

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

DOCUMENT 2 « *Nouvelles esthétiques – Décembre 2002* »

COMMENT MOTIVER ET FIDÉLISER LES ESTHÉTICIENNES ?

Pour dégager une stratégie efficace dans la relation employeur-employé, Olivier Aron suggère à nos invitées de s'intéresser aux expériences positives qu'elles ont connues ou qu'elles connaissent actuellement, pour les comprendre et en faire ressortir le moteur.

Nos invitées pensent unanimement que tout est une question d'individu, parce qu'elles assurent se comporter de la même façon avec toutes leurs employées, mais que ce sont elles qui les considèrent différemment suivant leur caractère.

Olivier Aron, qui a associé financièrement ses collaborateurs à la vie de sa société, fait partager son expérience. « Et si l'actionariat était une solution pour attacher vos esthéticiennes à votre institut ? De même, si vous envisagiez d'ouvrir un deuxième institut, pourquoi ne mettriez-vous pas une de vos salariées comme gérante minoritaire compte tenu des avantages que cela représente (licenciement facilité par exemple) ? En revanche, en tant que gérante elle est contrainte d'endosser une certaine part de responsabilités, sans avoir de pouvoir de décision. Et puis, vous pouvez instaurer le principe de double signature sur le carnet de chèque pour vous couvrir », fait remarquer Olivier.

« Avant de proposer un poste en gérance à une de vos esthéticiennes, il est important qu'il y ait eu auparavant une période probatoire pour vérifier qu'elle soit réellement une personne de confiance. Vous pouvez aussi lui faire miroiter

La gestion du personnel

un plan de carrière lorsqu'elle arrive. Expliquez-lui par exemple qu'au bout d'un certain temps, si cela se passe bien, vous envisagez d'ouvrir un nouvel institut et de lui confier la gérance. Mais en aucun cas, il ne faut lui présenter cette éventualité comme quelque chose d'aquis, même si elle vous semble bien sous tous rapports », ajoute Jean-Pierre Tricard.

Anne Parakian applique avec ses esthéticiennes une nouvelle loi qui s'appelle un plan épargne et qui est depuis peu applicable aux petites entreprises. « Ce système d'épargne, mis en place en collaboration avec les banques, est peut-être un moyen de fidéliser nos esthéticiennes, bien que celui-ci ne les oblige en rien à rester dans l'institut puisqu'elles peuvent à tout moment récupérer leur argent. L'avantage pour l'esthéticien ne est de se constituer une « cagnotte » et de faire fructifier le montant d'une prime, et d'être ainsi exemptée des charges qui pèsent lorsqu'elles apparaissent sur un bulletin de salaire. Avantage aussi pour l'employeur qui évite ainsi d'être taxé. En contrepartie, il s'engage à verser une certaine somme sur le plan d'épargne de son employée. « C'est une manière de la féliciter, de la motiver, et pour l'esthéticienne une sorte de contrat d'implication », constate Anne.

« Si une esthéticienne n'est pas heureuse dans un institut, il faut qu'elle parte parce que les clientes le ressentent. Elles ne viennent pas faire un soin à l'institut pour en même temps consoler leur esthéticienne ! Et puis, de toutes façons, quand une fille a décidé de partir, il vaut mieux qu'elle parte sinon elle vous massacre votre clientèle », Elodie d'Astèle.

BREVET PROFESSIONNEL ESTHETIQUE/COSMETIQUE-PARFUMERIE

SESSION 2006

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Epreuve : GESTION DE L'ENTREPRISE

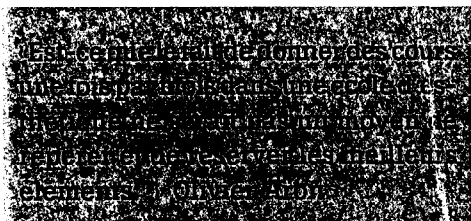
Page : 8 /14

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

DOCUMENT 2 (suite) « Nouvelles esthétiques – Décembre 2002 »

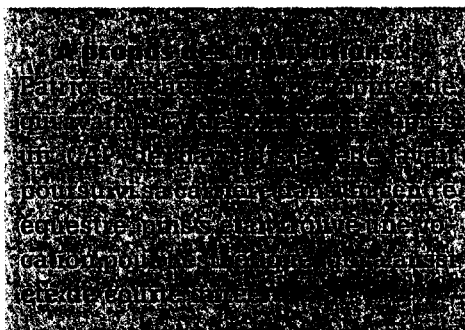
RESPONSABILISEZ VOS ESTHÉTIENNES !

Comme le dit très justement Jean-Pierre Tricard, « Il n'y a pas que l'argent pour fidéliser les esthéticiennes. L'individu aime se sentir responsable. Il peut s'agir du stock, de la vitrine, des nouveaux soins, de l'accueil des représentants, etc. Et puis, certains individus fonctionnent à l'affectif, d'autres à l'orgueil, d'autres à l'argent, etc. Toute la difficulté consiste à adapter le « rôle » de l'esthéticienne à son profil. Ainsi, il faut impliquer l'esthéticienne individuellement en fonction de sa personnalité, et surtout éviter la politique de groupe. »



«Faites-leur construire des cathédrales» ! «Donnez à vos esthéticiennes des projets communs, interrogez-les pour faire évoluer votre institut, mais aussi pour les sortir de leurs soins quotidiens en cabine !» clame Olivier.

Pour Jean-Pierre Tricard, il ne faut pas imposer le projet, il faut prendre le temps d'essayer de faire surgir la motivation personnelle de l'esthéticienne. Ainsi, ce serait plutôt «Qu'est-ce qu'on pourrait trouver comme cathédrale à bâtir toutes ensemble ?», «Comment pourrait-on améliorer l'institut ?». Echanger dans la recherche d'idées est aussi une façon de responsabiliser et de fidéliser son personnel, tout comme le fait de les motiver avec un plan de carrière avec des échéances trimestrielles d'évolution.»



LE MOT DE LA FIN DE CATHERINE DELGUEL

«Pour me remonter le moral dans les coups durs, je me remémore cette phrase de ma comptable : «Vous avez l'impression que tout s'écroule quand une esthéticienne vous quitte, mais peut-être que finalement c'est une bonne chose...».

BREVET PROFESSIONNEL ESTHETIQUE/COSMETIQUE-PARFUMERIE		
SESSION 2006	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
Epreuve : GESTION DE L'ENTREPRISE		Page : 9 /14

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

DOCUMENT 3

Bilan au 31/12/2005

ACTIF	Montant net	PASSIF	Montant net
<u>Actif immobilisé</u>		<u>Capitaux propres</u>	
Fonds de commerce	71 325,00	Capital	15 245,00
Matériel	77,00	Résultat de l'exercice	6 406,00
Agencement	5 940,00	Total situation nette	21 651,00
Mobilier	1 524,00		
Matériel de bureau	1 336,00		
Total actif immobilisé	80 202,00	<u>Dettes</u>	
<u>Actif circulant</u>		Emprunts	61 828,00
Stock de matières premières	1 827,00	Dettes fournisseurs	6 367,00
Stock de marchandise	3 260,00	Dettes sociales	10 991,00
Clients et comptes rattachés	95,00	Dettes fiscales	5 339,00
Etat, TVA déductible	827,00	Total dettes	84 525,00
Banque	19 468,00		
Caisse	497,00		
Total actif circulant	25 974,00		
TOTAL	106 176,00	TOTAL	106 176,00

Compte de résultat au 31/12/2005

Eléments	Montants	Eléments	Montants
<u>Charges d'exploitation</u>		<u>Produits d'exploitation</u>	
<u>Coût d'achat des marchandises vendues</u>		Production vendue	
Achats de l'année	23 988,00	Ventes de prestations de service	124 007,00
Variation de stock	-5 087,00	Ventes de produits	11 430,00
Achat non stockés de mat. et fournitures	3 312,00	Total produits d'exploitation	135 347,00
Autres services externes	21 028,00		
Impôts et taxes	3 756,00	<u>Produits financiers</u>	
Charges de personnel	73 132,00	Intérêts et produits assimilés	
Dotations aux amortissements	5 301,00		
Total charges d'exploitation	125 430,00	Total produits financiers	
<u>Charges financières</u>			
Intérêts et charges assimilées	3 511,00		
Total charges financières	3 511,00		
Charges exceptionnelles	-		
Total des charges	128 941,00		
Solde créditeur : bénéfice	6 406,00		
TOTAL GÉNÉRAL	135 347,00	TOTAL GÉNÉRAL	135 347,00

Stock au 01/01/2002 : 1 980,00 euros

BREVET PROFESSIONNEL ESTHETIQUE/COSMETIQUE-PARFUMERIE		
SESSION 2006	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
Epreuve : GESTION DE L'ENTREPRISE		Page : 11 /14

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

II) La TVA est un impôt collecté par les entreprises au profit de l'état. Dans le régime du réel la déclaration de TVA est mensuelle.

Préparez les déclarations de TVA pour mars 2006 et avril 2006 (TVA 19,6%) en complétant les tableaux de l'annexe 3.

Mars 2006

Chiffre d'affaires TTC 8372€

Achats de biens et services HT 1800€

Achats d'immobilisations HT 9000€

Il n'y avait plus de crédit de TVA du mois précédent

Avril 2006

Chiffre d'affaires TTC 13156€

Achats de biens et services HT 33000€

CALCUL DE TVA MARS 2006

Eléments	Calculs à justifier	Montant
TVA collectée		
TVA déductible sur autres biens et services		
TVA déductible sur immobilisations		
Crédit de TVA du mois précédent		
TVA à payer ou crédit de TVA (rayer la mention inutile)		

CALCUL DE LA TVA AVRIL 2006

Eléments	Calculs à justifier	Montant
TVA collectée		
TVA déductible sur autres biens et services		
TVA déductible sur immobilisations		
Crédit de TVA du mois précédent		
TVA à payer ou crédit de TVA (rayer la mention inutile)		

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

6^{ème} PARTIE : LICENCIEMENT

Dans l'institut où travaille une de vos amies, une esthéticienne a été licenciée pour abandon de poste (elle n'est pas venue travailler après ses vacances préférant vivre à la campagne avec son ami) ce qui constitue une faute grave.

A l'aide du document 4 et de vos connaissances, indiquez quels sont les autres motifs possible d'un licenciement dans le cadre d'un CDI .

Décrivez la procédure de licenciement.

BREVET PROFESSIONNEL ESTHETIQUE/COSMETIQUE-PARFUMERIE		
SESSION 2006	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
Epreuve : GESTION DE L'ENTREPRISE		Page : 13 /14

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

DOCUMENT 4

2 - Principales dispositions relatives au licenciement

1 - Règles d'ordre général

La loi adoptée par le parlement constitue la troisième et dernière étape du processus entamé avec la loi du 3 juillet 1986 relative à la suppression de l'autorisation administrative de licenciement à compter du 1er janvier 1987. Cette loi a été suivie par la négociation et la signature par les partenaires sociaux d'un mémorandum et d'un accord national interprofessionnel sur l'emploi, le 20 octobre dernier. La loi tire les conséquences législatives de l'accord intervenu entre les partenaires qui concerne les procédures individuelles ou collectives de licenciement économique, qu'en ce qui concerne les mesures de reclassement offertes aux salariés licenciés. (Loi n° 86-1320 du 30 décembre 1986, J.O. du 31).

• Licenciement individuel économique ou non

La procédure de licenciement individuel économique ou non est identique quelle que soit la taille de l'entreprise et l'ancienneté du salarié. Il faut :

• **Convoquer le salarié à un entretien préalable**, par lettre recommandée ou remise en main propre contre décharge. Lors de cet entretien préalable avec l'employeur, le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant à l'entreprise.

• **Notifier le licenciement au salarié par lettre recommandée** avec accusé de réception. L'employeur est tenu d'énoncer dans la lettre le ou les motifs de licenciement.

Important ! Lorsque le licenciement n'est pas prononcé pour un motif économique ou par un motif disciplinaire, l'employeur est tenu d'énoncer, à la demande écrite du salarié, le ou les motifs du licenciement.

La lettre ne peut être expédiée moins d'un jour franc après la date pour laquelle le salarié a été convoqué s'il s'agit d'un licenciement non économique. Si le salarié est licencié individuellement pour motif économique, la lettre ne peut être adressée moins de sept jours à compter de la date pour laquelle le salarié a été convoqué. Ce délai est de quinze jours s'il s'agit d'un cadre : les ingénieurs et les salariés qui même s'ils exercent pas de commandement, ont une formation équivalente constatée ou non par un diplôme ; les salariés qui, ayant acquis une formation technique, administrative juridique, commerciale ou financière exercent un commandement par délégation de l'employeur, les agents de maîtrise qui ont une délégation écrite de commandement ; les V.R.P.

• **Informers l'administration** et dégager les moyens de mise en oeuvre de conventions de conversion s'il s'agit d'un licenciement économique.

BREVET PROFESSIONNEL ESTHETIQUE/COSMETIQUE-PARFUMERIE		
SESSION 2006	Durée : 3 heures	Coefficient : 4
Epreuve : GESTION DE L'ENTREPRISE		Page : 14 /14