

# TRAIT - - D'UNION



**IT Partners 2017 : inscrivez-vous  
à la Soirée du Numérique EBEN**



Chers adhérents,

Nous avons le plaisir de vous inviter à la **SOIRÉE DU NUMÉRIQUE**  
que la Fédération EBEN organise comme chaque année  
à l'occasion du **salon IT Partners**.

Nous vous accueillerons le **mercredi 8 mars 2017**,  
**dès 20h au Billy Bob's**,  
bar restaurant situé au cœur de Disney Village  
pour un apéritif de networking suivi d'un buffet dînatoire (assis).

Devenue l'un de nos grands rendez-vous annuel,  
cette soirée est l'occasion de passer un moment privilégié  
**avec les acteurs du secteurs,**  
**fournisseurs partenaires et confrères.**



**Réservez dès à présent** votre place et celles de vos collaborateurs \*  
en nous contactant :  
**contact@federation-eben.com / 01.42.96.38.99**

\* Associés et dirigeants uniquement. Cette soirée est ouverte à tous les revendeurs et intégrateurs dans la limite des places disponibles.

## AU SOMMAIRE...

IT PARTNERS 2017	p. 1
La chaîne You Tube EBEN	p. 2
Réflexion sur les usages de nos professions	p. 2
Nouvelle grille des salaires et point formation	p.3
L'agenda EBEN	p.4
Workspace Expo 2017	p. 4
La fin du RTC et les relations opérateurs	p.4-5
La Tribune de nos partenaires	p. 6



## Edito

**André VIDAL**  
Président

Il est encore temps de vous souhaiter une excellente année 2017, pleine d'idées, d'ambitions et de réussites. Cette année s'annonce riche en projets et événements pour la fédération.

Pour toujours mieux vous informer, nous vous dévoilerons très prochainement notre nouveau site internet, plus intuitif et plus convivial, ainsi que la nouvelle formule de *Trait d'Union*. Nous lancerons par ailleurs notre chaîne Youtube sur laquelle vous pourrez consulter des tutoriels, des interviews d'experts, des témoignages d'adhérents, ...

Nos 5 commissions métier poursuivent par ailleurs leurs travaux respectifs et gardent pour objectif de vous proposer des outils et solutions pragmatiques aux problématiques liées à votre métier. Piratage téléphonique, relations avec les opérateurs, livre blanc décrivant les règles de l'art et usages de la profession, valorisation d'entreprise, enrichissement du pack juridique, notes de conjoncture, (...) sont autant de chantiers qui seront traités par les commissions métier.

Je citerai par ailleurs les travaux de la commission sociale et formation qui assurent les négociations de la convention collective et vous proposent des formations financées et adaptées à vos métiers.

Enfin, comme chaque année, la Fédération vous proposera de nombreux moments d'échanges et de partage, à commencer par la soirée du numérique lors d'IT PARTNERS le 8 mars prochain.

Ensemble, la route nous paraît moins longue.

TOUTS METIERS

## Une chaîne YouTube EBEN pour toujours plus de services



Cette année encore, EBEN sera sur tous les fronts et ne manquera pas de projets pour vous accompagner et faire entendre votre voix. Les réseaux sociaux en seront les porteurs essentiels.

Il ne vous aura pas échappé que depuis de nombreux mois maintenant, nous avons accru notre présence sur LinkedIn, Twitter et Facebook. Vous êtes d'ailleurs nombreux à nous suivre et à réagir à nos communications.

Seule corde manquante à notre arc, la communication audiovisuelle qui représente un indéniable moyen de transmission. C'est chose faite !

Nous sommes heureux de vous annoncer la mise en ligne de notre chaîne YouTube. Vous pouvez d'ores-et-déjà vous la consulter et découvrir nos premières vidéos (cf encadré ci-après).

A l'exemple de celles-ci, nous diffuserons :

- les captations de nos événements ;
- de nombreux tutoriels ;
- des avis d'experts ;
- des témoignages d'adhérents ;
- les messages de nos partenaires ...

Nous ne manquerons pas de vous informer lors de la mise en ligne de nouveautés.

### 4 MINUTES POUR COMPRENDRE : LA CESSION ET LA TRANSMISSION D'ENTREPRISE

En partenariat avec Kyocera Document Solutions, la fédération vous invite à visionner ses premiers tutoriels axés sur la cession et la transmission d'entreprise.

Quels sont les points clés auxquels vous devez penser ? Quelles sont les questions essentielles que vous devez vous poser lorsque vous vous lancez dans ces démarches ? Ces vidéos d'à peine 4 minutes chacune vous apporteront une vision d'ensemble de ces sujets. Regardez dès à présent les premiers tutoriels.

## Des livres blancs pour définir les usages de la profession

La réforme du droit des contrats (entrée en vigueur le 01/10/2016), a renforcé la place des usages dans la relation commerciale. Cela signifie qu'un professionnel peut dorénavant invoquer plus facilement les « pratiques » de sa profession. En outre, en cas de litige entre un professionnel et son client, un juge peut tout aussi bien s'y référer.

En conséquence, il apparaît nécessaire, qu'en tant qu'organisme professionnel représentatif, la fédération détermine ces usages pour l'ensemble de nos métiers.

### Mais qu'est-ce qu'un usage ?

On peut le définir ainsi :

- Une pratique dont l'emploi constant en fait une règle non écrite (ne figure pas dans les textes de loi).
- Les règles invoquées comme usages doivent être générales constantes et anciennes.

Il existe 2 types d'usage :

- Conventionnels dont l'existence doit être démontrée et prouvée par tout élément de preuve.

- De droit (ou coutumes) ; par exemple, le fait de mettre en demeure un débiteur par courrier recommandé avec avis de réception n'est inscrit dans aucune loi et pourtant l'usage l'a rendu presque obligatoire et aucun juge l'ignore.

Les usages conventionnels sont ceux qui nous intéressent. Actuellement, nombreux sont les organismes qui y font référence mais, aucun n'a réellement travaillé à leur rédaction. Il y a donc une opportunité à saisir : définir ces pratiques pour ne pas s'en faire imposer d'autres.



### Des livres blancs à venir

Avec l'aide de notre partenaire, le cabinet ALAIN BENSOUSSAN AVOCATS, les commissions métier se sont lancées dans d'importantes réflexions afin de rédiger des livres blancs qui seront ensuite officiellement déposés au Bureau de dépôt des usages du Tribunal de Commerce de Paris.

Nous vous tiendrons informés de l'état d'avancement de ces travaux.

TOUS METIERS

## Nouvelles grilles de classification et de salaires

### Une nouvelle grille de classification

Les membres de la Commission Sociale et Formation de la Fédération ont eu le plaisir d'achever, en ce début d'année 2017, les négociations sur la nouvelle grille de classification et les salaires minima de la Convention Collective.

Dans un contexte réglementaire tendu en matière de représentativité, la Fédération EBEN envoie un message fort aux pouvoirs publics et aux entreprises de la branche. Signés par 3 organisations de salariés, la nouvelle grille de classification apporte un nouveau souffle à notre Convention Collective « poussièreuse ». Désormais, finies les références aux fonctions de « démonstrateurs prospecteurs » ou « sténodactylographes ».

### Comment appliquer les nouveaux textes ?

Pas d'inquiétude à avoir sur la mise en place de la nouvelle grille de classification des emplois, l'architecture par filière demeure. Il s'agit plus d'une actualisation avec ajout de niveaux (agents de maîtrise, sous réserve de validation par l'AGIRC) et mise à jour des intitulés et des contenus de poste. Un guide d'application vous sera communiqué prochainement.

### Quand appliquer les nouveaux accords ?

C'est à compter de l'extension par arrêté ministériel que l'application au sein de vos entreprises s'imposera, nous ne manquons pas de vous en informer. Nous vous invitons à consulter les deux accords sur notre site internet.

## La formation comme levier de croissance



Plus qu'une obligation légale, la formation des collaborateurs est un enjeu majeur de compétitivité et de croissance. Depuis 2012, la Fédération EBEN s'appuie sur l'organisme de formation NEGOCIANCE pour l'accompagner dans sa politique formation au niveau national mais également au cœur de vos entreprises. Où en est-on aujourd'hui ?

En perpétuelle évolution pour répondre au mieux aux évolutions du marché et du monde de l'entreprise, NEGOCIANCE sort d'une année riche d'activités et se prépare au mieux pour celle à venir par l'obtention de la certification « qualité » Veriformation délivrée par Bureau Veritas.

L'offre de NEGOCIANCE est large, audit, formation ou animation commerciale, formations informatiques de techniciens, formations diplômantes de commerciaux et vendeurs magasin ou encore élaboration de parcours de formation sur mesure en partenariat avec le client. NEGOCIANCE fait l'unanimité mais ce sont ceux qui l'ont sollicité qui en parle le mieux.



Benoit Richard, Directeur Commercial de la société BUROLOR, apprécie particulièrement la personnalisation de l'offre NEGOCIANCE.

**« La connaissance du secteur et du marché de Raoul Benoit, ancien bureauticien, est un atout majeur pour la réalisation de formations adaptées. La possibilité de construire, à partir de troncs communs, des parcours permettant des passerelles « métier », nous conforte dans notre démarche de formation de nos équipes commerciales. L'efficacité des parcours se ressent immédiatement au sein de nos équipes et insuffle une dynamique, qu'il s'agisse de nos jeunes professionnels ou de nos commerciaux confirmés. »**



Loic Mignotte, Président d'Activium ID, nous explique le choix de NEGOCIANCE depuis plusieurs années pour la formation, de ses techniciens, aux certifications Microsoft.



**« Le choix ne se justifie pas seulement par l'attractivité du tarif, NEGOCIANCE est un partenaire qui sait s'adapter et réagir dans des délais remarquables, de la préparation à la clôture administrative des dossiers. »**

L'arrivée de nouvelles certifications Microsoft en lien avec la nouvelle version de Windows Server, celle de 2016 (Mise à jour des connaissances / Installation, configuration, Maintenance etc...), vous impose de former vos équipes techniques. Avec une prise en charge avantageuse et une programmation sur le territoire national, n'hésitez pas à faire appel à NEGOCIANCE pour la mise à jour des compétences de vos techniciens et administrateurs réseaux. Toutes les certifications Microsoft, Linux, VMWare, Citrix etc... Négociés par la Fédération EBEN dans le cadre de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP), les parcours de formation informatique permettant le passage d'une certification bénéficient d'une prise en charge par AGEFOS PME à hauteur de 40€ par heure de formation (ou 50€ en utilisant le Compte Personnel de Formation). Contactez-nous ou directement NEGOCIANCE pour plus de précisions.

La demande étant fortes sur les nouveaux programmes de formation Microsoft, notamment les parcours 20740 à 20742, nous vous invitons à vous manifester rapidement.

**« La formation c'est le chiffre d'affaire de demain ».** En ponctuant notre entretien par ces mots, Benoit Richard confirme que la croissance passe par un travail sur l'humain.

TOUS METIERS

## EBEN vous défend et vous représente

A  
G  
E  
N  
D  
A

31/01/17	Réunion Ministère de l'Environnement —Groupe de travail Déchets des Eléments d'Ameublement
02/02/17	Réunion de Bureau
03/02/17	Réunion Ministère de l'Environnement —Groupe de travail Déchets des Eléments d'Ameublement Commission Solutions d'impression
15/02/17	Commission Mobilier Comité Directeur CPME
16/02/17	Commission Télécoms
20/02/17	Commission Informatique
23/02/17	Réunion Ministère de l'Environnement —Groupe de travail Déchets des Eléments d'Ameublement
01/03/17	RV avec UNETEL-RST
08/03/17	IT PARTNERS—soirée du numérique Commission Solutions d'impression
09/03/17	IT PARTNERS
14/03/17	Réunion Ministère de l'Environnement —Groupe de travail Déchets des Eléments d'Ameublement
21/03/17	Comité Directeur CPME
22/03/17	Conseil d'Administration APGEB / SPP / CPNEFP
28 au	Commission Mixte Paritaire (CMP)
30/03/17	Workspace Expo



Une de ces réunions ou groupe de travail vous intéresse ? Vous souhaitez y participer ? N'hésitez pas à nous contacter préalablement : [contact@federation-eben.com](mailto:contact@federation-eben.com) ou 01.42.96.38.99

MOBILIER

## Workspace Expo 2017

La qualité de vie au bureau représente pour les dirigeants, un véritable levier de performance mais aussi une source de bien-être pour ses collaborateurs. Seconde en Europe après l'Allemagne, la France investit plus d'un milliard d'euros dans l'aménagement des espaces de bureaux.

**Workspace Expo**, anciennement Bureau Expo, **organisé par WeYou** est l'**unique salon professionnel en France du mobilier et de l'aménagement des espaces de travail**. Ce salon accueillera

du **28 au 30 Mars 2017 au Parc des Expositions Porte de Versailles à Paris** (Pavillon 3), une centaine de marques françaises et internationales (Majencia, Nowy Styl, Kinnarps, Haworth, Ahrend, Humanscale, Orangebox, Assmann, Silvera, Tetris, Sokoa, Klobber, Fantoni, Famo, Majorelle, Citterio, Cider, Waldmann...) spécialistes de l'aménagement des espaces de travail pour une nouvelle édition placée sous le signe de l'échange et de l'évolution !

**Un nouveau nom pour de nouvelles ambitions**

Depuis plusieurs sessions, Bureau Expo s'est affirmé comme « le » rendez-vous français incontournable

des professionnels de l'aménagement, du mobilier et des solutions pour les espaces de travail.

En 2017, le salon s'ouvre d'avantage à l'international afin de décrypter les tendances internationales significatives et les orientations hétéroclites du marché.

Pour accompagner ce nouveau souffle, le salon change de nom et devient Workspace Expo avec pour principale ambition de présenter les nouveaux concepts et d'être un véritable carrefour d'échanges.

### VOUS SEREZ PRÉSENT SUR LE SALON...

Votre fédération, partenaire de l'événement, le sera aussi et vous donne rendez-vous à la **prochaine commission Mobilier** qui s'y tiendra pour l'occasion. C'est avec plaisir que les administrateurs vous accueilleront, le **mercredi 29 mars**, afin d'aborder avec vous l'ensemble des chantiers en cours (éco-participation et gestion des déchets d'ameublement, usages de la profession, relations avec les fabricants...).

Si vous souhaitez y participer, merci de nous en informer : [contact@federation-eben.com](mailto:contact@federation-eben.com) / 01.42.96.38.99

### Une édition repensée et revisitée !

En 2017, Donneurs d'ordre et prescripteurs pourront découvrir une édition repensée et revisitée traitant du bien-être et du plaisir au travail avec une large place aux thématiques de co-working, flax office, objets connectés... Zoom sur les temps forts de l'édition 2017

- **Les Trophées de l'innovation 2017** sélectionnés par un jury de professionnels composé de donneurs d'ordre, architectes et journalistes. Ils décerneront trois prix et un coup de cœur parmi une trentaine d'exposants du salon. La cérémonie de re-

TOUS METIERS

mise des Trophées de l'Innovation aura lieu mercredi 29 mars lors de la nocturne du salon.

- **L'Espace « Aménagement Français »** sera animé par l'Union nationale des industries française de l'ameublement / VIA, la Valorisation de l'Innovation dans l'Ameublement / ACTINEO, Observatoire de la qualité de vie au bureau [www.actineo.fr](http://www.actineo.fr) - [www.ameublement.com](http://www.ameublement.com)
- **L'Espace « Workspace Expo « Design & collections »**, réalisé par l'architecte Karl Petit mettra en avant des produits et objets originaux, nomades, sédentaires sélectionnés parmi les exposants du salon dans une mise en scène raffinée et une scénographie signifiant le savoir-faire des métiers d'art français. Un véritable atelier de recherche, de mobilier et d'exposition...

- **Un cycle de Conférences et Workshop**, abordant les thématiques du co-working, flax office, objets connectés, bien-être et organisé avec les partenaires institutionnels (ARSEG, L'AMENAGEMENT FRANÇAIS, ACTINEO) et presse (Office & Culture, Workspace Magazine) pour multiplier les points de vues et connaître les dernières tendances du marché. Des workshop organisés par les exposants du salon.
- **E-Workspace**, un espace pour découvrir les start-up proposant des solutions connectées, des objets inédits et des technologies au service des espaces de travail.

Pour plus d'informations : [www.workspace-expo.com](http://www.workspace-expo.com)

Source : Weyou Group

TELECOMS

## Fin du RTC : un modèle de courrier pour informer vos clients

Comme vous le savez, la fin du RTC est programmée. De grands changements s'annoncent et vous avez peut-être déjà constaté que certains concurrents tentent de profiter de cette opportunité en démarchant vos clients avec un discours commercial alarmiste et agressif. La Commission Télécoms a donc décidé de rédiger un courrier type qui permettra de préparer les clients à l'évolution à venir. Les objectifs sont multiples :

- informer clairement sur les raisons, les conséquences et les délais de mise en place de cette modernisation des réseaux ;
- éviter toute précipitation sur la première offre venue en adoptant une position rassurante.

Rendez-vous sur le site EBEN et téléchargez ce courrier que vous pourrez diffuser à vos clients sur votre propre papier entête accompagné du logo EBEN .

## Relation avec les opérateurs : faites-nous part de vos expériences



Vous êtes nombreux à nous faire part des **difficultés que vous rencontrez avec les opérateurs dits « majeurs »** : erreur, retard, rendez-vous ou service non honorés, difficulté à accéder au portail DVI... Le professionnel que je suis le constate aussi.

La Commission Télécoms et moi-même, nous sommes adressés à l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électronique et des postes) afin de solliciter ses conseils et sa médiation dans certains dossiers. **En effet, le temps n'est plus aux plaintes mais à l'action et au concret.** Or, sur ce point nous manquons de matière.

C'est la raison pour laquelle nous nous tournons vers vous : nous avons décidé de mettre sur pied un **Observatoire des relations opérateurs** pour collecter les éléments factuels montrant la récurrence de ces problèmes ou négligences qui entravent la bonne réalisation de votre travail au point de menacer les relations avec vos clients et d'instaurer un véritable climat de méfiance à l'égard des opérateurs.



Nous vous avons transmis un tableau synthétique à compléter ainsi qu'une liste non exhaustive des types de documents à fournir pour étayer vos affirmations.

**Si comme les miens vos collaborateurs passent leur temps à régler ces problèmes au lieu de se concentrer sur leur cœur de métier, alors qui mieux qu'eux pour en parler ? N'hésitez pas à les associer à cette démarche.**

Merci de nous transmettre **d'ici le 30 avril** l'ensemble de ces éléments que nous relayerons auprès de l'ARCEP et des opérateurs eux-mêmes. Passée cette date et sans retour de votre part, nous considérerons que le sujet est clos et ne nécessite pas d'action particulière.

Pour finir, sachez qu'il est absolument essentiel qu'un maximum d'entreprises concernées y participe car on ne peut se permettre de faire d'un cas une généralité.

Parce qu'ensemble nous sommes plus forts, je compte sur vous !

**Frédéric DECARD**

Président de la Commission Télécoms

**Vous souhaitez participer, dites-le-nous dès à présent en nous contactant : 01.42.96.38.99 ou [e.bauvais@federation-eben.com](mailto:e.bauvais@federation-eben.com)**

LA TRIBUNE DE NOS PARTENAIRES

## Ricoh devient partenaire d'EBEN

**RICOH** imagine. change. En rejoignant la Fédération, Ricoh France, constructeur leader, souhaite accompagner les adhérents d'EBEN dans l'optimisation de la gestion de l'information auprès de leurs clients.

C'est donc au travers du « Workstyle Innovation » alliant Systèmes d'Impressions Intelligents, Mobilité, Business Process, Cloud et Bureau Connecté que le processus d'analyse des méthodes de travail se met en place pour l'introduction de ces nouvelles technologies.

Innovantes, elle le sont, et elles optimisent le travail collaboratif grâce à l'arrivée de 80 nouveautés en 2016 dans des domaines aussi variés que l'univers de l'impression Office ou de Production, le tout combiné à des interfaces utilisateurs personnalisables et à des solutions logicielles puissantes et diversifiées. Et parce que l'information se manage sous différentes formes dans l'entreprise, des offres de tableaux blancs interactifs, de visioconférence ou de projections interactives viennent répondre aux besoins.

Fort de ces gammes multiples et différenciantes, Ricoh met à disposition ses prestations de services sur sites (via son réseau de 800 techniciens répartis sur tout le territoire) au travers de son contrat unique « Maintenance Partenaire » vous permettant une

intégration simple et aisée du catalogue Ricoh. Enfin, grâce à ses portails accessibles en permanence (24/7), c'est la garantie de commander ses consommables ou enregistrer une demande d'assistance à tout moment sans oublier la gestion des relevés compteurs.

A très bientôt sur Ricoh.fr

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à contacter directement Catherine Bufflier ([catherine.bufflier@ricoh.fr](mailto:catherine.bufflier@ricoh.fr))

### Le travail collaboratif avec Ricoh

**RICOH**  
imagine. change.



Source : Ricoh France

## NOS PARTENAIRES

Mitel®

Humanis

OKI

Lexmark™

Canon

hp

BNP PARIBAS  
LEASING SOLUTIONS

NE JETONS PLUS.  
LVL  
ALORISONS.

SAMSUNG

lifesize

α adenis  
telecom

KASPERSKY  
lab

RÉSEAU  
ALLIANCE-COM

lecam  
ON N'A PAS FINI DE LOUER VOS SERVICES

NEGOCIANCE

**RICOH**  
imagine. change.

**GRENKE®**

**KYOCERA**  
Document Solutions

ACETOS PME

**EPSON®**  
EXCEED YOUR VISION