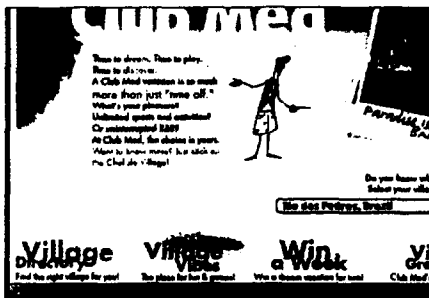
réputées), sur la sécurité de ses transactions (par un cryptage bien expliqué), sur les délais de livraison, sur le service après-vente...

### Réinventer le marketing

Il faut pouvoir cibler ses clients (quelle catégorie, quelle région géographique ?), les attirer (quelle publicité ?) et les retenir (animation impérative du site). Tout cela en faisant le moins possible appel aux médias classiques. C'est toute une nouvelle philosophie, qui commence par le nom du site (évités les [www.mon-produit/mon-organisation/vite.serviglobule.com.fr](http://www.mon-produit/mon-organisation/vite.serviglobule.com.fr) : le client est fatigué avant d'avoir fini de taper l'adresse...) et se poursuit loin, très loin... Méthode simple et bon marché pour apprendre : visitez les sites

**90%** : c'est la part du commerce inter-entreprises par rapport à la totalité du commerce électronique. Le grand public reste à conquérir...

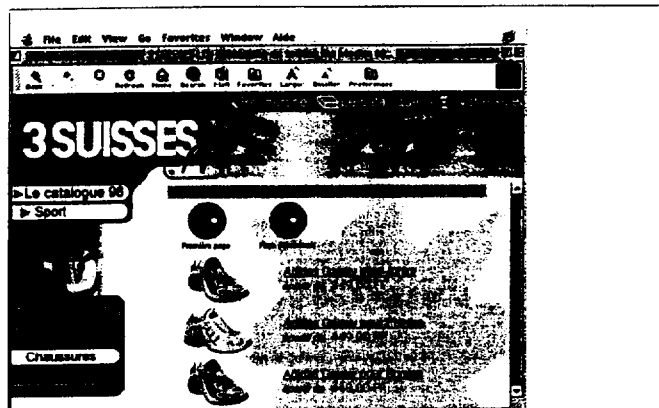
commerciaux en vous demandant pourquoi vous avez envie d'acheter ici et pas là. Bref, réapprenez l'art de la vitrine...



Le Club Méditerranée ([www.clubmed.com](http://www.clubmed.com)), dont les produits sont bien connus, réalise de substantielles économies sur le contact clientèle.

# Comment créer un bon site commercial

60 % des surfeurs sur Internet visitent à un moment ou un autre un site commercial, et 10% font des commandes ou des réservations en ligne. Un marché prometteur où il faut savoir se placer...



Ce grand classique de la vente par correspondance a ajouté la formule Internet à ses moyens papier et Minitel. Le chiffre d'affaires Internet des Trois Suisses ([www.3suisses.fr](http://www.3suisses.fr)) est infime par rapport à son chiffre Minitel, mais la proportion évolue peu à peu. Même chose pour la Redoute ([www.redoute.fr](http://www.redoute.fr)).

La France est champion du monde de l'achat en ligne, grâce au Minitel. Mais cette technologie jadis innovante est aujourd'hui un frein : alors que 100 000 nouveaux sites Web se créent chaque mois dans le monde, on ne compte que quelques centaines d'adresses commerciales françaises. Comment se placer sur ce marché ? Nous avons emprunté les grandes lignes de ce qui suit à une étude réalisée par un étudiant réunionnais de la formation Euromaster, Alain Xelot.

## Quelques définitions

Le commerce électronique s'appuie sur toutes les technologies de l'information et des communications (du fax à Internet en passant par le téléphone, le Minitel et l'EDI) et en fait en général un usage combiné.

Il peut se décliner en **trois formes** principales de relations commerciales :

- d'entreprise à entreprise (fournisseur, sous-traitant, etc.)
- d'entreprise à administration (fiscalité, emploi, achat public...)
- d'entreprise à particulier (le domaine le plus nouveau et peut-être le plus prometteur).

## Créer la confiance (bis)

Pour que le commerce à distance vive, il ne faut pas que les in-

**2 % des sites commerciaux réalisent 50% du chiffre d'affaires.** Les autres se partagent les miettes...

formations puissent être falsifiées, ni par le vendeur ("Je ne vous avais pas annoncé ce

**10 à 20% moins cher** sur les "grandes surfaces" informatiques : c'est la performance atteinte par Soft Gallery, qui vend (et télécharge) des logiciels par Internet.

prix"), ni par l'acheteur ("Je n'ai jamais commandé ça"), ni par un pirate ("Merci pour ta Carte Bancaire..."). La **signature électronique**, la **cryptographie** et l'appel à un **tiers de confiance** garantissent une sécurité satisfaisante. Naturellement, tout cela est payant.

## Concevoir un site

Quelques étapes réglementaires et techniques incontournables :

— Le **nom de domaine** devra être soigneusement étudié (pas trop long, assez explicite...) puis déposé auprès de NIC France (Network Information Center) pour un nom en .fr (Internic pour un nom en .com).

— Ce nom de site et ses centres d'intérêt devront être inscrits auprès des principaux **moteurs de recherche** français et anglo-saxons ; il faudra aussi multiplier les **liens** avec d'autres sites

— Les **moyens publicitaires** d'Internet seront utilisés pour se faire connaître (publicité, échange de liens, mailing...)

— L'**hébergement** du site peut s'effectuer dans une "galerie marchande", chez un fournis-



La vitrine de Home Shopping Service ([www.hss.fr](http://www.hss.fr)), une des sites pionniers du téléachat sur Internet en métropole. Tous les articles ne sont pas intéressants pour La Réunion, compte tenu de la distance, mais certains prix méritent d'être étudiés de près par les revendeurs locaux...

seur d'accès ou être indépendant. Tout dépend du budget... — Point majeur, à prendre en compte dès le début : le **back-office** (gestion des fichiers produits, suivi des clients, SAV, livraison, douane...)

## Combien ça coûte ?

La solution la plus simple est de faire réaliser son site par un professionnel (de 30 à 150 KF) et de le faire sécuriser par un tiers de confiance (prix très variables selon la formule choisie). Consultez les professionnels et faites des comparaisons. Une chose sûre : comme un pas de porte, une vitrine Internet coûte de l'argent...

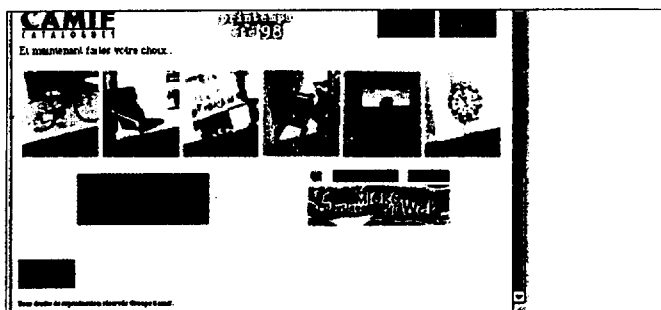
## Que vendre ?

Prévisions du marché du commerce électronique en 2001 : tourisme (34%), informatique et logiciels (14%), vêtements (10%), musique (7%), livres

**30 000 à 150 000 francs** : c'est le prix d'une boutique Internet. Un exemple haut de gamme : la Monnaie de Paris, 300 pages, 200 articles, coût de réalisation 150 000 francs.

(6%), assurances (6%), autres (23%). C'est peut-être dans ces "autres" qu'il faut aller pêcher l'idée géniale, adaptée à une île perdue au beau milieu de l'océan Indien...

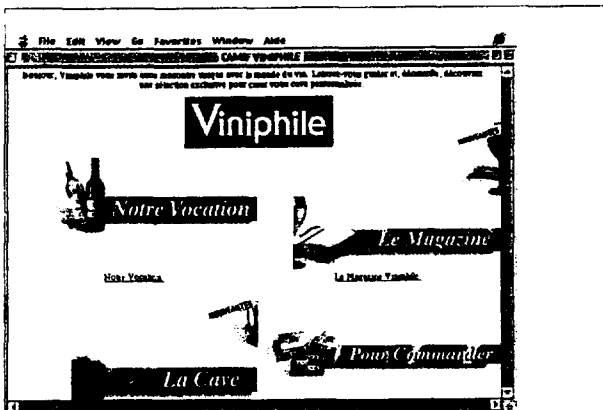
**300 millions de pages Internet** : c'est ce qu'on peut lire (ou essayer...) aujourd'hui sur Internet. IL y a un an, il n'y en avait "que" 80 millions. Autant dire que pour faire voir la sienne au milieu de tout ça, il faut être bon...



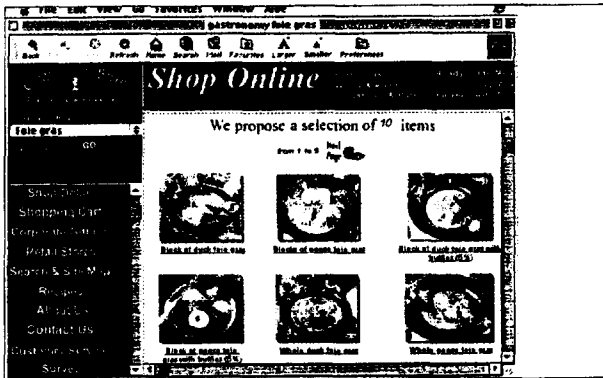
Les choix de la CAMIF, grande vitrine nationale qui a trouvé une "seconde vitrine" efficace avec Internet : la clientèle traditionnelle de la CAMIF est réputée ouverte aux nouvelles technologies, et habite souvent loin des centres ([www.camif.fr](http://www.camif.fr)).

# on vous emmène au super-marché !

Cependant, n'ayons pas trop le blues : il y a déjà 50 000 sites français, dont beaucoup sont consacrés au commerce électronique. Et certains vendent des produits français... aux Américains. On s'y promène ?

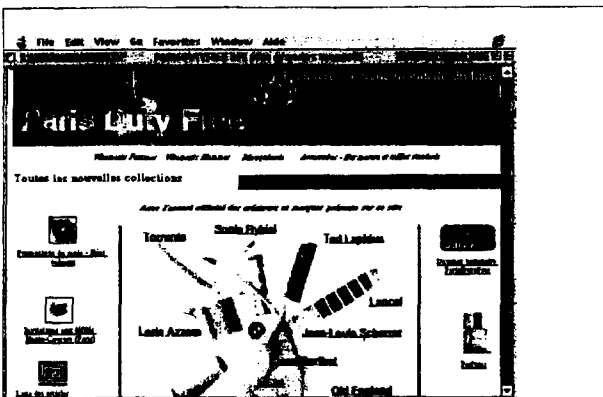


Quittons les nourritures spirituelles pour les... vins et spiritueux, qui rencontrent un grand succès outre-Atlantique. Quelques sites où malheureusement on ne peut pas déguster : Place du Vin ([www.placeduvin.com](http://www.placeduvin.com)) et le Viniphile ([www.viniphile.tm.fr](http://www.viniphile.tm.fr)). Signalons encore le champagne Piper Heidsieck ([www.piper.heidsieck.com](http://www.piper.heidsieck.com)).

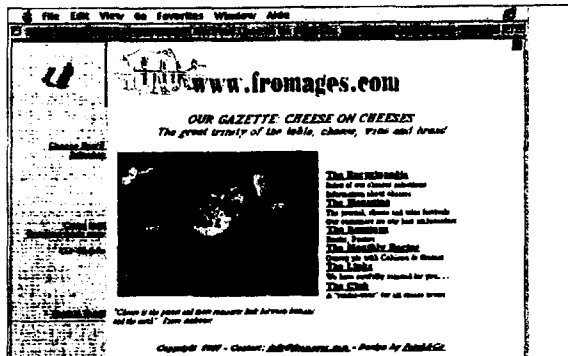


Pour rester dans la domaine gourmand, signalons l'appétissant site de la Comtesse du Barry ([www.comtesseclubarry.com/fr](http://www.comtesseclubarry.com/fr)) et le Marché de France ([www.francecontacts.com](http://www.francecontacts.com)).

**10 à 1** : en 2001, pour une relation de commerce électronique d'une entreprise à un client du grand public, il y en aura dix d'entreprise à entreprise. 56 milliards de \$ contre 5... Il est vrai que 70% des PC connectés à Internet seront encore des machines d'entreprises.

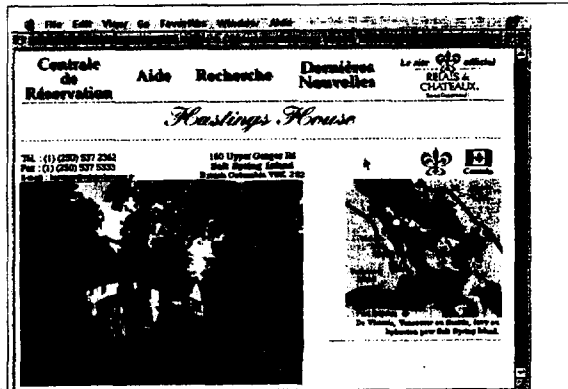


... Et maintenant que vous avez bien rêvé sur le foie gras, le champagne la lingerie, offrez un vrai beau cadeau à la dame de votre cœur. Par exemple sur Paris Duty Free ([www.parisdutyfree.com](http://www.parisdutyfree.com)) ou Paris 2 ([www.paris2.com](http://www.paris2.com)).

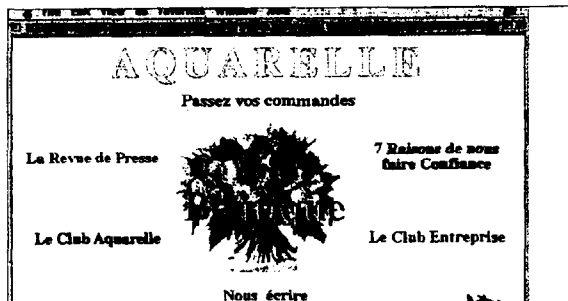


Et pour aller avec le fin, du fromage ? Nous n'avons pas testé la livraison et ne pouvons pas vous dire dans quel état il arrive. Mais comparez les prix... ([www.fromages.com](http://www.fromages.com)).

**35%** : c'est la part internationale du chiffre d'affaires des sites commerciaux américains. Une menace que l'Europe ne peut continuer à ignorer.



Poursuivons dans le rêve en visitant les célèbres Relais et Châteaux ([www.relaischateaux.fr](http://www.relaischateaux.fr)). Les VPCistes de voyages sont très nombreux sur le Web. Signalons notamment le Club Aquarius ([www.clubaquarius.integra.fr](http://www.clubaquarius.integra.fr)), le Club Méditerranée ([www.clubmed.com](http://www.clubmed.com)), DegriTour ([www.degritour.fr](http://www.degritour.fr)), Nouvelles Frontières ([www.nouvelles-frontieres.fr](http://www.nouvelles-frontieres.fr)) et l'américain Priceline qui vend des billets discount à "votre" prix ([www.priceline.com](http://www.priceline.com)).



Si, par malchance, elle est vraiment loin, composez-lui "son" bouquet que vous lui ferez livrer : Aquarelle ([www.aquarelle.com](http://www.aquarelle.com)), Net Flowers ([www.net-flowers.com](http://www.net-flowers.com)) ou Floritel ([www.floritel.com](http://www.floritel.com)).

**51** : c'est le nombre d'entreprises "à reprendre" présentées sur [www.ajinfo.org](http://www.ajinfo.org), le site de l'Association des administrateurs judiciaires. Du gros shopping...

**ANNEXE 7 : Devis des fournisseurs d'équipements informatiques (3 pages)**

COMPUTER-CYBER

12, rue des Tec-Tec

97490 SAINTE CLOTILDE

Tél : 02 62 29 61 12

Fax : 02 62 29 61 13

LE 27/04/2000

Votre contact commercial : Pierre HOARAU

A l'attention de

**FACTURE PROFORMA 2000/78**

Suite à votre appel, je vous présente un produit qui devrait vous convenir, en l'occurrence un Cyrix MII-333.  
Equipé de modem pour les accès INTERNET.

DESIGNATION	Qté	PRIX UNITAIRE HT
<b><u>Micro-ordinateur Multimédia MII-333</u></b>	1	5 580 FRS
Carte mère biostar Cpu Cyrix MII-333 32 Mo sdram Disque dur 4.3 Go Lecteur cd-rom 40 X Clavier – souris – tapis Carte vidéo PCI mystique 220 4 Mo Ecran 15 pouces standard Lecteur de disquettes Boîtier mini tour Son 16 bits – hauts parleurs 120 W Modem Olitec PCI interne Windows 98 oem Works 4.5 oem CD internet facile Scanner ACER VUAEGO 300 * 600 DPI parallèle		
Option : 32 MO supplémentaire (pour un traitement plus rapide de l'image issue de la scannérisation) : + 350 FRS		
<b>TOTAL</b>		<b>5 580 FRS</b>

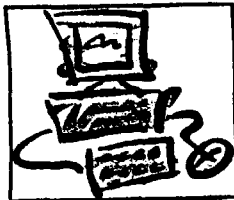
Arrêté la présente facture proforma à la somme de : CINQ MILLE CINQ CENT QUATRE VINGTS FRANCS.

Espérant que cette offre retienne toute votre attention, veuillez accepter, mes salutations distinguées.

Le service commercial

P. HOARAU





Département Informatique et Réseaux

97400 SAINT-DENIS  
Tél : 90 41 00 - Fax : 90 41 09

97410 SAINT-PIERRE  
Tél : 25 80 89 - Fax : 96 25 87



**INFORUN**

Saint-Denis, le 27/04/2000  
N/REF : 4299082

**PROFORMA INFORMATIQUE**

Micro-ordinateur DELL G1 L 400 Celeron

Celeron 400MHz  
128 Ko de cache ON Die (intégré au processeur)  
Mémoire vive : 64 Mo  
Disque dur 4.3 Go  
Vidéo sur bus AGP ATI Rage Pro. mémoire vidéo 2 Mo  
Lecteur disquettes  
Carte audio 16 bits compatible sur stock  
Boîtier bureau plat, ports USB, 1 parallèle, 2 série  
Carte réseau 3Com 10/100 Ethernet  
Ecran DELL 15 pouces  
Clavier 105 touches, souris MS  
Windows 98

Prix unitaire HT : 8 500.00 francs

SCANNER EPSON GT - 7000

Caractéristiques :

Technologie	Scanner à plat couleur 1 passe
Couleur	36 bits, 64 milliards de couleurs
Résolution	9600 dpi avec optique 600 x 1200 dpi avec contrôle du micro déplacement
Echelle	50 % à 200 % par incrément de 1 %
Bouton Auto Scan	Lancement de la numérisation par simple bouton
Calibrage couleur	Imprimante EPSON STYLUS Couleur, ICM Windows 95/98, Apple ColorSync 2.0
Démarrage	pour numériser le documents imprimés
T.E.T.	Text Enhancement Technology (bonification OCR)

Nos réf :  
A.A.S. Auto Segmentation Area (bonification archivage)  
Interface USB  
Options Chargeur feuille à feuille, lecteur de diapositives et de négatifs jusqu'au format 10.16 x 12.7 cm  
Pilotes EPSON Twain pour Windows (3.X, 95, 98, nt 3.51 et 4) et Macintosh (Système 7.X et 8)  
Logiciels Pour la retouche, l'OCR, l'édition de pages internet et la copie  
Adobe® Page Mill™, Presto !™, Page Manager, TexteBridge® Classic, Adobe® PhotoDeluxe™, EPSON PhotoSheet, EPSON Personal Copy

Points forts

Haute qualité d'image : 1200 x 600 dpi avec 36 bits  
Acquisition simplifiée grâce au bouton Auto Scan  
Fidélité des couleurs avec le EPSON STYLUS Couleur  
Prêt à l'emploi pour Mac et PC  
Faible encombrement, s'intègre facilement

Prix unitaire HT : 1 639.00 francs

Logiciels Microsoft : vous ne payez pas de TVA si le logiciel est installé directement sur l'ordinateur.

Microsoft OFFICE PROFESSIONAL

Prix unitaire HT : 4 188.00 francs

Microsoft FRONT PAGE 98

Prix unitaire HT : 1 124.00 francs

Extension de garantie 3 ans : comprends pièces, main d'œuvre, déplacement du technicien, 1 nettoyage annuel de la machine en contrat.

1° année 7.5% du prix de la machine  
2° année 15% du prix de la machine  
3° année 15% du prix de la machine

Exemple pour le scanner : 1° année : 245.85 francs IIT  
2° année : 491.70 francs IIT  
3° année : 491.70 francs IIT

Soit au total 1 229.25 francs IIT pour 3 ans.

Délais 1 à 4 semaines (selon disponibilité)  
Garantie 1 an  
Proposition valable 1 mois

A retourner par Fax  
Bon pour accord  
Le client

Vous souhaitant bonne réception

Délégué commercial

# RUNSOFT

1A rue de la Martinique - ZA FOUCHEROLLES - 97490 Ste Clotilde

PROFORMA

NUMERO	DATE
BP/9907067A	27/04/2000

A l'attention de

DESIGNATION	U	Qté	P.U. HT	Montant HT	
<b>ORDISOFT COMPUTERS P III :</b> - 1 carte mère ODI BRILLANT I-686 chipset 440 BX-AGP-ATX (Evolution jusqu'à Pentium II à 750 MHz (Intel)) (Migration jusqu'à Pentium III à 500 MHz (Intel)) (BUS A 66 MHz ET A 100 MHz) (Mémoire cache de 512 Ko de second niveau L2) (3 slots ISA. 3 slots PCI. 1 slot AGPx2) (Plug & Play - Energy Star - Flash Bios - CE - NF) (2ports série - 1 port souris PS/2 - 1 port clavier PS/2) - 1 processeur INTEL PENTIUM III 450 avec ventilation (Mémoire cache de 512 Ko de second niveau L1) - Boîtier moyen tour ATX - Alimentation 300 WATTS (5 baies 3p1/2 et 1 baie 3p1/2 en face avant) (2 systèmes de ventilation) - 1 mémoire vive de 128 Mo SDRAM extensible à 512 Mo (1 barrette SDRAM à 100 MHz) - 1 contrôleur disque dur E-IDE PCI Ultra DMA 66 (4 périphériques IDE (ZIP, Disque Dur, CDROM, DVD etc....)) - 1 disque QUANTUM CORONA de 6,4 Go (Ultra DMA 66 Mo/s - accès < 9 ms - 7200 tours/minute) - 1 lecteur de CDROM PHILIPS 48X Interne (UltraDMA) - 1 lecteur 3,5 pouces de 1,44 Mo - 1 carte vidéo ATI 128 FURY - AGPx2 - 128 bits (8 Mo mémoire vidéo - Processeur ATI 3D RAGE 128) - 1 Moniteur VIEWSONIC E 771 - 17 pouces SVGA (PITCH : 0,27 - 800x600 en 106 Hz - 1024x768 à 86 Hz) - 1 clavier KEYTRONIC 105 touches AZERTY (Avec touche EURO) - 1 souris Microsoft INTELLIMOUSE + tapis - 1 carte son SOUND BLASTER PCI 64 - Kit IIP 3D SURROUND 200 Watts PMPO (Alimentation intégrée) - Microsoft WINDOWS 98 (Licence + CD) - GARANTIE EN ATELIER : 1 AN PMO Microsoft Pack Office PRO 2000 PREMIUM : - Word, Excel, Access, Publisher, PhotoDraw, Outlook et FrontPage 2000	u	1	12 700.00	12 700.00	2
	U	1	4 900.00	4 900.00	3

### REMARQUES ET CONDITIONS DE VENTE

Garantie : Voir descriptif  
Disponibilité : 10 jours ouvrés après commande  
Matériel à retirer en nos locaux  
Règlement : Chèque à la livraison du matériel

TOTAL HT	17 600,00 F
* TVA 9,5%	465,50 F
TOTAL TTC	18 065,50 F

*TVA 9,5% récupérable	1 206,50 F
TOTAL TTC EURO	2 754,07 €

### ACCORD DU CLIENT

NOM : \_\_\_\_\_ DATE : \_\_\_\_\_

SIGNATURE :

### AFFAIRE SUIVIE PAR

Service commercial      Service technique  
Tél : 29 92 00      Fax : 29 57 67

\* pour mémoire

# RUNSOFT

1A rue de la Martinique - ZA FOUCHEROLLES - 97490 Ste Clotilde

PROFORMA

NUMERO	DATE
BP/9907067A	27/04/2000

A l'attention de

DESIGNATION	U	Qté	P.U. HT	Montant HT	
<b>Scanner EPSON GT 7000 USB :</b> - Scanner A4 couleur et mono - A plat - 1 passe 36 bits - 64 Milliards de couleurs 1200x600 dpi optique - 9600 optimisé - Interface USB - Livré avec câble USB - Livré avec logiciel PhotoDeluxe ; TextBridge Classic - Garantie 1 an PMO en atelier	U	1	1 790.00	1 790.00	2
<b>Imprimante HP DeskJet 895 Cxl</b> - Jet d'encre A4 couleur et mono - 9 pages par minute en mono - Résolution de 600 points par pouce - Mémoire de 1 Mo - 1 bac F/F de feuilles A4 - Interface parallèle rapide - Livrée avec 1 câble parallèle de 5 mètres - garantie 1 an en atelier	U	1	2 490.00	2 490.00	2
<b>Modem externe USB Numéris 128 BEWAN :</b> - Fax, Modem, Minitel, Internet - Garantie : 1 an PMO en atelier	U	1	1 390.00	1 390.00	3

### REMARQUES ET CONDITIONS DE VENTE

Garantie : Voir descriptif  
Disponibilité : 10 jours ouvrés après commande  
Matériel à retirer en nos locaux  
Règlement : Chèque à la livraison du matériel

TOTAL HT	5 670,00 F
* TVA 9,5%	132,05 F
TOTAL TTC	5 802,05 F

*TVA 9,5% récupérable	406,60 F
TOTAL TTC EURO	884,52 €

### ACCORD DU CLIENT

NOM : \_\_\_\_\_ DATE : \_\_\_\_\_

SIGNATURE :

### AFFAIRE SUIVIE PAR

Service commercial      Service technique  
Tél : 29 92 00      Fax : 29 57 67

## ANNEXE 8 : Demande de Congé Individuel de Formation

Jean-Marc GRONDIN  
Rue du Ruisseau  
97411 Bois de Nèfles Saint Paul

REUNION-DISTILLERIE  
à l'attention de monsieur PAYET

Objet : Demande de C.I.F.

Saint Paul, le 30 avril 2000

Monsieur,

Comme suite à notre entretien du 1er avril 2000, je vous confirme que je souhaite parfaire mes connaissances en biologie végétale en suivant une licence à l'université de Nancy, d'octobre 2000 à juin 2001.

Cette formation me permettrait, comme nous l'avons envisagé ensemble, de devenir responsable du département « Plantes ».

Dans l'attente de votre réponse, je vous adresse mes respectueuses salutations.

Jean-Marc GRONDIN

J. Marc Grondin

Préciser à Mr. GRONDIN  
qu'il doit contacter  
le FONCEUR REUNION,  
organisme chargé du  
financement de la  
formation

A. PAYET

AP

## ANNEXE 9 : Documentation juridique sur le C.I.F. (3 pages).

### I. Congés de formation

Outre le congé de droit commun (nos 4703 s.), les salariés peuvent bénéficier d'un congé de bilan de compétences (n° 4715) et de congés spéciaux de formation : congé des salariés sous contrat de travail à durée déterminée (n° 4714), congé jeunes travailleurs (n° 5409), congé enseignement (n° 4716), congé de formation économique, sociale et syndicale (nos 1940 s.), congé de formation de cadres et animateurs pour la jeunesse (nos 1955 s.), congé de formation des conseillers prud'hommes (n° 2278).

4700

#### a. Congé individuel de formation

R-II-3200s

Le congé-formation permet à tout salarié, français ou étranger, quels que soient le secteur d'activité et l'effectif de l'entreprise, de s'absenter pendant les heures de travail afin de suivre, à son initiative et à titre individuel, une action de formation de son choix, distincte de celles comprises dans le plan de formation de l'entreprise.

4703

C.trav.  
art.L.931-1  
et 1-1

Il peut être accordé :

- pour suivre des actions devant aider les intéressés à accéder à un niveau supérieur de qualification professionnelle, à changer d'activité ou de profession et à s'ouvrir plus largement à la culture et à la vie sociale;
- pour préparer et passer un examen (congé-examen) en vue d'obtenir un titre ou diplôme de l'enseignement technologique.

Les salariés peuvent, dans le cadre du congé individuel de formation, bénéficier d'un crédit formation individualisé.

a. Le crédit formation doit permettre l'acquisition d'une qualification sanctionnée par des titres ou diplômes reconnus. A cet effet, il ouvre droit :

- à un bilan de compétences (n° 4691-7) et à l'élaboration d'un projet personnalisé de formation réalisés par l'organisme professionnel dont il relève (n° 4710-1);
- et à la prise en charge de cette formation par les organismes professionnels (nos 4709 s.) ou par l'État et les régions.

b. S'agissant des salariés d'entreprises françaises implantées à l'étranger, la loi ne s'applique que si l'entreprise est soumise au droit du travail français (Circ. 19-12-79).

**Ouverture du droit** Conditions relatives au stage Le stage de formation que désire suivre le salarié doit entrer dans une des catégories définies n° 4691.

4704

C.trav.  
art.L.931-5

La durée du stage (qui est celle du congé-formation) ne peut excéder un an s'il s'agit d'un stage à temps plein, 1 200 heures s'il s'agit de stages comportant des enseignements discontinus ou à temps partiel. Toutefois, des accords stipulant des durées plus longues peuvent être conclus.

Selon l'accord du 3-7-91 (n° 4690), dans le commerce, l'industrie et l'artisanat, la durée du congé peut être plus longue lorsque, dans le cadre d'un accord, l'État ou la région en assure le financement ou lorsqu'un accord de branche en prévoit le financement.

**Conditions relatives au salarié** Le salarié doit justifier d'une ancienneté, en qualité de salarié, d'au moins 24 mois consécutifs ou non, quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs (36 mois dans les entreprises artisanales de moins de 10 salariés), dont 12 mois dans l'entreprise.

4705

C.trav.  
art.L.931-2  
art.R.931-7

La condition d'ancienneté n'est pas requise du salarié qui a changé d'emploi du fait d'un licenciement pour motif économique et n'a pas bénéficié d'un stage de formation entre le moment de son licenciement et celui de son réemploi.

Le salarié ayant déjà bénéficié, sur sa demande, d'un congé-formation (autre que le congé jeune travailleur : n° 5409) ne peut prétendre, dans la même entreprise, à un nouveau congé de formation avant un certain délai, dit délai de franchise. Ce délai, exprimé en mois, est, dans tous les cas, égal au douzième de la durée, exprimée en



heures, du congé de formation précédemment suivi. Par exemple, ce délai sera de dix mois pour un stage ayant duré 120 heures (120 h/12).

Ce délai ne peut être inférieur à six mois ni supérieur à 6 ans.

Cette condition ne s'applique pas aux travailleurs demandant des congés successifs pour passer un examen en vue d'obtenir un titre ou diplôme de l'enseignement technologique. Les salariés peuvent à ce titre bénéficier d'un ou plusieurs congés au cours d'une même année civile; la durée du ou des congés destinés à la préparation ne peut dépasser, par année, 24 heures du temps de travail. La durée totale des congés n'est pas prise en compte pour le calcul du délai séparant deux stages.

**4706**

C.trav.  
art.L.931-3  
et 4

**Conditions relatives à l'entreprise** L'employeur peut différer le départ du salarié en congé-formation dès lors que les absences simultanées pour formation dans l'entreprise ou l'établissement dépassent un certain seuil. Il en va ainsi lorsque :

- dans les entreprises employant moins de 10 salariés, le départ d'un salarié en congé-formation conduit à l'absence simultanée de deux salariés;
- dans les établissements de moins de 200 salariés, le nombre d'heures de congé demandées dépasse 2 % du nombre total des heures de travail effectuées dans l'année. Toutefois, le nombre d'heures de congé auxquelles les salariés de ces établissements ont droit pourra être reporté sur demande d'une année sur l'autre sans que ce cumul puisse dépasser quatre ans;
- dans les établissements de 200 salariés et plus, le pourcentage d'absences dépasse 2 % du nombre total de travailleurs de l'établissement.

Pour le calcul de ce pourcentage maximum, seules doivent être prises en compte les absences simultanées au titre du congé-formation de droit commun.

Ne sont pas retenues dans ce calcul les absences :

- au titre de la formation à l'initiative de l'entreprise;
- au titre d'un congé bilan de compétences (n° 4715), d'un congé enseignement (n° 4716), d'un congé jeune travailleur (n° 5409) (C. trav., art. L. 931-10), d'un congé de formation économique, sociale et syndicale (nos 1940 s.) ou d'un congé de formation des cadres pour la jeunesse (nos 1955 s.);
- des titulaires d'un contrat de qualification (nos 4610 s.), d'adaptation (nos 4648 s.), d'orientation (n° 4652) ou d'insertion professionnelle (nos 4635 s.) (C. trav., art. L. 981-10);
- des conseillers prud'hommes salariés pour formation (n° 2278);
- des salariés bénéficiant d'un stage de réadaptation professionnelle après un congé parental d'éducation (n° 1891), un congé pour création d'entreprise (nos 1918) ou à la suite d'un congé de maternité lorsqu'ils ont fait valoir leur droit à priorité de réembauchage (n° 6173).

**4707**

C.trav.  
art.L.931-6  
et R.931-3

L'employeur peut reporter le congé s'il estime après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel que cette absence pourrait avoir des conséquences préjudiciables à la production et à la marche de l'entreprise. Dans ce cas, le report du congé ne peut excéder neuf mois.

En cas de différend, l'inspecteur du travail peut être pris pour arbitre par l'une des parties.

L'inspecteur saisi dispose alors d'un rôle de conciliation et non du pouvoir de statuer par une décision administrative. La prise d'une telle décision constituerait, en conséquence, un excès de pouvoir (CE 20-12-85, n° 43198).

**4708**

C.trav.  
art.R.931-1  
et 2

**Demande de congé** Le salarié doit formuler sa demande au plus tard :

- 60 jours à l'avance lorsqu'elle concerne la participation à un stage de moins de 6 mois ou à temps partiel, le passage ou la préparation d'un examen;
- 120 jours à l'avance lorsqu'elle concerne une interruption continue du travail d'au moins 6 mois.

L'employeur, dans les trente jours suivant la réception de la demande, doit faire connaître à l'intéressé son accord ou les raisons qui motivent le rejet du congé (nos 4704 et 4705) ou son report (nos 4706 et 4707).

Lorsque les demandes de congé ne peuvent être satisfaites intégralement, elles sont retenues dans l'ordre de priorité suivant : demandes présentées pour passer un examen, demandes antérieures qui ont été différées, demandes de travailleurs dont le stage a été interrompu pour des motifs reconnus valables après avis du

comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel, demandes formulées par les travailleurs ayant le plus d'ancienneté dans l'entreprise.

a. La demande de congé doit indiquer avec précision soit la date du début du stage, la désignation et la durée de celui-ci ainsi que le nom de l'organisme qui en est responsable, soit l'intitulé et la date de l'examen; dans ce dernier cas, elle est accompagnée d'un certificat d'inscription.

b. Est abusif le licenciement d'un salarié qui, malgré le refus de son employeur, a quitté l'entreprise pour prendre un congé-formation, si l'absence de l'intéressé, qui remplit les conditions d'ouverture du droit à congé, n'est pas de nature à entraîner des conséquences préjudiciables à la production et à la marche de l'entreprise (Cass. soc. 7-11-89, n° 4353).

**Financement par les organismes collecteurs** Le bénéficiaire d'un congé-formation peut demander la prise en charge par un organisme professionnel des dépenses afférentes à ce congé.

Le Code du travail définit dans ses articles L. 931-8-2 et L. 931-9 les règles de prise en charge des congés-formation par les organismes collecteurs et le montant de la rémunération versée au salarié en congé-formation. Toutefois, ces dispositions peuvent être écartées, en vertu de l'article L. 931-8-1, par accords nationaux interprofessionnels ou professionnels ou conventions de branche étendus quand bien même ceux-ci seraient moins favorables aux salariés. Ils doivent cependant respecter le montant minimal de rémunération fixé par voie réglementaire.

Dans le commerce, l'industrie et l'artisanat, l'accord du 3-7-91 (n° 4690) se substitue ainsi aux dispositions légales. Les dispositions conventionnelles propres aux autres secteurs ne sont pas étudiées dans le présent ouvrage.

**Modalités de la prise en charge** La prise en charge par l'organisme collecteur s'effectue aux conditions suivantes.

1. **Demande** Le salarié doit présenter sa demande de prise en charge à l'organisme paritaire auquel son employeur verse la contribution destinée au financement des congés individuels de formation (n° 4762).

Lorsqu'il est salarié d'une entreprise de moins de dix salariés, il doit présenter sa demande à l'organisme de la branche ou du secteur d'activité dont relève l'entreprise ou, à défaut, à l'organisme interprofessionnel régional.

Lorsqu'il est salarié à employeurs multiples, il doit présenter sa demande à l'organisme dont relève son employeur principal.

2. **Dépenses prises en charge** a. Elles portent sur la rémunération (salaire de base et primes assimilées), les charges sociales légales et conventionnelles correspondantes (l'exonération de cotisation d'allocations familiales visée n° 314 n'est pas applicable pendant le congé-formation : Circ. 9-12-93) et, le cas échéant, tout ou partie des frais de transport et d'hébergement. L'indemnité de congés payés demeure légalement à la charge de l'employeur; toutefois rien n'interdit à l'organisme agréé de prendre à sa charge son remboursement prorata temporis (Décision COPACIF 9-1-84).

Le cas échéant, l'organisme prend en charge l'indemnité de fin de contrat versée au remplaçant recruté sous contrat à durée déterminée du salarié en congé-formation (nos 2909 s.).

b. La rémunération du salarié en congé-formation prise en charge par l'organisme est calculée à partir de la rémunération qu'il aurait perçue s'il avait continué à travailler. Lorsqu'un salarié perçoit des rémunérations variables, la rémunération est calculée sur la base du salaire moyen mensuel des 12 derniers mois d'activité précédant le congé.

Le montant de la rémunération prise en charge s'élève :

- à 90 % du salaire de référence pour les actions définies comme prioritaires et à 80 % pour les autres, dans la limite d'un an ou 1200 heures de stage;
- à 60 % du salaire de référence au-delà d'un an ou 1 200 heures de stage.

La somme versée au titre de la prise en charge est égale à deux fois le SMIC, si l'application des pourcentages de 90 %, 80 % et 60 % donne un résultat inférieur à ce montant.

Un accord national interprofessionnel étendu ou, le cas échéant, une convention ou un accord collectif de branche étendu, peut prévoir des règles de rémunération plus favorables pour les salariés à temps partiel suivant une formation à temps plein (C. trav., art. L. 931-8-2).

3. **Paiement** La rémunération et les charges assises sur cette rémunération sont versées à titre d'avance par l'employeur dans les limites de la prise en charge.

4709

4710

Accord  
3-7-91